

速度更快、服务更优、包装更“绿”，国家邮政局调查显示

本报记者 韩 鑫

商品零售稳步增长，服务消费持续升温，餐饮文旅红红火火 “五一”假期消费热力十足

本报记者 王 河 江 南

“五一”假期

线上线下消费热

线下百货零售、超市销售收入同比分别增长34.5%、8.9%

线上互联网零售业销售收入同比增长34.7%



以旧换新需求旺

家用电器和音像器材销售收入同比增长167.5%

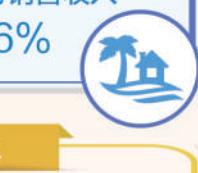
通讯器材销售收入同比增长118%



旅游服务受青睐

旅游游览和娱乐服务销售收入同比增长6.1%

其中名胜风景区、休闲观光服务销售收入同比分别增长42.7%、65.6%



餐饮住宿出行火

全国重点监测餐饮企业销售额同比增长8.7%

以跨城消费为主的酒店住宿消费同比增长14.9%

打车需求同比上涨17%，异地打车需求同比上涨29%



数据来源：商务部、国家税务总局等

“五一”假期

国内3.14亿人次出游总花费超1800亿元

记者6日从文化和旅游部获悉：2025年“五一”假期，各地推出丰富多彩的旅游产品、文化活动和惠民举措，着力满足群众多元化和个性化需求。据文化和旅游部数据中心测算，假期5天全国国内出游3.14亿人次，同比增长6.4%；国内游客出游总花费1802.69亿元，同比增长8.0%。

（本报记者 郑海鸥）

消费行业销售收入同比增15.2%

国家税务总局6日发布的增值税发票数据显示，今年“五一”假期，全国消费相关行业销售收入同比增长15.2%，其中消费品“以旧换新”政策带动家电及通讯器材类商品消费需求旺盛，家居用品及珠宝首饰消费增幅较高，个性化旅游服务消费受到青睐。

（本报记者 王 观）

银联网联处理支付交易超234亿笔

记者6日从中国人民银行获悉：今年“五一”假期，银联、网联共处理支付交易234.39亿笔、金额7.64万亿元，较去年“五一”假期分别增长20.49%、3.21%。其中，处理境外来华人员支付交易笔数、金额较去年同期分别增长244.86%、128.04%。

（本报记者 吴秋余）

高速公路服务区充电量创历史同期新高

今年“五一”假期，新能源汽车流量增长。国家电网智慧车联网平台数据显示，5月1日至5日，平台充电量超1.24亿千瓦时，同比增长超20%。其中，高速公路服务区充电量超3771万千瓦时，同比增长超29%，均创历史同期新高。

（本报记者 丁怡婷）

出入境1089.6万人次

今年“五一”假期，全国口岸出入境安全高效、平稳有序。记者从国家移民管理局获悉：边检机关共保障1089.6万人次中外人员出入境，日均217.9万人次，较去年“五一”假期增长28.7%。入境外国人中，适用免签政策入境38万人次，较去年同期增长72.7%。

（本报记者 张天培）

文博场馆接待观众超6000万人次

记者从国家文物局获悉：今年“五一”假期，文博场馆人气高涨，全国博物馆接待观众6049.19万人次，较去年“五一”假期参观人数增加了879.87万，同比增长17%，创历史新高；全国55家国家考古遗址公园观众达331.32万人次，同比增长2.3%。

（本报记者 王 珏）

版式设计：汪哲平

休闲露营、逛博看展、品尝美食……刚刚过去的“五一”假期，多样性、个性化供给更加丰富，带动消费潜力持续释放。商务部数据显示，“五一”假期全国消费市场繁荣活跃，全国重点零售和餐饮企业销售额同比增长6.3%。

大数据观察

肉串、羊排、蔬菜、水果等食材和餐具、炉具送至露营地，让消费者节省了提前准备露营食材和户外用品的时间。京东数据显示，“五一”假期京东七鲜超市整体订单量同比增长近110%。

随着过境免签等政策红利不断释放，“即买即退”离境退税便利度提升，“五一”假期外国游客来华消费明显增长。“中国制造”的文创纪念品、衣服鞋子、电子产品等各式商品，成为来华游客的“扫货”目标。支付宝平台显示，义乌小商品市场、深圳华强北、广州国际轻纺城等吸引越来越多的外国人。

