

旅游新业态:怎么玩,消费者说了算

□□ 本报记者 李铮

随着国家对旅游行业重视度的不断提高,旅游业开始被定位为国民经济的支柱型产业。这一急剧上升的朝阳产业正在吸引相关领域快速聚集,多产业融合的新型旅游市场正逐步形成,以消费体验为核心的旅游生活环境也会逐步完善。

然而,“青岛天价虾”“哈尔滨天价鱼”等旅游乱象也通过媒体报道,呈现在公众面前。如何在火热的互联网时代找到旅游发展的机遇,如何利用行业组织的力量来改善和优化旅游市场环境?日前,中国全联旅游业商会副会长、中国旅游业商会信息化专业委员会会长王小满在接受本报记者采访中指出,以消费体验为核心的旅游新业态正在崛起。

“互联网+”时代 传统中介服务面临转型

文化财富:从去年暑期的青岛“天价虾”,到今年春节的哈尔滨“天价鱼”,目前旅游业内出现了一系列受到舆论广泛关注的问题和乱象。在您看来,国内的旅游业遭遇发展到瓶颈了吗?

王小满:无论是“天价虾”还是“天价鱼”,都是旅游服务中出现的极端个案,是社会监管机制不完善、市场环境相对不规范的体现,是一种媒体过度炒作的结果,不能完全把这个归咎于旅游业本身出现了极大的问题。

纵观整个旅游业的发展,现在我国的旅游业的确处在一个发展的变革阶段。就当前旅游行业的基本情况而言,我国核心旅游资源基本上掌握在地方政府手中,资源模式上还存在着相对浓厚的计划经济色彩,适应市场的能力较弱。旅游市场基本是由旅游中介服务来主导,由旅行社在业务渠道中促销来进行市场推动,处于市场两端的消费者与旅游资源商都缺少应有的市场话语权。由于市场信息的不对称,旅游消费者始终被动地在市场中活动,其消费需求和消费者地位在狭长的中介服务链中被削弱。最终导致日益增长的市场需求与落后的行业管理水平之间的矛盾急剧增长,不断出现市场纠纷,甚至已经到了危害消费者生命财产安全的地步,严重制约了旅游经济的健康发展。

因此,由旅游消费和旅游资源主导的旅游市场诚信服务社会监管体系将会成为新型旅游市场的基本保障。为了促成市场诚信服务社会监管体系的形成与完善,旅游行业组织必须充分运用智慧旅游体系实施行业自律,促成旅游消费和旅游资源在市场中的主导作用。通过由消费者参与的消费体验点评和互联网环境下的旅游诚信服务信息共享,最终实现有效的旅游诚信服务社会监督。

精品线路的产品化 旅游将以消费者为核心

文化财富:针对目前的旅游现状,



武陵山旅游互联网直销交易平台七个重要组成部分

互联网环境支撑的旅游市场是否已经打破已有格局,带来新的变革契机?如果需要变革的话,又需要哪些方面的力量来共同推动?

王小满:目前国家正在全面推进“互联网+”,这正是一次新的契机。互联网旅游的发展,可以说结束了旅游中介在市场中的主导地位。旅游中介服

务向旅游线路产品化转移将会是新型旅游市场的最典型变化。

旅游线路产品带有资源组合和消费者意愿组合的双重特性。游客的消费欲望与旅游资源匹配度的碰撞,就能产生满足游客真正需求的旅游线路。旅游资源的特点和旅游消费商主导着差异化线路产品的生产和流通。市场

资源配置作用促成旅游目的地和旅游消费者在旅游线路产品生产和流通方面的全面参与,刺激旅游消费商全面参与线路产品创新生产和市场推广激情。最终形成以旅游消费者为核心,以旅游资源与旅游消费者主导的旅游市场新业态。

值得一提的是,线路产品化的主要障碍是线路产品的标准化,冒牌线路产品的服务缩水,最终伤害的是资源商和消费者的权益。因此,资源与线路产品的直销,诚信服务的社会监管体系,是线路产品标准化逐步形成的有效途径。由互联网旅游推动的旅游新业态下,消费者是新型旅游市场的核心。经营消费和消费市场的消费者成为消费商,消费商将会改变思维模式,做旅游资源的整合者,寻找更多优惠的消费渠道,并带动其他相对迷茫的消费者进行旅游消费。消费商作为消费群体的意见领袖,参与到消费市场的利润分配。继而消费商把旅游消费体验分享给更多的人,进行系统经营,形成消费群,促成更多的消费者向消费商转化。这一不断循环的市场运动将会彻底颠覆传统旅游业的商业模式,构建成新业态下的旅游消费。促进旅游生活圈的形成和旅游行业社会化,完成旅游业的“大众创业、万众创新”。

旅游精准扶贫 从被帮扶到自己致富

文化财富:中国全联旅游商会作为

一个行业组织,在改善和优化旅游市场环境中发挥了怎样的作用?

