

# 基于以人为本的长沙城市旅游散客市场服务体系研究

伍海琳

(长沙师范高等专科学校 旅游与酒店管理教研室, 湖南 长沙 410100)

**[摘要]** 文章从人文关怀视角探讨如何在散客城市旅游进一步深化过程中, 构建“以人为本”的长沙散客市场城市旅游服务体系, 即以游客需求为出发点, 提供多元化、人性化的旅游服务, 以充分体现长沙散客城市旅游的人文关怀, 并推动长沙散客旅游服务和谐发展。

**[关键词]** 以人为本; 城市旅游; 散客服务体系; 长沙

**[中图分类号]** F592 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-0755(2010)05-0061-04

散客旅游是相对于团队旅游而言的, 是按照旅游活动的组织方式所进行的划分。在国际上, 散客通常被称为 FI (Foreign Independent Tourist), 意指去异地独立旅游者, 是根据自己的意志自行组织安排旅游活动的自主旅游者<sup>[1]</sup>。

散客服务体系是指以散客需求为中心, 以旅游目的地为载体, 提供满足散客物质需求和精神需求的旅游产品和服务信息的一个完善的科学系统。

散客城市旅游服务体系的核心是以人为本, 其具体含义是指在满足城市旅游者旅游产品和服务需求的同时, 在旅游活动运营中, 关注旅游者的精神需求和体验状况, 维护人的尊严和价值, 着眼培养全行业树立庄严崇高的道德感和社会责任感, 鲜明的个性化服务意识和以游客为中心的宗旨, 健康开放的文化心态和精神风貌。

长沙市凭借其深厚的湖湘文化一直成为中国主要的旅游目的地之一。随着转型期板块性旅游目的地的形成, 以及越来越多的旅游者以散客方式进入长沙旅游, 长沙传统的以点线旅游及团队旅游方式构建的服务体系越来越难以满足散客自主旅游的需要, 构建完善的以人为本的散客市场服务体系成为长沙旅游业发展的必然需要。

## 一 城市旅游散客市场以人为本服务体系的构成

城市之所以能够作为旅游目的地, 其原因是多种多样的, 简言之, 城市是以其整体属性以及能提供一系列专业化功能和服务而吸引旅游者将其作为旅游目的地的。而构建科学、完善的散客城市旅游服务体系正是发挥城市吸引力的关键所在, 其重要性显而易见。散客城市旅游服务体系在空间上表现为旅游经济地域综合体, 是一个结构复杂的分工有序的高级旅游服务系统, 具有其自身发展规律。依据散客城

市旅游性质、特征及散客旅游服务需求态势, 将散客城市旅游服务体系划分为四大功能服务体系, 分别由核心体系、公共体系、辅助体系、管理体系等构成<sup>[2]</sup>。

## 二 城市旅游散客市场以人为本服务体系子系统

在散客城市旅游体系中, 核心体系是最根本、最主要的体系, 公共体系和辅助体系是整个体系中不可或缺的支撑部分, 而管理体系制约、监督着整个母系统的运行。

### (一) 核心体系

是指为散客提供所有基本旅游产品和服务的企业集合体, 是城市旅游目的地生存发展的基本体系, 主要为散客提供食、宿、行、游、娱、购等六大基本需求。其实施主体为旅行社、旅游景区、旅游餐饮、旅游饭店、旅游运输、旅游娱乐等企业, 在市场规律和政府调控作用下, 相互影响、相互配合, 共同推动城市旅游这一庞大系统的发展进程。

### (二) 公共体系

是指为散客提供部分共享旅游服务的政府——企业集合体, 是城市旅游目的地发展成熟的提升体系, 主要为散客提供旅游咨询服务、旅游预订服务、旅游集散服务、旅游公共信息服务等网络化服务平台。其实施主体为企业和政府, 表现为在政府规划、参与及市场规律作用下, 构筑方便、高效的城市旅游服务公共平台。旅游公共服务体系主要包括旅游信息服务和旅游服务体系, 如旅游集散网络中心、旅游公共信息服务平台(旅游商务和政务网站)、旅游预订中心等。