“中国制造物美价优，外国顾客都很喜欢。”浙江义乌一家商铺负责人姚宝娟说。支付宝数据显示，“五一”假期前3天，入境游客用支付宝消费金额同比增长180%；其中，240小时过境免签国家用户通过“支付宝碰一下”消费金额较4月增长近50%。

长、费精力。现在只需拿起手机，输入关键的出游信息，很快就能得到一份详细的旅游路线，甚至还有很多实用的出游提示。”李嘉说。夸克深度搜索的数据显示，“五一”假期用户出游相关问答需求同比增长230%，文化体验、展览演出等成为出游问答的重要主题。

入境游迎来强劲复苏。携程数据显示，“五一”假期入境游订单量同比增长130%。微信支付外卡数据显示，假期前3天，外籍用户在境内消费笔数、金额同比都增长了近2倍。

非遗、汉服等文化体验热度越来越高。抖音生活服务数据显示，假期前3天，非遗相关短视频播放量近5亿，国潮妆造体验团购量同比增长502%，非遗打铁花相关团购订单量增长294%，古村古镇和博物馆的团购订单量也分别增长79%和57%。

“在这里可以领略千年永乐宫壁画的风采，游览黄河湾的壮阔，还能体验非遗剪纸、露营烧烤。”入住携程度假农庄芮城黄河湾联营店的游客朱伟对这次出游很满意。“五一”假期前一周，该农庄假期期间的预订率已经超过92%，两天及两天以上连住订单占比超过三成。

“五一”假期，交通出行消费增长明显。滴滴出行数据显示，“五一”假期打车需求同比上涨17%，异地打车需求同比上涨29%。与去年相比，长线游需求更加突出，常驻地与目的地相距2000公里以上的异地打车需求同比上涨38%。

自驾游市场呈现消费升级与出行半径扩大的特点。携程租车数据显示，“五一”假期全国人均租车消费较去年增长24%，平均租车时长延长至4天，异地自驾订单占比高达85%，异地出行规模持续扩容。

这个“五一”假期，你收快递了吗？国家邮政局监测数据显示，今年“五一”假期，全国邮政快件累计揽投快递包裹超48亿件，同比增长超两成，创历史同期新高。

包裹越来越多，速度越来越快。国家邮政局公布调查数据显示，2024年快递服务公众满意度得分为84.6分，同比上升0.3分。据介绍，我国快递服务满意度调查工作已连续开展18年，整体实现稳步提升。

快递服务如何实现不断进阶？从三项细分数据里，可以找到答案。

从“全程时限”看快递速度提升。作为保障快递服务质量的关键指标，快递服务全程时限是指快件从揽收到投递到全程所需的时间。2024年，全国重点地区快递服务全程时限为53.88小时，同比缩短2.54小时。

“时限缩短，得益于快递企业加大科技赋能能力、加强基础能力投入、优化资源要素配置等方式，有效提升行业承载能力和运行效率。”国家邮政局新闻发言人、市场监管司司长林虎分析。

“世界超市”浙江义乌，一名山东济南消费者在直播间下单瞬间，中通快递大数据中心已同步生成运输方案：1个小时后搭乘“义乌—济南”直达干线，预计14个小时后抵达济南转运中心进行分拣；次日上午约10时，无人配送车从网点送达小区门店，最终交由快递员送货上门……从义乌到济南，跨越上千公里，下单到签收仅用不到24小时。

调查结果显示，从揽收、转运到派送的全链路效率均有提升，其中运输环节同比缩短1.56小时；寄达地处理环节同比缩短0.81小时。

从“问题处理满意度”看快递服务改善。服务问题处理环节是改善用户不满情绪的过程，提升难度较大。2024年，在满意度涉及评价的指标中，服务问题处理满意度同比提升1.3分。

开通快速理赔服务、引入AI客服、利用AI快速响应常见问题、探索“人机结合”服务模式……2024年，快递企业在服务问题处理环节采取一系列积极举措，在问题件处理、投诉处理和损失赔偿等方面满意度均实现提升。

从“环保包装得分”看快递绿色发展。此次调查中，“环保包装使用”同比上升1.2分，成为得分上升幅度较大的一项指标。“这既反映出绿色消费理念更加深入人心，也展现出快递包装治理成效的不断提升。”林虎说。

近年来，我国快递业迅猛发展，业务量连续11年位居世界第一，人均接收快递超120件，这同时也带来包装物大量消耗资源和污染环境等突出问题。”国家邮政局有关负责人表示，修订后的《快递暂行条例》围绕快递包装各个环节完善制度措施，将形成全链条治理合力，更好推动快递业绿色发展，为广大消费者提供更优质的服务。

