

每个周三,带上《旅游周刊》
开始一段不一样的非凡旅程

看数字

2013 年全国旅游投诉
情况通报发布
购物交通餐饮
投诉显著减少

据中国旅游报消息,国家旅游局旅游质量监督所日前发布 2013 年全国旅游投诉情况通报。通报显示,2013 年全国各级旅游质监执法机构受理旅游投诉 11369 件,立案调查 9924 件,结案 8234 件。受《旅游法》颁布实施影响,2013 年对购物、交通和餐饮的投诉件数比上年显著减少, 同比分别下降 93.09%、76.08%和 73.95%。通报显示,立案调查的 9924 个案件中,境内游投诉 7959 件,同比下降 6.60%;出境游投诉 1951 件,同比上升 24.90%;入境游投诉 14 件,同比下降 96.46%。结案的 8234 件案件中,投诉旅行社 5123 件,同比下降 6.57%;投诉景点 1582 件,同比下降 27.76%;投诉饭店 970 件,同比上升 3.08%;投诉购物 23 件,同比下降 93.09%;投诉旅游交通 50 件,同比下降 76.08%;投诉餐饮 31 件,同比下降 73.95%。理赔方面,2013 年,经各级旅游质监执法机构调解,共赔偿投诉游客金额 1637.8 万元,同比下降 6.06%。

新风向

在线旅游大佬
携程首做店商

据北京商报消息,线上、线下同步发展已经成为在线旅游业的发展新路。携程旅行网(以下简称“携程网”)宣布,位于北京银河 SOHO 中心的首家携程旅游体验店正式开业。在业内看来,这家集网络旅游互动体验、现场咨询接待、报名下单、送交签证材料等功能的体验店,将为在线旅游企业线上、线下的融合带来新模式。区别于传统旅行社的门店,这里可称为北京地区旅游的“旅游超市”。目前这家店还只提供从北京出发的旅游产品,据体验店工作人员介绍,目前这里售卖的产品数量约 1.2 万多条,其中包括携程网自己研发服务的线路,也有凯撒、众信、国旅、中旅总社等超过 200 家北京旅行社的精选线路。价格方面举行特卖会时产品售价会低于网站,其他时候价格与网站持平。据悉,这是携程网创立 15 年来首次在线下开设旅游体验店。携程体验店店长顿继东介绍,体验店针对的是不方便上网和不熟悉网络的群体,可以为携程迎来更多消费者从线下转移到网络和手机的机会。如果首店成功,将考虑在北京和全国设立更多的体验店。在劲旅咨询 CEO 魏长仁看来,线下体验店对于携程的意义重大。旅游业务不同于机票、酒店、门票业务,涉及到大量金额支付,而国内的许多游客对于大额金额支付仍倾向于当面交易。不过,在传统旅行社门店因投入产出比越来越低,纷纷缩减规模之时,携程却在尝试体验店的布局不免引起业内担忧。首先,高昂的资金花费或许是在线旅游企业开设体验店时需要担忧的问题。据介绍,传统旅行社的普通门店年租金约为 20 万元-30 万元,好一些的旗舰店会在 50 万元左右,携程体验店的年租金约 100 万元。据携程网财报显示,2013 年公司净利润为 9.98 亿元,但除携程网之外的在线旅游企业目前普遍处于亏损状态。据业内人士透露,途牛网、悠哉网等在线旅游企业也正在尝试开设线下店面。途牛网目前已经在 30-40 个城市拥有线下店面,未来或将扩充到 200-300 个城市,但或许因条件所限,途牛网线下店面目前仅接受简单的递交材料服务。



广告联系电话:13876183669



游客在海边。

本报记者 张杰 摄

“直销时代”海南的旅游破题之思—— 研发新产品 推行优质服务

■ 本报记者 许春媚

今年 4 月 24 日,国务院副总理汪洋在三亚出席世界旅游旅行大会时指出,中国正向全面建成小康社会大踏步前进,旅游已走进普通家庭,旅游业步入黄金发展阶段。未来五年,中国旅游市场规模将超过 2.5 万亿美元,出境旅游将超过 5 亿人次。但与此同时,中国是一个有 13 亿人口的大国,旅游产品数量供给不足与城乡居民日益增长的旅游需求之间的矛盾长期存在,旅游服务质量不高与游客不断提升的需求层次之间的矛盾日益突出。作为中国旅游业改革创新的试验区,正在建设中的海南国际旅游岛如何破解这两个矛盾?5 月 25 日,《旅游周刊》邀请业界嘉宾,共同探讨这一课题。

