



散客时代,这个市场增长最快;需求提升,这个市场又投诉集中——

散客拼团 短板如何拉长

每个周三,带上《旅游周刊》开始一段不一样的非凡旅程

看调查

中国高端旅游者调查: 人均年花费 15 万元

据中国新闻网消息,胡润研究院、亚洲国际豪华旅游博览会近日发布《中国奢华旅游白皮书》:对中国 203 名高端旅游者调查结果显示,其人均旅游年花费 15 万元。

此次调查样本为 203 位均具有南北极旅游经历的中国高端旅游者,人群涵盖北京、上海、广东、天津等全国 21 个省、直辖市,被访者平均财富 6600 万元,平均年龄 44 岁,其中男性占 51%。

结果显示,这些旅游者平均去过 40 多个国家;2013 年平均出国 36 天,其中有一半是旅游;人均旅游花费 15 万元;澳大利亚取代法国,成为受访者最青睐的国际旅游目的地;这些人中 66% 会考虑医疗旅游,并且热衷海岛度假和自驾游;邮轮旅游的首选目的地是加勒比海;自然探奇、自驾游、南北极游、海岛度假、邮轮是最受青睐的旅游体验前五名。

根据中国旅游研究院的统计,2013 年中国出境游人数达 9800 万人,同比增长 17.8%,中国出境游人数已在绝对数量上超越德国与美国,居世界第一。

“景点”不再是游客评价目的地的首要标准

上月,旅游服务网站 TripAdvisor 挑选了全球 37 个主要旅游城市,请超过 5400 名受调查者根据自己的亲身旅行经历,从 0 到 10 给这些城市的不同方面打分。此次调查报告的结果显示,尽管在景点、文化、性价比这三个项目上得分靠后,东京依然凭借“当地居民乐于助人”、“出租车服务”等,成为全球旅游“整体体验”最佳的目的地。而在差评城市中,莫斯科、蓬塔卡纳、孟买“抢占”了三甲。

在 TripAdvisor 这次的调查中,对于旅游城市的评判标准包括当地居民乐于助人、友好的出租车司机、出租车服务、街道整洁、出行方便、公交系统、消费性价比、购物、酒店、餐馆、景点、文化、夜生活、适合独自旅行、适合家庭旅行、整体体验等 16 个项目。

在调查中,北京的出租车服务被全球游客给予了差评。调查报告显示,由于出租车数量不足、司机服务态度欠佳,北京在友好的出租车司机、出租车服务两项上位列倒数第二。由于语言差异等原因,在当地居民乐于助人这一项上,北京也排名靠后。当然,对于游客来说,北京的优势同样明显。在安全性上,北京被全球游客称赞为世界上最安全的城市之一,而城市所拥有的文化和历史景点更是获得了不少好评。

地处沙漠之中的迪拜投入重金建造了一系列吸引眼球的特色工程。事实证明,巨资打造的购物、住宿环境确实能“收买人心”。在酒店排名中,迪拜超过了墨西哥的坎昆和泰国的曼谷;在最佳购物城市排名中,迪拜超过了大名鼎鼎的纽约和伦敦。

此外,TripAdvisor 的最新调查还显示,亚洲旅客今年计划在旅游上花费平均 4633 美元,较 2013 年的 4331 美元增加 7%;计划旅行的次数也较以往有所增加;93% 的受访者表示计划国内游高于 2013 年的 90%;74% 的受访者计划国外游,较去年只有 60%。但亚洲旅客旅游支出仍落后于全球平均水平。

TripAdvisor 统计出了在未来一到两年,全球旅客最想游览的地点中,欧洲以 46% 占据榜首位置,其次是亚洲(39%)和北美(32%)。而亚洲旅客最想游览的国家中,美国(28%)以微弱优势领先于意大利(27%)和澳大利亚(26%)。

(文汇报)



游客在分界洲岛游玩。 本报记者 张杰摄

■ 本报记者 杨春虹

“信息的不对称、消费者的不成熟、旅行社的低价揽客……这令全国的散客拼团市场都成为一个投诉的多发区,虽然无奈,但必须寻找解决的办法!”6月6日上午,海南主要做散客拼团市场的旅行社齐聚一堂,再次面对这个老话题、老问题。