“五一”假期跨区域人员流动量超14.65亿人次

本报北京5月6日电 （记者韩鑫、李心萍、邱超奕）记者6日从交通运输部等部门获悉：今年“五一”假期，全社会跨区域人员流动量超14.65亿人次，日均2.93亿人次，比去年同期增长7.9%。分方式来看，铁路客运量1.01亿人次，日均2034万人次，同比增长10.8%；公路跨区域人员流动量13.44亿人次，日均2.68亿人次，同比增长7.6%；水路客运量861万人次，同比增长23.8%；民航客运量1115万人次，同比增长11.8%。

今年“五一”假期，小客车自驾出行火热，省内短途与跨省中长途出行交织，全国高速小客车日均流量约5580万辆，占客车比例约99%，较去年同期将明显增长。旅游公路作为连接景区的重要纽带，正成为推动自驾出行和旅游消费增长的新抓手。

本报责编：纪雅林 张伟昊 尚峻峰

买了些衢州特色的鸭头、鸭掌带回去。

11时30分，食堂迎来客流高峰，一楼大厅座无虚席。为缓解就餐压力，食堂二楼临时开放，身着红马甲的志愿者穿梭在人群中。半小时过去，就餐区依旧人头攒动。

眼看1500张餐券即将售罄，工作人员提醒：“建议大家移步风味小吃区。”食堂门口的香樟树下，特色小吃摊已经摆出，除了衢州经典的美食“三头一掌”，还有清凉解暑的水晶糕。一旁，工作人员正将一箱箱矿泉水拆封，免费分发给游客。

早在2019年，衢州就发布通知，要求“五一”假期政府机关将停车位、食堂等公共资源向游客开放。今年这里人气更旺了，服务也更周到。

“我们注重提升服务品质，让游客玩得开心，吃得舒心。”衢州市机关后勤服务中心副主任徐颖说，在食堂开放之前，餐券限量供应的情况已提前在网上发布，今年市机关后勤服务中心每天组织10名志愿者参与现场秩序维护和游客引导。此外，考虑到外地游客口味，一向以辣闻名的衢州，在机关食堂菜品供应上也兼具了辣与不辣的选择。

不仅如此，今年“五一”假期，衢市区机关、事业单位内部停车场以及46处公共停车场、2万余个停车位全部免费开放。“严肃的机关大院也可以是充满烟火气的便民驿站。”在徐颖看来，政府食堂和停车场的开放不仅为游客提供了实惠便捷的选择，更体现出当地政府执政为民的温度。

“当越来越多城市大力培育文旅产业，‘拼服务’的关键已经不只是硬件条件，更在于真正读懂游客需求，将公共资源转化为可感可触的民生福利。”衢州市相关负责人说。

为游客提供更好服务，“五一”假期这里的政府食堂向群众开放

本报记者 窦瀚洋



“五一”假期，市民游客在衢州市政府食堂内就餐。

谢丹摄(影像中国)

这几年，到浙江衢州旅游的人越来越多，今年“五一”假期，衢州全市域接待游客147.5万人次。旅游消费热，也让吃饭、停车成了新问题。为应对今年“五一”假期旅游高峰，向游客提供更好服务，衢州特意提前做好准备，开放市政府食堂。

5月5日10时许，距离衢州市政府食堂开餐还有一个多小时，来自江西南昌的汤琴一家早来到食堂内。“这几天市政府食堂在网络‘刷屏’，我们也来尝尝。”汤琴笑着说。

10时50分，蜿蜒的购券长队排到了食堂门口，身穿红马甲的志愿者忙碌地引导——“留一人排队就行”“辣的不辣的菜都有，孩子老人都能吃”……

备餐间里，一盆盆热乎乎的菜肴被搬了出来，工作人员早已就位。11时05分，4个打餐窗口开始运作，收餐券、打菜……食堂内秩序井然。衢州市机关事务保障中心副主任吴敬忠紧盯着现场人流情况：“比预案提前25分钟开餐，再晚怕是排队的人更多了。”他介绍，食堂开放期间采用现场购券模式，由于承载能力有限，每日餐食售完即止。

“每份标准套餐18元，含一荤、一素以及一个半荤半素菜。”汤琴吃得津津有味，她还额外