

近600万中国游客出境过年 海外哪些优质服务令人感慨？

长假期间,哈尔滨“天价鱼”事件和一条《黄山逃亡记》热帖引爆公众对于国内旅游体验差的“吐槽”。同样在春节,中国出境旅游的人数近600万,不少人网上分享在海外享受到令人感慨的优质服务。

旅游达人、在德国留学的公茂琦总结了一份“境外优质服务TOP5榜单”,称“国内有些旅游服务是想尽办法让游客掏钱,令人不爽,但国外的一些优质服务却让人心甘情愿主动打开钱包”。

境外游服务优质、专业、精细

公茂琦曾到法国、意大利、瑞士、捷克等十余个国家游玩,拥有丰富的海外旅游经验,这个春节同样是在海外度过。他总结的“境外优质服务TOP5榜单”包括:完善的公共服务设施、精细化的门票管理系统、专业的服务、稳定的价格、完善的诚信体系。

——公共服务设施好到什么程度?演员马伊琍前不久在微博发表长文《我们的母婴室》,吐槽国内机场和火车站的母婴室形同虚设,超24万网友点赞。正在日本旅游的上海市民路雨告诉记者,在日本,母婴室的出现频率几乎和公共厕所相同,并且提供带安全扣的小床、热水器、洗手液、卫生纸等。

——门票管理。看到长假期间国内景区拥堵的新闻,刚从欧洲游玩回来的合肥市民张瑶说,欧洲景区门票的预约管理相对成熟,多数景区门票、游玩项目都可以提前在网上预订,现场分为已预订和现场购票两个区域排队。热门、承载量又小的景点,甚至需要提前预订游览时间。通

过这种精细化管理提前疏导人流,减少了现场排队拥挤。

——专业化。一些网民在网帖中举出许多关于日式服务专业化的例子:“当有顾客询问的时候要立刻停下来”“开门迎客的时间准确到秒,目送客人到视线之外”。在东京迪斯尼乐园,“扫地僧”会用水在地上画卡通画逗游客开心。正在日本度假的北京白领康蕙不由地赞叹:“服务细心、热情,非常认真。”

——合理稳定的价格。一位从新加坡旅行归来的游客举例说,国内机场的餐饮、商品价格动辄高于市区两三倍,而新加坡机场内的商品价格相比城区加价幅度十分小,人多的景区也是如此。

——完善的诚信体系。公茂琦认为,境外旅游市场诚信体系建设比较完善。“不少游客出境游时会入住民宿,以了解当地文化。但在国内旅游时,由于民宿预订市场存在夸大宣传、安全风险等失信乱象,游客更倾向于预订传统连锁酒店,使民宿市场发展受阻。”

国内旅游业存在“赚快钱”的投机心理

广东财经大学旅游管理与规划设计研究院院长张伟强直言,中国旅游市场人口基数大、消费需求旺盛,不少国内景区经营者与服务人员功利心严重,不重视“回头客”生意,服务更多是为了让游客消费。

“相形之下,境外旅游服务非常重视游客的忠诚度与回头率,会细心观察游客需求、主动贴心服务。我在香港入住酒店时,服务人员注意到随行有儿童时,默不作声就增添了儿童拖鞋、牙具等。”黄燕说。

国内旅游商品与服务价格不稳定,往往陷入假日暴涨、日常拼低的“过山车式”恶性循环。中国社科院财经战略研究院服务经济研究中心副主任魏翔认为,

面对需求旺盛的旅游市场,在“赚快钱”的心理诱导下,经营者习惯通过“过山车式”价格战获利,导致旅游业长期供给单一,难以形成多层次的服务。

还有业内人士认为,国内多数景区产权不够清晰,导致基础设施投入建设动力不足。张伟强说,以自然风光等公共资源为主的景区,理应作为公益性景区对待,可现实中仍然有营收任务,有的甚至成为地方政府的“提款机”,有强烈的“赚快钱”冲动。

“与此同时,那些由社会资本投资开发的经营性景区,也不愿意加大基础设施建设的投入。”张伟强在调研中发现,当前,不少景区承包年限到期后,原经营者的承包优先权得不到保障,加剧

了“赚一票就走人”的投机心理。

专家称,在很大程度上,旅游业服务质量是一个国家社会管理和建设水平的缩影,尤其反映在诚信体系、城市规划等方面。

“比如,我在欧洲旅游全部是网上预订民宿,网站会对买卖双方有身份证、手机号等多重认证,核实的身份信息越丰富、诚信记录越好,相应的信用级别越高。”张瑶说。

魏翔说,在一些国家,城市规划不仅考虑常住人口数量,还会考虑游客需求。“比如新建厕所,国内公共厕所与旅游厕所的建设存在割裂,但国外在城市规划中便会考虑旅游需求,这样厕所不仅更加标准规范,也能避免重复建设。”

提高服务水平政府要加强监管与引导

作为世界第一大出境旅游消费国,近年来我国出境游客数量不断上升。中国旅游研究院和携程旅行网发布的报告预计,春节期间我国出境游人数将达570万到600万,出境花费将达到900亿元。

相比之下,我国入境旅游形势不容乐观。最新发布的中国旅游经济蓝皮书显示,2015年入境旅游虽然实现了三年来首次增长,但接待人次增幅预计仅为4%。在一些大型旅游城市中,入境游客数量呈现下降趋势。

张伟强认为,在入境游客数量增长乏力的背后,旅游环境、服务水平不高是重要原因。2015年

10月,中消协组织的旅游体验调查中,国内旅游服务仅获70分,一些地区的得分甚至不及格。

中国未来研究会旅游分会副会长刘思敏认为,国内旅游服务质量的提升速度,明显跟不上旅游消费市场增长的速度,旅游业供给存在结构性不平衡。未来要从游客权利与体验出发,政府、景区等多方努力加快优化供给的结构与质量。