旅游咨询服务中心和旅游集散中心作为一项城市旅游基础设施和新兴的旅游运作方式, 是随着人们旅游观念的不断成熟、信息网络的进一步普及和交通设施的方便快捷, 人们自行出游能力的不断增强, 散客和自助游客的客流量迅速

**[收稿日期]** 2010-08-05

**[基金项目]** 湖南省高等学校科学研究项目“旅游目的地散客服务体系构建研究—以长沙为例”资助(编号: 08C001)

**[作者简介]** 伍海琳(1970-), 女, 湖南邵阳人, 长沙师范高等专科学校旅游与酒店管理教研室副教授。

增加应运而生的。

旅游公共信息服务平台的主要功能是旅游用户可以... 通过选择不同的服务方式和设置相应的查询条件,获取景区(点)基本信息(行政区划和邮编、特服电话)、景点气候、场所类别、景区图片、服务项目及价格、交通、住宿、购物、设施、投资机会、详细地址、电话、网址、传真等信息。

(三)辅助体系

是指对散客的旅游质量有直接影响的客观存在的集合体,即旅游环境。它包含城市的自然生态环境和人文社会环境,是城市旅游服务体系赖以生存和发展的支持系统,其实施主体为农副业、商业、建筑业、制造业等行业和市政环卫、公安海关、邮电通讯、银行保险、医疗卫生等部门的集合体以

及都市居民。据美国工业标准分类(SIC)系统的一项调查表明,有30多种主要工业部门为旅游者服务,而涉及到旅游业的其他行业和部门多达270多个<sup>[3]</sup>。

(四)管理体系

是指为散客在旅游活动过程中提供旅游政策、法规及服务标准保障的相关旅游政府——行业部门集合体,是城市旅游服务体系赖以健康、持续发展的保障系统,主要为散客提供政策法规、行业规范及旅游服务质量标准要求等,发挥其调控和管理的职能。其实施主体为相关政府部门、旅游行业协会等部门,它们共同制定保障散客权益,提供规范旅游服务的相关法规条例和质量标准体系。

各个子系统的性质、功能及动力见表1

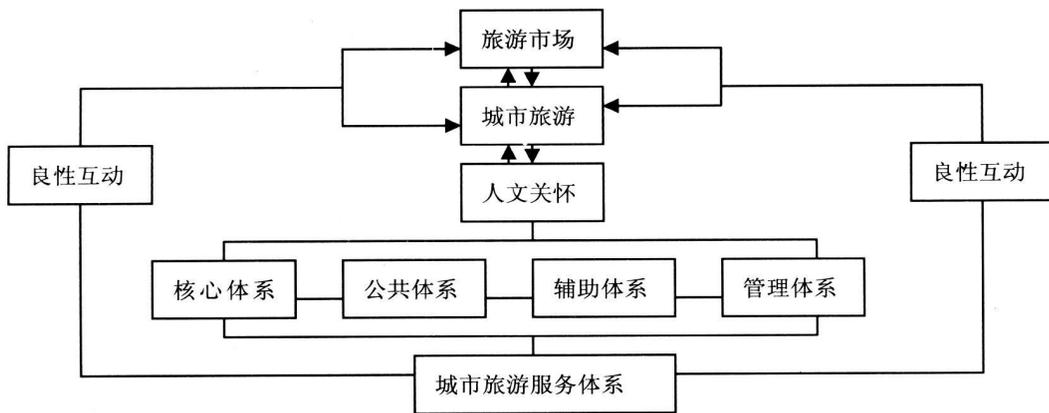


图1 城市旅游散客市场服务体系基本框架图

表1 城市旅游散客市场服务体系子系统构成表

体系名称	功能	实施主体	内容	性质	动力
核心体系	构成城市旅游服务体系的基础	六大要素产业	旅游餐饮、旅游住宿、 旅游交通、旅游观光、 旅游娱乐、旅游购物	营利性	市场主导,政府调控
公共体系	为物质流、信息流、旅游流等提供集散网络化平台	政府部门、旅游企业	旅游服务中心、旅游网络平台	营利性或公益性,或兼备	市场或政府主导,市场运作
辅助体系	为旅游活动提供支持及拓展性的硬件设施或软件环境	其他行业和部门、城市居民	游览环境、社会环境、 人文环境、生活环境	公益性为主	政府导向和实施;城市居民自发
管理体系	宣传、引导、推进、卸掉功能:规范市场、营造和谐旅游环境	旅游管理部门、相关政府部门、旅游行业协会、社会监督机构	旅游政策、法规,旅游服务标准、城市旅游规划	公益性	政府主导、实施