“与全国市场相比,无论从服务还是品质,海南的散客拼团市场其实处于中上水平,但无论是媒体还是政府组织的暗访,往往都会选择价格最低的团参团,当然也就发现了那些多年来始终难以解决的顽疾,一经曝光之后,让很多人误以为这就是海南旅游市场的现状!”座谈会上,几大旅行社老总表示,希望能够配合政府及行业组织,将这块“短板”拉长。

散客时代散客拼团挑战传统团队游

与散客拼团市场相比,旅行社老



没有利润的保障,一些不规范的操作

■ 本报记者 杨春虹

一直困扰着全国各地旅游市场的散客拼团市场,多年来无论是政府、行业协会还是企业都在积极寻求根本的解决之道,但在传统的旅游操作模式下,要解决这个新兴市场出现的新问题并不容易,很多地区都还仅仅只是寻找一些阶段性的解决之道。

但当途牛、携程等在线旅游大佬们也开始杀入这一市场时,或许情况正在悄然改变。现在,海南几大品牌旅行社已经成为这些大佬的产品提供商或是线下服务商。与传统的组团社不同,在线大佬面对的是全国大市场,公开、透明、互动的营销方式,令他们更加看重产品的吸引力和服务的高品质。从他们在海南选择的合作伙伴

总几乎不担心“计划团”。所谓的计划团,一般是由单位或团体组织的旅游团,旅行社为其专门设计行程,所报价格也绝不需要“填坑”,旅行社所有的关注点就是如何确保优质服务,让这些成为自己的回头客。

但散客时代,这样的“计划团”正在锐减,更符合市场需求更为随意的散客拼团市场迅速崛起。以去年为例,岛内增长较快的旅行社,增量几乎都来自这块市场。“这些游客从不同的区域、不同的组团社交到地接社手中拼成一个团,因此被称为“散客拼团”。由于他们的组团社承诺不一样,甚至线路都有不一样,不同的游客所缴的团费也有差异。无论是对于旅行社还是导游来说,要接待好这样的团队都是非常大的挑战!”旅行社老总坦言,尽管散客拼团从操作而言符合游客的个性化需求,而且将不同区域的游客集中组织起来形成团队的做法,也更符合企业追求的规模效益,但由于信息的不对称、游客需求的各异,使得这一市场始终是投诉的高发区。

“更关键的是越演越烈的价格竞争,没有了利润的保障,一些不规范的操作

随之而来。”几大旅行社老总道出自己的苦衷,以三天两晚的行程计算,旅游车一个座位的成本是 170 元左右,如果组团人数太少,即使是租用最小的旅游车,依然是一出团就亏损。

“收游客 300 元把量提升上来,有时比收 600 元而团量不足获得的收益更大。”为了能够尽可能地成团,一遍遍精明计算着成本、收益的旅行社老总,不惜将价格一压再压。

面对越来越碎片化的散客市场,尽管不断进行着操作上的调整和提升,但从本质而言,由于受制于旅游车等外部的因素,旅行社其实依然还得按照传统的团队操作模式运作。

组联盟规范市场是垄断还是自律

“2 年前 15 家做全国散客拼团的旅行社尝试着组织了联盟,我们统一了行程,至少保证了在同一辆车上的游客,即使价格有差别,但承诺的行程是统一的,也对操作模式进行了规范。”海南航空公司总经理闫满胜被推举为联盟会长,当时针对的主要是容易出现问题的中低端散客市场。为了表明各自的诚意,每家旅行社都交纳了 5 万元保证金,一旦出现违规行为联盟将对其进行相应处罚。

尽管效果初现,但在去年《旅游法》实施前夕,这个联盟还是解散了。“联盟有市场垄断的嫌疑,消费者一告一个准,我们感觉压力很大。”闫满胜坦言,自从统一了行程和操作模式后,无论是品质还是服务都得到了提升,而且大家努力将更多海南的优质景点纳入到行程中去。但联盟这种形式还是一个阶段性产物,至少在法律层面大家没有办法突破。

海南远通国旅总经理黎华持不同观点,他认为成立联盟的目的其实是防止低价竞争,而非联手获取更高利益,应该属于行业的自律行为,而非垄断。省旅游协会秘书长王健生也持同样观点,省旅游协会去年春节后

