

高票价缘何依然门庭若市

——旅游业供给侧结构性改革的样本分析

老百姓对旅游究竟愿意花多少钱?记者在旅游业调研中发现,一些旅游产品价格虽然贵,但因其有特色、附加值高,仍然受到热捧,甚至“一票难求”。这些产品既是供给侧结构性改革的样本,也是未来旅游的潜力和发展方向所在。

“一票难求”的背后

“1500元一天,不仅可以享受射箭、单车、攀岩、瑜伽等多个项目,还可以品尝世界美食,欣赏雕塑作品。”桂林地中海度假村,来自北京的徐国林和家人不久前在这里度过了5天时光。

徐国林所说的度假村占地约8000亩,是法国地中海俱乐部在我国开发的第一个全年开放的度假村。以“文化+运动+山水风光”模式吸引了大批游客。据介绍,去年7月以来,这里每天的入住率都在95%以上,今年春节和去年暑假,330间客房“一房难求”。

“中国游客远超越境游客,这是没想到的。”桂林市旅游发展委员会调研员庞铁坚说,每天700多名客人只有五分之一是境外游客。

江南水乡乌镇,“小桥流水、桨声舟影、白墙黛瓦”,岁月静好的千年古地,吸引万千游客。蓝印花布、三白酒等传统工艺品与食品作坊,具有浓郁地方色彩的“香市”等民间节日,高竿船、箍桶、皮影戏、花鼓戏……生活中感受不到的美丽、惊喜在这里都可以找到。

乌镇是中青旅等共同开发的,当时就想打造一个高端旅游产品,让四海宾客在这里体验到水乡文化、传统文化。事实证明,乌镇得到大家的欢迎,并成为世界互联网大会的永久会址。”中青旅控股股份有限公司董事长康国明说。

如今“印象派”的歌舞表演非常流行,但越来越难满足挑剔的游客。

在三亚,宋城演艺打造一种“文化体验旅游”模式,以“主题公园+文化演艺”的形式再现了当地千年的历史文化与传奇。游客既可观赏演出,又能亲身体验传统的黎族婚俗等。据统计,春节黄金周期间,三亚千古情景区共接待游客20.1万人次,其中散客占87%,共上演《三亚千古情》30场。

高品质缘何赢得青睐

记者在调研中发现,随着我国经济发展,追求高端旅游产品的人群逐渐扩大,这些产品既让旅游变得更容易、更方便,又更加倾向差异化或富有内涵的体验和服务。

“个性化满足客户多样需求。2014年接待游客超过2200万,2015年超过2780万……近年来,长隆旅游度假区在主题公园领域多项指标上连续超越香港迪士尼。”

“长隆度假区非常适合带着孩子前往。”今年春节期间,北京市民孙佳一家三口“南下”广州,在长隆酒店的亲子房里,孙佳看到了专门为小朋友准备的牙刷、杯子、拖鞋和浴袍。“不管是游览还是住宿体验,度假区都让游客觉得物有所值,孩子们也很喜欢。”

——高附加值的旅游伴随文化延伸。登上长城学八段锦,在古北水镇学打太极拳,在中医院学做秋梨膏、敷中药面膜……这些充满文化特色的活动,正吸引着越来越多的中外游客在北京体验一把养生之旅。记者了解到,目前已有中青旅等5家旅行社的13条中医养生文化旅游线路接受游客报名,且报名踊跃。

——稀缺性让产品更“诱人”。不少游客将目光投向遥远和神秘的南极。国际南极旅游组织协会发布的2014年至2015年度数据显示,中国年度赴南极游客人数为3042人,仅次于美国、澳大利亚和英国,是南极第四大客源国。同程旅游网也宣布开启2016年南极邮轮之旅,将在两年内包船服务2个航次800人。

——专题化和专业化。海边看日出,来一场海景婚礼,到海底餐厅共进烛光晚餐……海南三亚海棠湾十几家酒店打造出了自己的特色服务。

海棠湾旅游文体局局长叶凯中介绍,海棠湾的旅游酒店已进入了3.0版本,打造的“旅游+购物”“旅游+会展”“旅游+健康”等产业已日臻形成并凸显光彩。2015年酒店接待量超过200万人次,涉旅业态总销售额超过60亿元。

高品质休闲游助推产业结构性改革

记者在调研中发现,“旅游+”是未来中国旅游改革发展的新趋势。作为新业态,高品质一站式旅游、文化体验旅游正为旅游转型提供改革样本。

世界旅游城市联合会专家委员会主任魏小安说,我国旅游在硬件方面出现结构性失衡,传统结构已经难以适应新型供给的变化。一方面,现有硬件设施严重过剩,比如传统景区、饭店业等;另一方面,游客对高品质旅游产品的需求不断扩大,迫切需要市场提供多元化、人性化的选择。