游客驾驶海上摩托艇。本报记者 张杰 摄



新形势倒逼新产品研发	政府企业扮演好各自角色	推出手工作坊式旅游产品	发挥达人的影响力和号召力
旅游周刊:2002 年,海南的旅游行业就启动了旅游新产品的研发工作。2008 年还成立了专门机构推动。但 12 年过去了,市场上仍充斥着大量的单一低端老化产品,新产品研发的进度缓慢,跟不上旅游业发展的形势,是何原因? 王健生:新产品研发的进度之所以缓慢,是因为以前业内没有出现危机感。现在,旅游行业感受到了来自两个方面压力,一是消费者,他们已经能自己选择自己消费的内容和方式,其他时候价格与网站持平。据悉,这是携程网创立 15 年来首次在线下开设旅游体验店。 携程体验店店长顿继东介绍,体验店针对的是不方便上网和不熟悉网络的群体,可以为携程迎来更多消费者从线下转移到网络和手机的机会。如果首店成功,将考虑在北京和全国设立更多的体验店。在劲旅咨询 CEO 魏长仁看来,线下体验店对于携程的意义重大。旅游业务不同于机票、酒店、门票业务,涉及到大量金额支付,而国内的许多游客对于大额金额支付仍倾向于当面交易。 不过,在传统旅行社门店因投入产出比越来越低,纷纷缩减规模之时,携程却在尝试体验店的布局不免引起业内担忧。首先,高昂的资金花费或许是在线旅游企业开设体验店时需要担忧的问题。据介绍,传统旅行社的普通门店年租金约为 20 万元-30 万元,好一些的旗舰店会在 50 万元左右,携程体验店的年租金约 100 万元。据携程网财报显示,2013 年公司净利润为 9.98 亿元,但除携程网之外的在线旅游企业目前普遍处于亏损状态。 据业内人士透露,途牛网、悠哉网等在线旅游企业也正在尝试开设线下店面。途牛网目前已经在 30-40 个城市拥有线下店面,未来或将扩充到 200-300 个城市,但或许因条件所限,途牛网线下店面目前仅接受简单的递交材料服务。	旅游周刊:近年来,政府在发展旅游产业方面的经费成倍增长,不但制定奖励政策吸引旅游服务商,还积极策划了许多新产品新线路营销,但收效没有想象中的那么大,如何破题? 房新海:政府有时候做了企业的事,而企业有时做了政府的事。我个人认为政府和企业都要扮演好各自的角色,旅游营销一定要明确主体和范围,政府做城市形象,旅游企业做产品的定价和推广,而不是由政府眉毛胡子一把抓。与此同时,政府要把更多的权利下放,发展行业协会,由专业的协会作为政府和企业之间的桥梁进行调节和推动,而旅游企业还是做企业该做的,开发新产品,组织新线路,坚决向零负团费告别。 王健生:我认为这是思维方向有所偏差,政府的资金要偏重于新产品的开发和奖励上。省旅游委最近两年真金白银拿出钱来奖励支持新产品、新市场和新目的地的培育和奖励,这很重要,有了这个“种子钱”,业内就会有积极性,这种方式的撬动作用很大,因为这是方向性和指标性的东西。目前,旅游主管部门正在谋划实施“产品精致化、服务精细化、企业精品化”的“三精化”战略,意图通过渠道和促销来倒逼产品的研发。 麦伟文:政府出台奖励政策我们当然很欢迎,但政府要做好大的宏观把控,如果每个市县都在营销方面分别制定各自的奖励政策,那到最后会不会形成旅行社看哪个市县的资金高,就把客人往哪带的局面。 裴中义:政府应当更注重地区形象的树立和市场的规范管理。企业通常是有着市场做产品而不是看着政策做产品,因此有一个良好的氛围和导向特别重要。政府站在管理者的角度做宏观把控和引导,企业站在经营者的角度做市场营销和新产品研发,各司其职,才是正道。	旅游周刊:面对国内国际日益激烈的旅游市场竞争,海南要研发什么样的新产品才能异军突起,崭露头角? 