可以看出,他们对合作伙伴提出的严格要求无非是产品要新颖吸引人,服务要好要品质。

海南的这些合作者们心里很清楚,过去对付组团社的价格杀手锏,现在甚至不好意思提出来,你所需要展现的是产品更好更新,服务更好更优。因为对于在线旅行社而言,游客的口碑无疑是决定其生存的关键,一旦产品或是服务出现问题,游客轻轻一句点评,轻则让这条线路、这个线下服务商失去卖点和生意,重则直接影响到在线旅行社的信誉和品质。

借助着网络等力量,中高端的散客

不定期向社会公布团队游最低价格,也希望在加强行业自律的同时,引导消费者理性消费而不是一味贪图低价。回过头再看 2 年前成立的全国散客拼团联盟,不少人觉得匆匆解散有些可惜。

针对这一市场难题,包括上海、杭州等地的解决办法是由政府出资建立游客集散中心,希望以政府的公信力来解决游客信息不对称的问题。但市场的变化永远更快,面对更加多元、碎片的游客市场,对于集散中心的作用,业界现在也持不同的看法。

四大顽疾寻药方 协会企业齐破题

四大顽疾依然摆在那里:为了成团降低运营成本,旅行社不惜低价竞争;操作不规范;黑车黑社黑导;产品本身老化。

“至少第三个顽疾政府是可以重拳打击的。”各大旅行社对此看法高度一致,并具体指明目前的“二日游”就是一个重灾区,正规旅行社几乎不敢碰这个市场,只有黑车、黑社、黑导才有勇气去冒险。“政府可不可以就从‘二日游’开始,把这个业界公认的对市场损害最严重的部分先铲除?”旅行社老总建议。

海南同行天下旅行社董事长张强认为,三亚市政府联合几大旅行社针对散客市场推出的“诚信游”是一种很好的方式,政府在帮助几大旅行社共同塑造诚信游品牌的同时,严厉打击街头发卡等现象,取得了非常好的效果。

“对投诉最多的那三五十名导游,是否可以行业除名?”,“对那些操作低价团扰乱市场的人,是否也可以行业除名?”“对那些质价价高提供填坑的景区(点),政府是否要彻底清理?”……座谈会上,旅行社老总建议,行业协会应该发挥行业自律的作用,把那些屡屡违规的行业害群之马广而告之清除出行业。

“除了发挥行业的自律,协会也希望有一批品牌旅行社能够率先站出来,配合政府、协会共同探讨如何解决散客拼团市场存在的问题。”王健生说。

拼团市场正走向一条良性发展的道路,低端的散客拼团市场或许仍将经历一个较长考察期;一方面需要引导消费者树立正确的旅游消费观,理性消费而非一味贪图低价便宜;一方面也需要政府加强监管,让旅行社失去违规操作的空间。

拼团市场正走向一条良性发展的道路,低端的散客拼团市场或许仍将经历一个较长考察期;一方面需要引导消费者树立正确的旅游消费观,理性消费而非一味贪图低价便宜;一方面也需要政府加强监管,让旅行社失去违规操作的空间。

拼团市场正走向一条良性发展的道路,低端的散客拼团市场或许仍将经历一个较长考察期;一方面需要引导消费者树立正确的旅游消费观,理性消费而非一味贪图低价便宜;一方面也需要政府加强监管,让旅行社失去违规操作的空间。

拼团市场正走向一条良性发展的道路,低端的散客拼团市场或许仍将经历一个较长考察期;一方面需要引导消费者树立正确的旅游消费观,理性消费而非一味贪图低价便宜;一方面也需要政府加强监管,让旅行社失去违规操作的空间。

拼团市场正走向一条良性发展的道路,低端的散客拼团市场或许仍将经历一个较长考察期;一方面需要引导消费者树立正确的旅游消费观,理性消费而非一味贪图低价便宜;一方面也需要政府加强监管,让旅行社失去违规操作的空间。

拼团市场正走向一条良性发展的道路,低端的散客拼团市场或许仍将经历一个较长考察期;一方面需要引导消费者树立正确的旅游消费观,理性消费而非一味贪图低价便宜;一方面也需要政府加强监管,让旅行社失去违规操作的空间。

拼团市场正走向一条良性发展的道路,低端的散客拼团市场或许仍将经历一个较长考察期;一方面需要引导消费者树立正确的旅游消费观,理性消费而非一味贪图低价便宜;一方面也需要政府加强监管,让旅行社失去违规操作的空间。