王小满:新型旅游市场环境的重要标志之一是行业组织的全面参与。行业组织在市场中可以履行服务、代表和维护等职能,并通过搭建我国旅游行业新业态等手段,优化旅游市场环境,推动旅游市场诚信服务,提升会员企业运营水平和经营效率,最终达到提升旅游消费者愉悦体验感的目的。同时,旅游行业组织可以参与和配合政府实施旅游减贫、扶贫,促进旅游经济发展。

中国全联旅游业商会是一个非公组织,各会长单位都积极响应国家的号召,身体力行地为改善旅游市场做着许多公益性的工作。比如说,我们响应国家号召,积极开展旅游扶贫工作,通过针对甘肃、内蒙古和武陵山旅游片区等地定点帮扶,通过投资基础设施,投资当地群众养殖、种植业,创造就业机会,然后通过定向回购等方式,让当地人自己具备致富的能力。

因为山区闭塞的环境,信息传播不畅是一些地区致贫的主要原因,为此,中国全联旅游商会专门打造了武陵山旅游互联网直销平台,通过运用和整合旅游、市场、信息、物联网以及金融等多方技术,把游客带到了风景秀美的武陵山来旅游消费,把可以直接拉动地方经济的地方土特产卖到全国各地,真正让当地的群众参与到旅游市场中来,从帮扶对象到自己致富。

风向标

以色列对中国游客发放10年签证

本报讯 (记者鲁娜)我国游客赴中东以色列旅游近日迎来利好,以色列正式向中国游客发放10年有效签证,海航本月也将在国内航空公司中首次开通赴以色列的直飞航班。为此,携程旅游联合海航,推出了全国40省市联运的直飞以色列旅游线路。根据两国相关协议,以色列将为以商务或旅游为目的的中国公民颁发10年多次往返签证,中国也将给予以色列公民同等待遇,每次停留期不超过90天。随后,海航宣布将开通北京到以色列特拉维夫直飞航班,成为中国第一家、亚洲第二家开通直飞以色列航班的航空公司。

记者获悉,携程旅游联合海航,推出海航直飞以色列跟团游产品,配全国40省市联运,囊括多省省会和全国重点城市。携程出境游相关负责人表示,随着10年签证的开放,以及航班的便利,中国赴以色列旅游市场前景看好。估计在两三年内,我国赴以色列游客每年会达10万人。以宗教圣地耶路撒冷为代表的以色列,吸引越来越多中国游客。以色列没有明显的淡旺季,全年都适宜旅游。据以色列国家旅游部统计数据显示,近3年来,中国前往以色列旅游的人数逐年递增,2015年中国赴以色列旅游人数为4.74万人次,与2014年相比增幅达43%。



绿道成为浙江仙居的富强道

本报讯 (记者李铮)由中国环境文化节组委会主办的“2014-2015绿色中国年度人物”评选,经过“提名人推荐、提名公示、初评”阶段后,24名候选人已产生。浙江省仙居县县长林虹成为浙江省唯一一名候选人,正是凭借为仙居县打造的76公里绿道,仙居县获得“2015年中国人居环境范例奖”,其县内的原生态河道永安溪也入选浙江颜值最高的河流。

据了解,正在渗透仙居全城、规划建设总长度达492公里的绿道网,串起了原本散落在仙居城乡角落的一颗颗珍珠——从大神仙居景区、景星岩景区、淡竹原始森林等自然景区,到高迁古民居、皤滩古街、桐江书院等人文景观,从杨梅基地、薰衣草基地等农耕体验旅游基地,到台湾农民创业园、现代农业园区等观光园区……目前,绿道沿线,正在谋划建设特色小镇,一批投资总额超百亿元的生态旅游文化项目,正在对接和落地中。小小绿道,已被公认为是仙居宜居品质之道、市民娱乐健身之道、游客观光休闲之道、农民增收致富之道,是名副其实的富民美县之道。



目的地

走近妈祖诞生地

□□ 李下

2015年年底,笔者应福建莆田的朋友之邀,前去参加贤良港天后圣殿竣工庆典,使得笔者有机会近距离地感受妈祖文化。

在贤良港的天后圣殿竣工庆典仪式上,来自新加坡、印尼等地的500多家妈祖宫庙的3000多名信众也赶来参加,场面之盛大,气氛之热烈,十分震撼。至今虽已经过去两个多月,但天后圣殿的恢宏建筑和庆典规模气势的壮观,笔者仍历历在目。

