

特别关注
旅游业调查

核心提示

今年春节，全国共接待游客3.02亿人次，占全国人口比重的近四分之一；2015年超过40亿人次国内旅游，相当于全国人均出游3次；旅游业对全国GDP的综合贡献占GDP总量的10.8%，就业人口占全国就业总人口的10.2%……

新华社记者日前赴海南、吉林、北京、云南、广西等多个省区市调研，剖析制约旅游业发展的深层次痛点，探索跨入“旅游社会”的应对之策。一路采访，一路追问，对旅游业的认识不断深化：旅游不仅是经济现象，更是社会现象；不仅是一种生活方式，更是人们的一种基本权利……中国已经站在“旅游社会”大门口，重新认识旅游业的地位和作用，改革创新管理方式，中国旅游业才能释放更大潜力，在为经济提供新动能的同时增加人们的获得感，为实现全面建成小康社会目标“添砖加瓦”。



图为游客在海南三亚免税店排队购买化妆品。 新华社发

评论

“旅游社会”
呼唤旅游业
加速转型

我国快步迈向“旅游社会”。应对“旅游社会”大考，需要加快转变发展方式，推动旅游管理创新，以旅游业加速转型适应旅游消费需求。

旅游涉及食、住、行、游、购、娱等多方面，对于这个综合性与系统性很强的市场，仅靠某一个部门来进行监管，可谓独木难支。最近受到持续关注的哈尔滨“天价鱼”事件，就折射出我国旅游市场监管能力不足的问题。应对“旅游社会”大考，亟待完善配套规章制度，推进综合整治和联合执法，明确相关部门责任，形成监管合力。

新旅游法已出台两年多，“依法治旅”的力度仍显不够。一些旅游经营者依法经营意识淡薄，存在“一锤子买卖”心理，只顾眼前利益，枉顾长远发展，对游客宰一个算一个，破坏游客旅游体验。因此，应对“旅游社会”大考，还需提高违法成本，加快建立诚信体系，建立健全黑名单制度，在旅游行业营造诚信经营的良好风尚。

进入“旅游社会”，旅游业的形象越来越影响一个城市的形象。不少旅游热门城市外来游客数量会超过当地居民数倍，如果城市容量不考虑旅游高峰形成的大客流，从交通、餐饮、住宿、购物等方面进行综合性、前瞻性规划和管理，就会造成人满为患的尴尬。因此，应对“旅游社会”大考，应在城市公共设施规划中充分考虑外来游客的需求。

在由旅游大国向旅游强国转型的过程中，游客既是旅游休假的享受者，也是社会责任的践行者。游客的行为关乎国家的文明形象。因此，应对“旅游社会”大考，游客也应避免不文明旅游行为，以良好旅游行为展现文明风采。只有政府部门、景区、经营者、游客多方各负其责，一个具有高品质休闲氛围的旅游强国才能早日建成。

（新华社北京2月28日电）



一月八日，上海外滩游人如织。经过多年发展，我国旅游业已经从奢侈品消费发展为百姓常态化生活选项。新华社记者丁汀摄

高票价为何依然门庭若市？

——旅游业供给侧改革的样本分析

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改革的样本，也是未来旅游的潜力和发展方向所在。

A “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达到95%以上，今年春节和去年暑假，330间客房“一房难求”。

“中国游客远超境外游客，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。

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。

B 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。

——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。

——稀缺性让产品更“诱人”。不少游客将眼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。

——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2015年接待量超过200万人次，涉旅业态总销售额超过60亿元。

C 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升级提供了改革样本。

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。”

中青旅控股股份有限公司董事长康国明说，我国旅游业已经步入黄金发展期，结构调整和矛盾凸显期，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6大痛点透视

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？新华社记者日前赴海南、吉林、北京、云南、广西等多个省区市调研，剖析制约旅游业发展的深层次痛点，探索跨入“旅游社会”的应对之策。

1 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《黄山记》记录下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，缓解黄金周旅游高峰带来的种种弊端，需要旅游、交通等部门未雨绸缪，需要旅游景区企业及时合理疏导，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，除了金钱，还有时间。当前主要问题在于休假制度根本不能满足大众需求。中国未来研究会旅游分会副会长刘思敏认为，只有科学调配，错开高峰、避开人流，才能保证休假和出行的基本舒适度。

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，要推动地方企业和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破解。

2 市场之痛

“一盘大虾”谁来管？

出门，中国人讲究的是“穷家富路”，然而，旅途中的一些花费，却让人上了几分惧怕。

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》，要求加快建设权责明确、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。

记者调研发现，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接团出行前缴纳“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。

价格战表面看是为了游客实惠，而实际上，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”。

“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。这证明我国消费需求确实旺盛，免税购物大有潜力可挖。

国家旅游局局长李金早直言：“青岛大

3 消费之痛

购物狂潮为何留在本土？

中国人过一次春节，受到世界的普遍欢迎：中国游客涌向日本免税店“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。这证明我国消费需求确实旺盛，免税购物大有潜力可挖。

“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。这证明我国消费需求确实旺盛，免税购物大有潜力可挖。

“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。这证明我国消费需求确实旺盛，免税购物大有潜力可挖。

“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。

4 竞争之痛

游客缘何被“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。

去年以来，几起“恶导游”事件引发公众关注。业内人士指出，低价恶性竞争带来的强制购物，云南等地比较典型，购物店返佣高达70%，旅行社完全靠购物来“赌团”。

记者调研发现，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接团出行前缴纳“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。

价格战表面看是为了游客实惠，而实际上，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”。

“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。这证明我国消费需求确实旺盛，免税购物大有潜力可挖。

“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。

5 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要为自己的不文明行为买单。”国家旅游局相关负责人指出。

大年初一，来自河南的两家7口人意图上榜，其中5A级景区门票太贵却是不争的事实。黄山西门票230元，九寨沟门票220元，武