

新年策划·回顾

2019年旅游业的“快进”与“降速”

2019年对于旅游行业来说可谓蓬勃发展,出境游的持续增长和入境游的加码,依旧让旅游业保持着相当的增速,在这种背景下,冰雪、高铁游等不断升温,免税行业也迎来了新“玩家”;但另一方面,酒店、景区等传统业态的扩容也让服务品质走到了亟待提升的“十字路口”,新政的出台和主管部门的强监管,也让这些行业“慢下来”重新检查自己。



冰雪持续升温

随着冬奥会的临近,冰雪不断加码成为2019年的趋势,因此,冰雪产业也成为了年度热经济。据马蜂窝公布的数据,自11月雪季开始以来,与“滑雪”“冰雪旅游”等相关的关键词热度上涨了21.7%,境内各大滑雪场整体热度上涨了111.9%。

其中,作为冰雪经济排头兵的东北率先交出了答卷。2019年12月23日开园迎客的哈尔滨冰雪大世界,仅当日入园人数就达0.7万人,同比增长29%;门票销售收入178.5万元,同比增长17%。此外,2019年的滑雪产业也逐渐探索出新模式。北京商报记者统计发现,目前南山、

万龙八易、万科石京龙滑雪场均已开放夜间滑雪场,未来将有更多商家加入“夜经济”滑雪大军。

世界旅游城市联合会专家委员会首席专家魏小安在出席第四届吉林雪博会时就曾表示,我国一流的冰雪资源正面临着冰雪经济发展的黄金机遇期,接下来冰雪经济将继续发热,促进旅游产业的发展。

免税新者入局

2019年的免税市场开启了“暗战”模式,凯撒旅游的入局加速了行业的竞争力度。

2019年11月3日,凯撒旅游发布公告称,明确拟于海南设立海南免税集团公司,注册资本2亿元。凯撒表示,旅游业务与免税购物之间有较强的互补性,可以促进旅游产品销售,希望通过开展免税业务延伸旅游增值服务,创造公司新的

利润增长点。

在北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院副教授吴丽云看来,现今中国内地的免税行业已形成一个高度垄断的状态,也成为了各大资本重点聚焦的行业。同时,北商研究院特约专家、北京商业经济学会常务副会长赖阳也提出,随着我国免税消费需求快速膨胀,未来势必会有越来越多的企业和资本进入这一行业。且目前国内免税市场确实需要有新血液注入,引发新的市场竞争,只要市场存在需求,就有竞争的筹码。”赖阳表示。

旅游演艺政策利好

回顾2019年,旅游演艺在政策的支持下取得了良好的发展。在各大政策从无到有,再到大力促进下,旅游演艺迎来了发展的“春天”。

2019年3月22日《关于促进旅游演艺发展的指导意见》正式出台,成为指导旅游演艺发展的关键内容;同年8月,国务院办公厅发布《关于进一步激发文化和旅游消费潜力的意见》,提出“鼓励打造中小型、主题性、特色类的文化旅游演艺产品”,进一步激发了旅游演艺的活力。此外,2019年12月初发布的《文化和旅游部关于进一步加强演出市场管理的通知(征求意见稿)》则指出,支持具备条件

的A级旅游景区、全域旅游示范区、特色小镇发展具有地方文化特色的旅游演出项目,促进夜间演出消费。

专家表示,总体看来,旅游演艺项目在我国旅游景区中还有很大的发展空间,未来在政策的大力支持下,尤其是中小型主题旅游演艺将进一步发展,成为景区中的又一招牌,以及旅游经济中的新增长点。

房车旅游爆发增长

随着上海、海南两地的房车露营博览会相继落幕,业界对房车旅游市场也越发关注。北京商报记者梳理统计数据发现,越来越多的中国游客热衷开着房车出游,即使在2019年国内车市整体低迷的大环境下,房车市场依旧保持着高速增长的态势。

相关数据显示,预计到2020年,中国房车保有量、露营地建成数量、营位数量、租赁房车数量、行业从业企业等各方面都将全面超过日本,成为亚洲第一。截至目前,我国自驾游市场的周边短途自驾比率超过八成,半数以上为3-5人的家庭出游,房车出游无疑将更加契合这一群体消费者的出行需求。

浙江工商大学旅游与城乡规划学院副教授乔光辉表示,自驾游、房车游已越发成为国内家庭出游的热门选择,灵活

的出行方式及自由的行程安排使房车旅游备受青睐。同时,租车模式的进一步普及也降低了成本,使房车旅游成为了大众化的出行选择。2020年,房车出游将持续升温,争夺自驾游市场。

高铁游高速发展

随着年末京张高铁的开通,也将“高铁游”推上了热搜。除了京张高铁外,成贵高铁的全线开跑也加速了高铁游的发展速度。同时,各地纷纷出台新型高铁游产品,以及各类小程序新开发的高铁游频道,让旅游业在高速前进的列车带领下驶入了一个新时代。

具体来看,2019年12月16日,成贵高铁正式开跑,串联起了沿途26个国家5A级景区和386个国家4A级景区,被业内人士称为“旅游高铁”。此外,2019年10月21日,同程艺龙小程序也正式上线了“高铁游”频道。截至目前,高铁游频道覆盖了全国大部分高铁城市,催热了不少沿线的小众目的地,由“高铁游”带来的“一程多站”“多地联游”“旅游专列”等旅游方式也逐渐流行起来。

乔光辉表示,高铁游的出行成本较低,且3到5小时车程内可选择的景区也比较丰富,加之高铁出行的舒适度不断提高,未来高铁游将成为小范围出行游客的热门选择。

降速

酒店严整卫生

2019年对于酒店行业来说可谓是经历了最严监管的一年。自高星级酒店发生“抹布擦杯子”等一系列卫生事件之后,行业也陷入了卫生信任危机。在此情况下,文旅部多次暗访调查,持续对五星级酒店刮起整顿风。