“妈祖”的由来

妈祖文化对于笔者这样的北方人来说,似乎距离还比较远,印象也不甚清晰。只知道这是闽台等地民众的一种海神信仰。到了妈祖诞生地方知,现在世界上的妈祖庙已多达5000余座,妈祖信众也超过了2亿人,仅福建省就有妈祖庙数百座。

闽浙沿海的渔民终年驾着小船在风浪中讨生活,生命安全缺乏保障是可以想见的。渔民们迫切需要有神祇保佑自己,哪怕这种保佑只是一种心理慰藉。据介绍,在妈祖之前,沿海渔民中已经有4位男性海神。妈祖出现之后,由于民间对显灵“神迹”的传颂和宋、元、明、清几个朝代皇帝的多次褒封,其影响日隆,其他海神便逐渐被淡化。笔者以为,妈祖之所以深受爱戴,与民众需要一位与母爱有关的女海神不无关系。佛教的偶像崇拜中,原来也都是男性,广大妇女信众迫切需要一位有亲切感的、能说贴心话的女性神祇,更何况母性的慈祥能软化一切人的心灵。中国人把外国引进的观世音从男性变成女性,也不外乎是这样的一个需要。

妈祖是一位女性,而且不是虚构的

神祇,而是本地百姓中涌现出来的真实女子,她集年轻、美丽、善良、慈爱等诸种美好于一身,其深受欢迎就不难理解。

妈祖是莆田贤良港本地人,姓林,名默,亦称林默娘,生于公元960年。据传说,她死于对当地一场海难的拯救中,当地百姓不忍承认她的死去,传言其羽化登仙。照理说,一个平民百姓被神化,需要一点时间跨度来造成陌生感和神秘感,而林默去世不久便有了纪念她的神女庙,足见她生前的威望之高。“妈祖”这个词北方人刚接触会觉得有点怪,在庄重语境中,一般会用“母”或者“母亲”,而不使用“妈”。这是因为不了解“妈”这个词在闽南话中有不同的涵义。闽南话中的“妈”字,在读阳平的时候,是“母亲”之意,而读阴平的时候,指的则是奶奶。“妈祖”中的“妈”,当然是奶奶,“妈祖”就是“祖奶奶”。林默出于林家,所以贤良港的林家人谈到林默,比其他信众多了一些自豪,他们不称“妈祖”,而称之为“姑祖”,也就是本家的祖姑奶奶。本家出了一位女神,自豪也在情理之中。

妈祖文化 做当地旅游事业的支点

如何看待妈祖文化这种神祇崇拜?笔者以为,从认识到实践,人们都



湄洲岛妈祖庙

在不断地调适着自己。社会构成是多层次的,人们的精神生活也是多层次的。法律上人们有信仰的自由,应该允许人们有自己的精神生活,以一种宽容之心对待这种现象。历朝历代,民间信仰从来都是丰富多彩的,也是自生自灭的,只要这种信仰是有益于人们行善,有利于友爱,有利于社会的和谐,而没有严密的组织形式和激进的政治诉求,都不应该反对和禁止。妈祖文化显然是有助于社会和谐的,而且在沟通两岸关系上立下了卓著的功勋。

据当地的朋友介绍,上世纪80年代台湾同胞到莆田来参加妈祖的祭祀活动,要绕道日本或者香港,回到台湾还要坐牢。两岸来去自由之后,台湾信众如潮水般涌入莆田贤良港,最多的一次竟然有7000人前来朝拜。当地朋友感慨地说:没有妈祖,两岸的“三通”不可能这样快。在两岸“三通”之前,台湾信

众要绕道日本或者其他地方,花费几十万的巨资才能来莆田朝拜一次,不少人来到妈祖祖祠后,哭拜在妈祖像前,久久不肯离去。这里倾注的是人生最真挚的情感。

在轰轰烈烈的庆典进行当中,笔者了解到,参加活动的信众大多是从很远的地方坐汽车赶来的。他们穿戴一新,带着进香的物品,一脸的兴奋和虔诚。妈祖文化推动了两岸关系的发展,促进了招商引资活动,发展了当地的旅游事业,莆田人真正做到了“文化搭台,经济唱戏”,在弘扬妈祖文化上做了足文章,切切实实提振了当地的经济。对于海峡两岸的同胞来说,妈祖其实已不仅仅是一种信仰,而是一种弥漫在空气中的文化,一种意蕴丰富的精神生活。在百花齐放的社会主义精神文明百花园中,妈祖文化也成为其中鲜艳夺目的一支。