

悦,身体都无可辩驳地“在那里”。因此,在强调形而上的“客位”的旅游品质供给的同时,从“主位”视角特别是“身体”角度关注身体对品质旅游的“逆向”需求可能更为迫切。

对身体的探讨,本质上是对人本身的探讨,身体的命运实际上也正是人自身命运的一种生动写照(文军,2006)。对身体的观照有助于挖掘人类内心深处需要,从而有助于深入理解旅游需要和复杂的旅游现象。

(作者系该系副教授,博士;收稿日期:2018-09-10)

游客满意是丈量品质旅游的关键标尺

马仪亮

(中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心),北京100005)

Doi: 10.3969/j.issn.1002-5006.2018.12.002

随着大众旅游从初级阶段向中高级阶段演化,少数人追求的旅游品质快速演化为愈加普遍性的品质旅游。然而,品质旅游不仅仅是“仁者见仁,智者见智”的个体性观感,还应是满足科学的抽样范式的可观察、可衡量和可参考的社会活动。正如人不可能两次踏进同一条河流,任何人某一次品质旅游感知,如气泡般消失在时空之中,无法重现,也不能观测,因而也就不能进行归纳和演绎,指导品质旅游向着更加品质的方向发展。每个人都放弃一些主观臆断,给数理抽象多一些容身之所,去量化评测品质旅游的发展水平、短板和演化方向等问题,是非常有意义的科学尝试。

量化评测品质旅游,要正视旅游供给当中存在的不平衡、不充分问题。目前,国民经济绝大多数统计指标都从供给端入手,比如围绕规上企业的填报和规下企业调查的产值、税收和投资等统计,围绕进出口申报的国际贸易收支统计,甚至与百姓生活息息相关的居民消费价格指数,也不是通过拦访百姓得来,而主要基于各类销售主体和市场集中区一揽子商品的挂牌价格。而对于最终消费属性显著的旅游活动,统计部门对其产业增加值计算,也是通过《国家旅游及相关产业统计分类》从供给端利用系数进行剥离。品质旅游,必然要求旅游市场达至较好的市场出清状态,供给端测度必不可少且最易操作。诸如酒店、旅游吸引物、休闲设施、餐馆、机场、航班、导游、旅游厕所、旅游公路里程等要素和设施每名游客占有量等规模指标需要纳入统

计。旅游从业者学历水平、旅游业全要素生产率、国内外游客对酒店和景区等设施的点评打分、支付便捷性、旅游交通换乘便利性、航线密度、旅游企业负债率、旅游企业税负水平、食品安全、旅游保险覆盖率、旅游产品价格水平、签证便利性、外文环境、旅游服务贸易净出口、旅游业社会融资比例等质量指标均是考察旅游供给品质的重要内容。这些政策和产业供给指标,与区域经济发展水平、头部景区知名度存在显著相关性,地区、城乡差异较为明显,纳入的供给指标越全面,越有可能暴露旅游供给发展存在的不平衡、不充分问题,也越能客观描述我国品质旅游发展的真实情景。

量化评测品质旅游,要正视政府旅游治理水平。改革开放40年来,中国先后建立健全了以《旅游法》、《国民休闲纲要》、旅游业五年发展规划以及各类旅游评定标准等为代表的制度框架,形成了以旅游警察、旅游巡回法庭、旅游工商分局为代表的旅游市场秩序综合治理体系,政府旅游治理现代化水平加速提升。应该承认的是,我国旅游业发展还较为普遍地存在着旅游基础设施和公共服务不够完善,旅游业对环保和社区发展责任缺失,不合理低价和欺客宰客等市场乱象时有发生,政府主导的重复投资和过度投资随处可见,智慧旅游流于堆砌软硬件,“官出数据、数据出官”等现象。鉴于我国旅游发展中呈现的显著政府强度,测度品质旅游既要如实反映政府旅游治理的进步和经验,也要恰当考量政府治理的弱项和偏颇。为此,旅游规划项数、旅游营销投入金额、旅游教育投入、旅游警察投入、旅游工商投入、可持续旅游投入、旅游投诉处理时效、旅游突发事件处理时效、旅游标准项数、旅游协会及非政府组织数、免签(含72小时过境免签)覆盖面、地方旅游委成立比例、地方旅游数据中心建设比例、空气质量、全域旅游示范区创建验收通过率、旅行社责任险投保率、乡村旅游扶贫重点村个数、旅游转移支付额、红色旅游景区建设数、免费或低费旅游吸引物数(公园、博物馆等)等指标需恰当纳入品质旅游的统计评价体系。

量化评测品质旅游,要体现环境友好和代际公平。旅游发展与资源环境的关系存在宏观错配,即宏观而言旅游业是环境友好型产业,是生态文明建设的生力军。但在微观操作层面,由于过多地关注经济功能、过度商业化及不恰当的旅游开发,旅游业对生态环境的破坏与冲击不断显现。任何人的品质旅游,都应该是不以影响他人和后代的品质旅游为

