

近600万中国游客出境过年 旅游达人总结 境外优质服务TOP5榜单

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,不少人在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”。



设施、价格、门票管理 境外游优质服务专业、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。

对于第一次在美国过年的合肥市民程先生而言,印象最深的便是“厕所文化”,“非常干净卫生,不间断供应免费洗手液、擦手纸等”。

——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都立刻停下来”“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,

游人多的景区也是如此。带孩子在香港过年的北京市民黄燕体会颇深,“尤其在迪斯尼、海洋公园这些主题乐园内,商品售卖都是官方统一规范管理并标价,不存在小摊小贩恶性竞争、假日涨价以及各种奇葩天价”。

——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)

公积金存款利率 上调为一年期 存款基准利率

中国人民银行等三部门昨日公布的通知决定,自2月21日起将职工住房公积金账户存款利率,由现行按照归集时间执行活期和三个月存款基准利率,调整为统一按一年期定期存款基准利率执行。

记者从央行了解到,目前职工住房公积金账户存款按照归集时间区分利率档次,当年归集和上年结转的分别按活期存款和三个月定期存款基准利率计息,目前分别为0.35%和1.10%。此次调整后,职工住房公积金账户存款利率将统一按一年期定期存款基准利率执行,目前一年期定期存款基准利率为1.50%。

(据新华社)

商务部： 不存在资金 加剧外逃现象

1月份,内地从香港进口大幅度增长,增幅达到108%,有观点认为是资金出逃引发的虚假贸易再起。对此,商务部新闻发言人沈丹阳昨日回应说,目前我国国际收支仍然稳健,中国经济和国内市场基本面良好,不存在人民币持续贬值的基础。因此,不存在所谓的资金加剧大量外逃的现象。

沈丹阳说,1月份,内地从香港进口大幅度增长108%,增幅看似特别。但是,考虑到去年同期基数只有7.9亿美元,这个增长幅度并不异常。

(据新华社)

国家发改委与 阿里巴巴将合作 发展农村电商

记者昨日获悉,国家发展改革委和阿里巴巴集团将在未来三年,共同支持300余试点县(市、区)结合返乡创业试点发展农村电商。

双方于昨日在京签署结合返乡创业试点发展农村电商战略合作协议。根据协议,发改委将推动、引导试点地区先行与阿里巴巴农村淘宝项目合作。同时,鼓励试点地区开展农村电商服务体系参与人员的培训活动。

阿里巴巴则对接试点地区,提供包括农村淘宝在内的农村电商项目落地支持。对于国家级贫困县,将结合当地实际情况辅以重点资源倾斜。

“发展农村电商不仅利于返乡人员创业就业,还将改变县域经济发展模式。”国家发改委副主任王岐山说。

阿里巴巴集团合伙人、副总裁孙利军说,未来三年,阿里巴巴每年将在发改委选定的约100个返乡创业试点中,设立约100个县级服务中心和10000个村级服务站,每个村级服务站视实际需要可承载“生态中心”、“公益中心”等功能。

(据新华社)