记者也发现,重要的是,旅游产品要形成自己的知识产权品牌。一名游客坦言,作为一个童话梦想的“彼岸”,迪士尼就有自己独特的文化和品牌。

“旅游转型升级不能再走低端路线,需要朝着品质旅游方向发展。”三亚市政协副主席郑钢说,“以海南为例,留给海南的时间只有10年到15年。如果不加强改革,不提供有竞争力的产品,游客就将转移到泰国、印尼等地,转型就难以成功。要多多挖掘有特色的旅游资源,打造有市场竞争力的旅游休闲品牌。”

康国明说,我国旅游业已经步入黄金发展期,结构调整期和矛盾凸显期,只有不断提升服务质量,开发新模式,开创新业态,满足多样化、多层次旅游消费需求,才能全面提升旅游业竞争力,助推产业结构性改革。

(据新华社北京2月29日电)

人在囧途 谁之痛?

——中国旅游业六大痛点透视

核心提示

春节黄金周,我国超3亿人次出门旅游,然而人在旅途,却常常成了人在囧途。

被寄予厚望的我国旅游业,究竟面临哪些痛点?记者日前赴海南、吉林、北京、云南、广西等多个省市区调研,剖析制约旅游业发展的深层次痛点,探索我国跨入“旅游社会”的应对之策。

消费之痛: 购物狂潮为何留不在本土?

中国人过一次春节,受到世界的普遍欢迎:中国游客涌入日本免税店“爆买”,购物就像周末逛超市;中国游客大举赴韩扫货,韩国百货店销售额最高增长70%……据统计,2016年春节中国出境游人次约600万,出境花费或达900亿元。

联合国世界旅游组织数据显示,自2012年起,中国连续多年成为世界第一大出境旅游消费国,对全球旅游收入的贡献年均超过13%。2015年,中国出境旅游人数、境外旅游消费继续位列世界第一。

“这实际暴露出我国旅游业供给侧出了问题。”中国旅游智库秘书长石培华说,在当前百姓需求旺盛的情况下,国内产品供给不足,尤其是新产

品、新业态结构性短缺,缺少精致生活用品,整体质量满足不了市场需求。

如何引导巨额消费回流值得思考。中国国际旅行社总社有限公司副总裁陈月亮说,海南离岛免税是一个很好的实践和探索。在限品种、限额度的情况下,三亚免税店2015年免税销售额达40多亿元,增长势头非常好。这说明我国消费需求确实旺盛,免税购物大有潜力可挖。

中国旅游智库主任魏礼群认为,适应居民旅游消费升级趋势,开发旅游新产品、新业态,其中应大力开发旅游购物,新增进境口岸免税店,吸引出境购物回流。

竞争之痛: 游客为何被“卖来卖去”?

目前,96%的国内游、65%的出境游都是散客自助游。散客时代给旅游市场带来了巨大冲击,加上在线旅游企业的竞争压力,旅行社低价恶性竞争愈演愈烈。

记者调查发现,在低价旅游团中,游客往往被“层层转卖”。在热门旅游目的地,地接社为了招揽游客形成恶性削价竞争,以低价从组团社手中“买”团,然后再将整个行程“卖”给导游,甚至将行程分段“卖”给不同的导游。导游“买”团后自然承担很大压力,只能通过让游客大量购物来收回成本,赚取利润。

不仅国内游如此,出境游也不例外。“五六年前,跟团去美国旅游的

价格是2万元到3万元,现在3999元就能去。”一名导游表示,当前很多旅行社都要求导游跟团出行前缴纳“人头费”,靠什么把这些钱“赚回来”,是导游在行程中考虑的第一问题。

价格战表面看来是给了游客实惠,但实际上,不管对旅行社、导游还是游客,背后的负面影响难以估量。这颗“毒瘤”不除,旅游行业永远不会风清气正。

业内人士认为,政府应加强部门联合执法力度,执法必严、违法必究。同时,应提高旅行社准入门槛,改革导游管理体制,加强行业自律,还要引导游客形成成熟的消费心理,毕竟“天下没有免费的午餐”。

素质之痛: 文明出行何时蔚然成风?

公共场所大声喧哗、随地乱扔垃圾、乱涂乱画……黄金周集中出行也使游客素质得到集中体现。随着我国出境游客越来越多,文明出游也成为对国家形象的一个重大考验。

为了遏制不文明行为,去年以来,国家旅游局公布了4批“黑名单”,共计16名游客上榜,其中12人涉及扰乱航空秩序。

国家旅游局表示,长期以来对游客文明旅游主要以宣传引导为主,出

台游客“黑名单”制度,目的是希望通过公布不文明游客起到震慑作用。据透露,国家旅游局正在酝酿今年将不文明如厕行为也列入旅游“黑名单”。

针对不文明行为,多个部门也开始了联合行动。2月初,国航等五家航空公司表示,将建立“旅客不文明行为记录”,对不文明旅客采取一定限制服务措施。“黑名单”是“长牙齿”的,进入“黑名单”的游客将为自己的不文明行为买单。”国家旅游局相关负责人指出。

收益之痛: 景区何时摆脱“门票依赖”?