“要加快厘清景区产权归属与性质划分,进而划分权利与责任。”张伟强建议,对于公益性景区,政府应加大财政支持,有计划地完善基础设施;对于经营性景区,政府应通过完善外部环

境,形成利于经营者稳定再投入的机制。

专家提出,一方面要加强监管,严打恶性竞争,控制价格天花板,完善服务投诉机制,倒逼市场从产品竞争向服务竞争转变;另一方面要加快改革,通过在公益性景区探索试行预约制、实名制购票等办法,逐步向市场推开,鼓励形成多元化服务供给。

“在德国与日本,整个社会崇尚匠人精神,追求技术与服务的极致、完美,而不是为了一时赚钱偷工减料。”魏翔认为,国内旅游经营者也需要树立这样的竞争意识,力争做品牌化的“百年老店”。
据新华社

春运返乡提前 十大热门火车站北京西站居首

大年初七,高德地图发布《2016年春节出行总结报告》。报告显示,相比往年春节前返乡情况,2016年从春运第一周开始,北京拥堵状况就比前三周有明显下降,且是持续缓解状态。而2015年春运开始后第一周的拥堵下降趋势微弱,到2015年2月11日(腊月二十三)后才开始明显缓解。

高德地图数据分析师张青芳认为,春运返乡提前说明今年更多的人选择提前一个多月离开一线城市,从侧面说明2015年我国实体经济不景气,很多人选择提早回家过年。

此外,高德地图开放平台通过位置大数据,分析得出春节全国十大热门火车站,依次为北京西站、上海虹桥站、广州南站、深圳北站、杭州东站、北京南站、南京南站、郑州站、上海站、广州东站。全国热门火车站主要分布在一线发达城市,其中北上广各有2站上榜。

高德集团副总裁董振宁表示,火车站的热度在一定程度上反映城市的迁徙热门程度。北京、上海和广州作为我国三大经济中心,拥有大量就业机会,很多南方省区市务工人员会选择到上海、广州就业,而东北、华北等地务工

春节假期刚过,很多人返城上班。据交通运输部统计,7天春节假期全国旅客发送量达4亿人次,全国高速公路、国道、大中城市和景区周边交通流量同比均有所增长。几亿人出行,春节哪些景点最热门,哪里人流最集中,记者通过智能APP数据来看看猴年春节出行情况。

杭州西湖最热门,北京西站最拥挤 ——点击猴年春节出行大数据

人员往往选择到北京就业。

同时,由于北京、上海和广州的高铁比较发达,分别是京津冀、长三角、珠三角等三大区域的交通枢纽。高铁的快速和便利,让大家更愿意选择通过高铁返乡。

春节假期全国不堵

十大热门景区杭州西湖夺魁

报告显示,除夕至大年初六,全国各城市交通状况良好,城市全天平均车速在30km/h以上,为全年车速最接近畅通状态。

北京、上海、广州、深圳等一线城市除夕当天最畅通。这几个城市初二上午10:00—12:00出行最集中,应该与春节初二回娘家探亲的习俗有关。初五部分外出务工人员开始返程,15:00—17:00北京出现出行高峰,而广州、深圳大年初一下午14:

00—16:00为出行高峰。

二、三线城市如济南、扬州、徐州、金华、哈尔滨等,整个春节期间整体路况良好,无明显出行高峰,每日交通拥堵程度差异较小,但其畅通程度低于一线城市。初五为二、三线城市的出行高峰,其当天拥堵延时指数相对最高。

此外,根据位置大数据,春节期间十大热门景区中,杭州西湖遥遥领先,居十大热门景区之首。其后依次为北京奥林匹克公园、雁荡山、白云山风景名胜区、武当山风景区、青岛崂山国家级风景名胜区、钟山风景区、千岛湖风景区、平遥古城、金鸡湖景区。

据张青芳介绍,与往年一样,节后返程高峰的高速拥堵路段的方向与节前相反,集中在三四线城市周边,均是由三四线城

市流向北京、上海、广州、深圳等大城市,高速拥堵段主要集中在去往长三角、珠三角等区域。

春节出行大数据如何诞生

每天数据相当于统计全国道路100遍

据高德地图大数据专家王宇静介绍,每天仅高德地图智能应用软件所产生的数据量就已接近1TB。大数据团队数十人负责收集、加工和分析的数据,除超过4亿用户的海量出行数据外,还涵盖运营出租车、长途客车和货运车辆、长途物流车、车载数据以及与政府合作的权威数据。多渠道和多样化的海量出行数据,体现出车辆覆盖均衡、路网覆盖全面、数据量增长可持续的特点。

此次报告统计对象从全国364个城市中甄选出具有代表性的45个城市,根据旅行时间除以

舒畅旅行时间得出拥堵延时指数。路网覆盖全面,其每天收集的数据,相当于统计全国所有道路100遍。

据董振宁介绍,2015年以来,政府加大了数据开放的力度,高德与多地交警交管部门建立合作关系,将各地的事件、视频与卡口等信息开放共享,可以将各类数据如天气、卡口、电子眼、车辆采集等信息综合并联。

大数据专家、国家信息化专家咨询委员会委员宁家骏认为,大数据技术已融入我国普通人生活的点滴,着力发展大数据将为政府、机构提供更加科学、完善的数据信息,为决策和判断趋势打下坚实基础。目前国内很多关键数据资源开放和共享的程度还很不够,打通交通数据链条将有利于缓解我国交通拥堵状况。

据新华社