前提。也即是说,可持续是品质旅游的必要条件。当下,国内有不少人存在边沁式功利主义思想,以我国经济发展水平不高为由放松或淡化品质旅游的可持续发展要求,这是非常错误和危险的。笔者认为,游客人均耗水、耗电、耗气量,游客人均排碳量,游客人均产生垃圾量,主要旅游目的地森林覆盖率,生态型旅游区游客密度,旅游区地下水水位、旅游区水质和空气质量,景区环保投入额,环保厕所数量,国家公园面积占比等指标,都应成为衡量品质旅游的重要方面。在我国,可持续至今是品质旅游的短板,要通过上述指标形成客观和普遍性认知,推动旅游业节能减排,倡导绿色经营、绿色出游,科学合理地国家公园等自然保护地进行开发,使旅游业成为促进生态文明建设的优势产业和重要力量,成为践行“绿水青山就是金山银山”理念的示范行业。

量化评测品质旅游,要以游客满意作为最高标准。简单而言,品质旅游是社会全部个体旅游品质的综合表达,前者暗含理性游客假定从而去个体化。如 Arthur Koestler 所言,宇宙由不同层级的全子组成,高层级全子由低级全子构成并决定(“向上因果效应”),低层级全子构成高级全子后升华原有价值属性。例如人由器官决定、器官由细胞决定、细胞由分子决定等。反过来,如人的器官,比如手臂如离开人体,就变得毫无意义和价值。品质旅游是个体旅游品质的高层级全子,对其进行的观测和诊断,需回归到作为构建并起决定性作用的个体旅游品质感知,也即游客对各环节的满意情况。因此,国内和入境游客对于目的地旅游价格、旅游交通服务、旅游餐饮服务、旅游住宿服务、旅游购物服务、旅游娱乐服务、旅游景点服务、旅游公共服务等环节的质量感知,以及对目的地居民友好程度感知、对旅游营销的评价、对投诉处理满意程度等指标,都应纳入品质旅游考察范畴,并获得优先的权重配比。既然品质旅游由作为低层级全子的个体旅游品质决定,那么是不是只关注个体旅游品质,完全经由游客对于旅游各服务环节的质量感知对社会品质旅游进行观察呢?答案当然是否定的,一方面,低层级全子构成高层级全子,意味着去碎片化和连接为相互影响的网络,带来整体价值大于部分价值之和,这一增值的价值,不能仅仅通过对低层级的个体旅游品质观察得到;另一方面,游客的有限理性,难以对供给、生态和政府治理形成完整而准确的认知和感知,而这些确是构成品质旅游不可或缺的要件。

上述每一个指标及其同类指标构成的模块,都只能反映品质旅游的某个方面。还需结合层次分析、结构方程等方法进行新的综合,产生低层级指标全子自身不具备的增量观察价值。至于指标的数据来源,应按照主观与客观并举,传统调查与大数据兼顾等多种方式。游客满意数据来源于现场拦访和针对网络评论的文本分析,政府治理和供给端多数指标数据,可通过填报方式获得。而至于旅游厕所数、加油站间隔距离、城市绿地面积、餐馆数及分布、便利店数及分布等指标数据,可借助地图商数据进行大数据挖掘。旅游产品价格水平、游客人均耗能、游客人均产碳等数据,可通过观察 OTA 一揽子商品价格和电力、水务、环保等部门数据进行挖掘。事实上,没有完美的数据,只有相对科学的逻辑。通过用 10 个指标和用 1000 个指标量化评测品质旅游,其结果可能大同小异,而且也不能证明基于 1000 个指标的测度一定更加准确,但可以肯定的是,后者的科学逻辑更加完备。十九大报告指出,“中国特色社会主义进入了新时代,这是我国发展新的历史方位。”新时代的品质旅游需要不一样的衡量方位,其重点是要从供给主导向需求主导转变,从重速度规模向重质量和可持续转变,从重经济功能向重综合功能转变,从重结果向结果、过程和潜力并重转变。当然,量化评测品质旅游不只是为了描述现状,更重要的是通过“向下因果效应”对低层级实施强有力的影响和控制,也就是通过品质旅游的整体性提升,显著改善游客个体的旅游品质。

(作者系该院副研究员;收稿日期:2018-09-12)

与旅游者共创品质旅游之价值 妥艳焯

(南开大学 旅游与服务学院,天津 300350)

Doi: 10.3969/j.issn.1002-5006.2018.12.003

品质旅游的“初心”是为提升人民群众的幸福感和生活质量。为实现这个“初心”,政府和各类市场主体都在各司其职,共同致力于打造优质的产品服务、美好的旅游体验、良好的市场环境和公共服务等。而如何认识和发挥旅游者在品质旅游发展过程中的角色与作用,洞察并满足旅游者真实需求,整合利用好旅游者资源,值得我们深入思考和研究。

一、品质旅游关乎旅游者福祉

党的十九大报告和中央经济工作会提出,我国已从高速增长迈向高质量发展的中国特色社会