北京商报记者梳理发现,2019年2月、4月、8月,文旅部公布了针对高星级酒店的暗访调查结果,全国20家五星级酒店被摘星,其中包括北京长安大饭店、重庆希尔顿等知名酒店,此外26家饭店或被责令要求整改。

不仅如此,在文旅部整顿风暴刮起的同时,各地方旅游主管部门也针对省、市内星级酒店进行严监管,不少酒店被处罚。

北京第二外国语学院酒店管理学院院长谷慧敏曾指出,酒店行业存在的问题比较多,从文化和旅游部到行业协会,都在加强酒店卫生、服务质量方面的建设。华美顾问机构首席知识官、高级经济师赵焕焱表示,未来针对酒店卫生下重拳整治将会成为行业常态。

OTA新规出台

景区评级不再“一劳永逸”,摘牌整顿成为常态,恐怕是2019年旅游业谈论最多的话题之一。2018年12月,文化和旅游部资源开发司副司长单钢新曾表示,

文化和旅游部加强对景区的动态管理,对疏于管理、服务质量和生态环境下降的A级旅游景区予以严肃处理。一年来,各地景区评A有升有降。

2019年8月,山西知名5A级景区乔家大院被摘牌,这也成为继山海关、神龙峡之后,业内为数不多又一家被摘牌的5A级景区,此外,包括河南省云台山、四川省乐山市峨眉山和云南省昆明市石林等6家知名5A级旅游景区还被予以通报批评处理。不仅如此,不少省份也对省内4A及4A级以下景区进行动态评级,在此情况下,一批A级景区被处理或被责令要求整改。

资深旅游专家王兴斌表示:“5A”是景区服务质量的一个代表,文旅部通过“摘牌”不符合质量的景区,促进这些景区整改,同时还起到警示其他景区的作用,这也标志着未来景区将进入严控质量时代。

OTA新规出台

2019年在线旅游蓬勃发展的同时,相关投诉案件数量也长期居高不下,而这种新崛起的服务供给形式,也正在戴上“紧箍”。2019年10月8日,文旅部就在线旅游经营服务管理暂行规定(征求意见稿)以下简称《征求意见稿》面向社会公开征求意见。根据《征求意见稿》,我国拟禁止在线旅游经营者(OTA)利用大数据进行“价格歧视”、进行虚假预订,或者替代、强制旅游者对平台上的产品服务做出评价等行为。

据了解,个别在线旅游企业和平台违反相关法律法规规定的情况时有发生,侵害了游客的合法权益,扰乱了旅游市场秩序,个别性质恶劣的案件更引起了社会的广泛关注,给行业健康有序发展带来了较大负面影响。

业内人士指出,当下流量价格越来越高,多数企业都重视通过提升用户黏性和复购率保持可持续发展和盈利,同等条件下设置价格差,显然并不符合在线旅游企业的经营战略和盈利要求。随着新规的出台,未来在线旅游企业也将进一步加强监管。

邮轮回归理性

在经历了三年市场下行的调整期后,国内邮轮市场整体步入“寒冬”。2019年,我国邮轮市场游客量持续下降,在此情况下,洋巨头也纷纷调整运力,同时,整个行业逐步回归理性。

根据中国交通运输协会邮轮游艇分会(CCYIA)、上海海事大学亚洲邮轮学院(SMU-ACA)和中国港口协会邮轮游艇码头分会(CCTMA)联合出品的《2019中国邮轮发展报告》指出,2019年上半年全国沿海13个邮轮港(上海、天津、厦门、广州等)共接待国际邮轮364艘次,同比下降27.2%,邮轮出入境旅客合计177.7万人次,同比下降23.74%。由于游客量持续下降,作为邮轮洋巨头的诺唯真游轮也驶离了中国市场。同时,皇家加勒比、歌诗达邮轮也纷纷调整航线,进军竞争没那么激烈的华南市场。

此外,旅行社也抛开此前的包船模式,避免价格战。

中国交通运输协会邮轮游艇分会常务副会长兼秘书长郑炜航指出,随着中国邮轮市场持续进入调整期,国产邮轮将迎来更大的发展机遇。

民宿规范发展

一直处于野蛮生长的民宿行业终于在2019年步入了规范化进程。这一年,民宿新版国标出台,此外全国各地也纷纷出台民宿地方标准或修改条例,对处于“灰色地带”的民宿进行约束。

2019年7月19日,文化和旅游部官网发布公告,宣布新版《旅游民宿基本要求与评价》已经通过批准,其中新版民宿标准中,还首次对民宿建立了评星机制,同时加强了对民宿行业卫生、安全、消防等方面的要求,对于有私设摄像头侵犯游客隐私等行为的,还将取消



该旅游民宿的评定星级。不仅国家层面出台文件,2019年,包括广东、海南等多个省份都出台了有关民宿领域的相关标准和文件,此外,北京也出台了《关于促进乡村民宿发展的指导意见》,对乡村民宿进一步约束。

中国旅游协会民宿客栈与精品酒店分会会长张晓军指出,民宿标准的出台为下一步民宿立法奠定了基础,未来民宿将走出“灰色地带”,进一步向品质化发展。

北京商报记者 关子辰
实习记者 杨卉/文 贾丛丛/漫画

遗失声明

北京市大兴区安定镇高店村不慎遗失村民委员会公章,特此证明。
北京市大兴区安定镇高店村村民委员会
2020年1月3日