房新海:我的朋友出去旅游,由旅行社给他订的标准行程中的酒店他都没有印象,而由我给他订的酒店过后他都能想起来,因为我推荐的都是当地的特色酒店。这说明目前中国的消费习惯已经进入了大众化和个性化时代。在这种形势下海南在新产品研发上怎么样获得优势?我个人认为可以做手工作坊式的个性产品。一般大型的旅游服务商大多做的都是机械化同一标准模式的产品,海南的旅行社可以另辟蹊径,就像卖车一样,卖手工作坊式的产品,低质、同质、规模化的产品都不要做,开发的新产品,不怕没利,不怕利薄,弯下腰来做满足游客的个性化的新产品。相信这些用心研发出来的产品生命力能延续很多年。 王健生:我认为新产品开发要向“深玩”方向发展。在“来势汹汹”的智慧旅游时代,游客与目的地之间的信息不对称被削弱,游客对于旅行方式和旅游产品的选择更加理性。对于团队游客来说,只需一个手机 APP 即可瞬间获得目的地旅游资讯,游客不再是“傻瓜式”走马观花、被动的接受旅行社的安排进行旅游,旅行商依靠传统的信息不对称来赚钱的方式已经不符合市场发展的需要,旅行社需要推出更加精致的产品、更有深度的体验,满足游客新的要求。 麦伟文:以前我们的产品研发都是针对跟团游客人,现在进入散客时代,旅行社的产品研发也要相应地调整方向,涵盖团队游和散客,针对不同的需求群体推出机+酒、2+N 半自助游、常规多日游等丰富的旅游产品。由于旅行社的销售渠道大多重叠,因此在研发时这些产品必须要具有独特的优势资源,才能让产品不被快速复制,从而避免走上同质化和价格竞争的恶性循环中。 裴中义:进入网络时代,个性化的私人订制式的小包团将是以后的主流。因此旅行社所谓升级,突破口就是产品升级。要有差异化产品,旅行社才有定价权话语权,利润空间才会加大。从目前的趋势来看,深度游潜力很大,我们未来的产品研发方向将会从观光型转向度假休闲型。	旅游周刊:如果脱离了采购谈产品研发是不现实的,新产品出来以后如何保证旅游服务质量,满足游客不断提升的需求层次? 王健生:台湾雄狮旅行社现已是台湾最大的旅行社之一,它的成功主要是用了一批导游。雄狮把导游改造成了“达人”,每天导游都在末梢改造旅行社的产品,让它更贴近游客的需求。现在台湾的长航、长荣、华航等公司如果想炒火哪条线路,就会联系雄狮,由雄狮派两个达人走过一趟之后,后面就跟上一大堆人。达人俱乐部的存在和“三精化”的推进,让台湾雄狮既保证了产品的数量,又保证了服务的质量,我们可以加以借鉴。 麦伟文:目前我们海南也有一批这样的旅游达人,在每个行业都有一定的号召力,比如昌江木棉红就是微信达人炒出来的。旅行社产品的传统销售渠道是 BtoBtoBtoBtoC,这 4 个 B 分别是旅行社、外办、组团社再到游客,环节众多。随着未来的旅游进入“直销时代”,产品销售将是减除一切环节直接面对消费者。一个新产品刚刚出现,市场需要培育,这时候就需要旅游达人的影响力和号召力。 房新海:对品质的管理和满意度跟踪,行业协会可以站在统筹的角度发挥极大的作用。行业协会可以发布产品公告,可以对产品品质进行认证,可以发动市场进行营销,还可以对违规者进行制裁,这就是对旅游服务品质的保障。目前,我们正在争取把中央对行业协会的改革要求争取尽早海南落地。 裴中义:保证旅游服务质量,除了政企分开外,还需要充分发挥行业协会作用。市场的事交给市场来管,如果违背市场规律办事,结果肯定是不好的,比如新产品的价格,旅行社单方面涨价是不现实的,政府单方面进行定价也是不对的,这时候政府如果将权力下放给协会,由协会根据实际情况进行协调和定价,将会更加贴合市场。