拼团市场正走向一条良性发展的道路,低端的散客拼团市场或许仍将经历一个较长考察期;一方面需要引导消费者树立正确的旅游消费观,理性消费而非一味贪图低价便宜;一方面也需要政府加强监管,让旅行社失去违规操作的空间。

中国仍是澳洲最大游客来源 游客年增 14%

据新快网消息,中国大陆依旧是澳洲最大的旅游市场,去年来自中国大陆的游客年增 14%,在澳开支也增加 15%达到 51 亿元。

除了中国大陆之外,包括马来西亚、新加坡、香港、泰国及印度等亚洲国家和地区,前来澳洲的游客也在增长。今年澳洲国际游客调查报告中的要点包括:

以度假为目的的来澳游客总人数增长 9%,达到 270 万人次;国际游客总开支增加 6% 达到 286 亿元,而且在澳过夜的天数也增加了 5% 达到 7300 万晚;去年来自中国大陆的游客年增 14% 达到 69.7 万人次,中国大陆游客的在澳开支也增加 15% 达到 51 亿元;来自亚洲各地的游客都有所增加,马来西亚游客增加了 15%,新加坡游客增加了 13%,香港、泰国和印度的游客也都增加了一成;美国游客去年增加 7%,以 48.8 万人次创历史新高,美国游客的在澳开支也增加了 6% 达到 26 亿元;来自英国的度假者也猛增 16%,而且在澳过夜天数也增加了 12%。

韩国官员称首尔有望对中国游客免签

据环球时报消息,“2014 中国重庆·韩国友好周”6 月 6 日在重庆举行。会后,韩国驻成都总领事馆总领事安成国透露,目前,韩国已经成为中国游客重要的旅游目的地,继济州岛之后,首尔也将可能对中国开放免签。

印尼酒店建在鱼塘上 内铺玻璃地板随时可看鱼

据《文汇报》报道,东南亚的一大卖点是接触大自然,印度尼西亚巴厘岛乌布一家酒店就把触面建在鱼塘之上,房间内还铺上透明的玻璃地板,房客不出门就能观赏鱼虾。

据悉,这种“鲜虾套房”是充满爪哇特色的独立小木屋,屋内铺上了透明玻璃地板,房客可在房内随时欣赏下面的游鱼活虾,犹如置身海上,可充分感受原野生活。

长居峇里岛的加拿大人哈迪夫妇 2005 年买下 11 间简陋的房屋,花两年时间改建成这个豪华度假村。他们在度假村内种满不同植物,以木桥连接散落各处的房间。



在透明玻璃地板房内,可随时观看鱼虾

我公民赴南极考察 6 类活动须先申请

据人民网消息,国家海洋局日前印发《南极考察活动行政许可管理规定》,要求我国公民、法人或其他组织开展 6 类可能破坏南极环境和生态系统的考察活动应当向国家海洋行政主管部门提出申请。只有在申请受理并经行政许可审批后,方可启程。这些活动包括:进入南极时携带非南极本土的动物、植物和微生物等有机生物,食物除外;猎捕哺乳动物、鸟类及无脊椎动物,采摘和采集植物以及其他可能干扰植物的活动;采集南极陨石;进入南极特别保护区的活动;在南极建立人工建造物的活动;其他可能损伤南极环境和生态系统的活动。

日旅行社推出 毛绒玩具替主人旅游服务

据环球网消息,如果你没有足够的时间和资金,或者身体状况不允许外出旅游,那就让你的毛绒玩具代替你去旅行吧!日本一家名叫“Unagi”的旅行社为那些无法亲自旅行的人推出一项特殊服务——让他们的毛绒玩具替他们去旅行。

据悉,这家旅行社已经成立了 3 年半,目前,已有 400 多个毛绒玩具参加了他们组织的旅行。客户和自己心爱的毛绒玩具分开三周,就可定时地收到它们在旅途中的照片和视频。

在这些客户当中,一些人是因为身体或心理原因无法旅行,也有一些人是因为工作忙碌而无暇旅游。该旅行社的创始人 Sonoe Azuma 说,她希望给那些无法亲自旅行的人带来一种“冒险的感觉”。

(李辑)

“美”游韩国首尔济州 7月6、31日 六日美容体验 4980 咨询电话:66667921 / 66667951 地址:海口市龙瑞路海南国际免税品保税中心20号中国公民旅游中心



适合休闲旅游的海南迎来越来越多的散客。 本报记者 张杰摄



广告联系电话:13876183669