大年初一,来自河南的两家七口人意图逃票进入云台山景区,结果被困悬崖峭壁之上,经连夜救援终于被安全救出。一些网友表示,说到底还是因为门票太贵,如果门票便宜,谁还冒着风险去逃票呢?

这是个极端的例子,但我国景区尤其是5A级景区门票太贵是不争的事实。5A级景区平均票价已经迈入“百元时代”,有的甚至超过300元,拖家带口出游仅门票就是一笔很大的支出。

大好河山、老祖宗留下的历史遗产

本属于公共资源,理应全民共享。然而大部分景区收入主要靠门票,而不愿意深入挖掘景区内涵,拉长产业链。

“现在一些旅游景点的高票价与人民群众的满意度相背离。”李金早表示,要改变我国旅游过度依赖门票收入的局面,从门票经济向产业经济转变。要实行分类改革,公益性景区要实行低价或免费开放,市场化投资开发的景区门票也要限高,坚决遏制景区门票上涨过快势头,打击乱涨价和价格欺诈行为。

国内也有一些地方进行了有益的尝试和探索。去年9月,三峡大坝景区率先对中国游客实行门票免费。“与其利用垄断性资源圈地收费,不如做好服务让游客心甘情愿为你掏钱。”宜昌市旅游局局长孔磊说。

业内人士分析认为,改变“门票依赖”现象,地方政府要树立公益观念,破除利益藩篱。

(据新华社北京2月29日电)



拖 新华社发 商海春 作

时间之痛: 逃离黄山能否逃出“黄金粥”?

“人山人海”“挤得疲惫不堪”“进退无路”……这个春节黄金周,一位游客用《黄山逃亡记》记录下了期待已久的黄山之旅如何变成“痛苦之旅”“逃亡之旅”。

不只是黄山,全国各地景区爆棚无一幸免;不只是春节,每年的十一黄金周、五一小长假,“人堵、车堵、心堵”成为人们出游的真实写照。

记者在调研中发现,解决黄金周旅游高峰带来的种种问题,需要旅游、交通等部门未雨绸缪,需要旅游企业及时合理疏导,但最根本的措施还是落实带薪休假,实施弹性休假制度。

世界旅游城市联合会专家委员会主任魏小安表示,旅游是综合性消费,除了

需要金钱,还需要时间。当前主要问题在于休假制度根本不能满足大众需求。

国家旅游局新闻发言人张吉林说,由于带薪休假落实不到位,人们旅游主要靠公共假期,加剧了出行拥堵和景区拥挤。“国家和地方两个层面应该出台弹性休假和错峰休假制度,具体怎么实施可根据地方实际情况而定。”

前不久,国家旅游局提出,要推动地方和企业事业单位在保证每周法定40小时工作制、不影响群众办事的前提下,创造条件让员工错峰休假、弹性休息,探索夏季“2.5天休假模式”。业内人士指出,只有把休假的时间交给个人“私人订制”,黄金周人山人海、拥堵不堪的局面才能缓解。

市场之痛: “一盘大虾”谁来管?

去年10月,一盘“青岛大虾”引起广泛关注。今年春节期间,“哈尔滨天价鱼”事件炒得沸沸扬扬。在旅途中遭遇“黑店”,到底该找谁投诉?旅游、工商还是物价部门?谁该为此负责?当遭遇相关职能部门“踢皮球”,人生地不熟的游客又该怎么办?

国家旅游局局长李金早直言,“青岛大虾”事件反映出来的是工商、物价、旅游等多头管理,未形成合力的体制现状。今天的旅游管理体制、旅游行政执法手段分割,很难适应旅游市场综合执法和旅游业综合发展需求。

“当旅游成为老百姓生活的常态化选项,当游客进入城乡居民的日常生活,各级党委与政府部门、旅游监管部门要适应旅游开放与共享的需求,

打破过去封闭、部门分割的状况,创新旅游监管职能。”中国旅游研究院院长戴斌说。

针对“多头管理”现状,一些地方加强了探索和尝试。去年10月,三亚成立我国首支旅游警察队伍,综合协调处理旅游纠纷;国家旅游局也正谋划在全国推广“工商旅游分局”,把工商的专属职能因地制宜融入旅游市场监管中。

国务院办公厅日前印发《关于加强旅游市场综合监管的通知》,要求加快建立权责明确、执法有力、行为规范、保障有效的旅游市场综合监管机制,进一步解决扰乱旅游市场秩序、侵害旅游者权益等突出问题。

日报云阅读

扫描二维码,阅读评论《以法治刚性保障公民休假权利》

短网址: http://shouji.lyd.com.cn/n/443195

日报云阅读

带薪休假该如何保障?弹性休假的路线图又该从哪开始?扫描二维码,了解详情

短网址: http://shouji.lyd.com.cn/n/443194