旅游沙龙

沙龙嘉宾:
省旅游协会秘书长 王健生
海口市旅行社协会会长 房新海
海南椰晖旅行社总经理 麦伟文
海口金椰风旅行社总经理 裴中义



电子版往来港澳通行证 可作为乘机有效证件

据广州日报消息,5 月 20 日起,公安部在广东试点启用电子版往来港澳通行证。新版证件内存有数字化的个人资料和指纹信息,成人版证件有效期将延长为 10 年。持证人员不仅可使用口岸自助查验通道实现自助通关,还可以在全国中国作为有效的乘机证件乘机。

5 月 26 日上午 11 时左右,旅客王先生匆匆地赶到登机口,向安检员询问新启用的电子版港澳通行证是否可以作为有效乘机证件乘机。在得到肯定的回答后王先生非常高兴。

白云机场安检人员提示旅客,乘机的有效证件分为四大类:居民身份证件、军人身份证件、护照类证件和其他可以乘机的有效证件。

北京野鸭湖湿地公园 首推鸟类认养

据北京青年报消息,北京备受市民喜爱的野鸭湖国家湿地公园将首次面向社会推出鸟类认养和湿地认领活动,让更多人参与到鸟类和湿地的保护中来。

这个夏天,野鸭湖国家湿地公园将首次面向社会推出“珍禽认养”和“湿地认领”活动。其中,鸟类认养包括小天鹅、大天鹅、鸳鸯、黄鹌、灰雁、绿头鸭等鸟类,湿地认领包括数百公顷湿地。市民以家庭为单位认领大天鹅、小天鹅、赤麻鸭,费用为 500 元,个人为单位认领鸳鸯、灰雁为 200 元一年。100 平方米湿地家庭和个人认领费用为 500 元和 200 元。认养者可在工作人员指导下参与驯养,并可在 11 月前免费入园 8 次来观看自己所认养的禽鸟。

扎死上百蝴蝶做装饰 河南景区回应系临时工贪玩

据新京报消息,5 月 24 日,有媒体称,河南宝天曼景区在首届“蝴蝶节”中推出的“蝴蝶仙子”,是将上百只活蝴蝶用钢钉直接扎死在洁白的石榴裙上。该报道描述称,当时有些蝴蝶还在颤抖,看到此景,现场的小孩被吓得哇哇大哭。

25 日,宝天曼景区回应称,因最近气温较低,蝴蝶数量不多,景区从北京采购了千只蝴蝶计划在开幕式上放飞。由于路途较远、气候差异的影响,采购的蝴蝶抵达景区时出现大批死亡现象。

在开幕式现场进行蝴蝶仙子放飞蝴蝶环节时,由于一工作人员一时贪图好玩,将死蝴蝶当做蝴蝶标本别在蝴蝶仙子的衣裙上,并非媒体上所报道的将蝴蝶用钢钉直接扎死。该工作人员为景区临时工,只因一时贪玩,纯属个人行为,他现已经被景区开除。

肯尼亚力争吸引 百万人次中国游客

据新华网消息,肯尼亚东非事务、商业与旅游部长菲莉丝·坎迪接受新华社记者采访时说,肯尼亚政府力争从现在到 2017 年前累计吸引 100 万人次中国游客。

坎迪下周将赴上海和北京宣传肯尼亚的旅游胜地,也望借此促进更多中国商人来肯投资。她说,旅游业是肯中扩大双边合作的重要领域,肯尼亚希望通过吸引更多中国游客重振国家旅游业。统计数据显示,2013 年中国赴肯游客达到 4 万人次,是在亚洲位于印度之后的第二大客源国,仅 6 月至 7 月间,中国赴肯游客就达 2.03 万人次。

旅游业收入目前占肯尼亚国内生产总值的 11%左右。欧洲是肯尼亚主要国际客源国,占国际游客总人数的 43%,其中英国是最大的客源国。

南非推惊险树屋酒店 让游客与动物同住

据环球网消息,度假村狮子滩位于南非的游猎中心,这里独具风格的“Chalkley 树屋”则为追求刺激、享受户外的勇敢游客提供了很好的选择。体验者住进树屋,抬头可仰望夜空的星星,低头则可见到丛林里埋伏着的野生动物,此处可谓既是诱人又可怕的居住之地。

据了解,该树屋源自六十年前,最初是摄影师的工作台,此后里面渐渐有了双人床、浴盆、热水瓶和晨衣等生活物品。直至今日,这里已成为招揽游客的特色酒店。经营者会为入住树屋的客人分配驱虫剂、手电筒和对讲机这三样物件,而剩下的事情则由客人自理。

树屋位于萨比河沿岸,适合观赏绝美的日出日落,幸运的客人还有机会看见一群大象从距离不到 200 英尺(约 61 米)的地方穿越平原。黄昏时,坐在露天的平台上喝一杯香槟,或享受按摩服务,听着潺潺水声,寻找丛林里动物的踪影,一定是再好不过的一件事。(李辑)

《旅游周刊》将不定期举办“旅游沙龙”,邀请业界资深人士,共同探讨业界关注的热点、焦点话题,欢迎提供沙龙话题,可发送邮件至 13876183669@163.com。