三 长沙散客市场以人为本服务体系构建

长沙一直是湖湘地区的政治、经济、军事、文化、教育中心,拥有悠久的文明历史、灿烂的古代文化、著名的宗教文化和秀美的山水风光,历史文化源远流长,现代文化多姿多彩,素有楚汉名城、潇湘洙泗、屈贾之乡、宗教圣地、革命摇篮、伟人故里之称。长沙也是国务院首批公布的历史文化名城和第一批对外开放的旅游城市,人杰地灵,历史悠久。长沙旅游业发展迅速,已经成为集观光、度假、商贸、会议、展览、购

物、文化、体育功能为一身,拥有先进的接待设施和一流的服务水平,满足国内外游客多种多样的旅游需要和旅游动机的旅游城市。在以人为本的散客市场下,长沙城市散客市场服务体系构建围绕着城市散客市场服务四大功能体系即核心体系、公共体系、辅助体系、管理体系等构成。通过落实以人为本的城市旅游散客市场服务体系来打造富有长沙城市特色并具有竞争力的国际旅游品牌,丰富长沙城市旅游的人文内涵,进一步拓展长沙旅游业发展领域,促进长沙旅游产品

进一步走向完善配套并与国际接轨。

### (一)长沙散客市场以人为本服务核心体系构建

#### 1. 以需求为导向创新城市旅游产品

随着长沙城市旅游的发展和旅游需求的不断升温,散客消费者日益成熟,许多传统的旅游产品已显得不相适应而受到越来越大的挑战,城市旅游呼唤着旅游产品的创新。城市旅游产品需要注入现代元素,以引导和适应新的旅游观念、旅游方式、消费模式。传统的城市旅游产品也必须通过注入现代元素创新提升,延伸产品的生命周期。

#### 2. 强化旅游从业人员以人为本理念

城市旅游服务体系的以人为本体现最终是由旅游从业人员去操作和落实的,他们通常也是人文关怀缺失行为的主体和旅游投诉的热点对象,因此旅游从业人员对人文关怀的实现具有巨大的制约作用。旅游企业忽视员工人文关怀理念的培育是目光短浅的不明智行为,对企业声誉和形象都会造成损害,在市场经济竞争中最终会被淘汰。也就是说,加强旅游企业对员工的职业道德教育,教育员工爱岗敬业,树立良好的服务意识,增强职业责任感是尤其重要的。

#### 3. 提供标准化+个性化的超值服务

旅游的本质就是体验差异。近年来,人们的旅游观念在发生变化,散客在选择旅游产品时更加理性与个性,选择旅游产品的主要依据也从价格因素逐渐转移到服务品质上来。散客对单一目的地游览的需求明显增加,“一地游”、“深入体验游”等线路备受关注。了解异域文化、感受他乡风情、追求静谧休闲、体现个性审美等诸多旅游需求使旅游目的地也丰富多样。人们正在视旅游为一项日常的普通活动,偏爱机动灵活,尤其强调个性化。提供“以人为本”的服务,就是要将标准化服务和个性化服务相结合。标准化服务是达到散客满意的重要手段,个性化服务则会带给散客以惊喜。以人为本就是在标准化服务的基础上创造个性化服务,带给旅游者惊喜,为他们提供意料之外但又在情理之中的、额外的服务。

### (二)长沙散客市场以人为本服务公共体系构建

#### 1. 建立便捷的散客服务体系

一个成熟的旅游城市是应该同时具备成熟的旅游服务网络,以便能及时有效地为游客指引旅游信息。例如美国的两类旅游咨询服务:Information Center(游客问讯中心,简称IC)和Visitor Center(游客中心,简称VC)就分别设在著名的旅游景点和城市游客或景点集中的地区。IC和VC的设立,不仅方便了外来游客,也在一定程度上避免了因语言不同所可能造成的不愉快。

未来长沙市必须加快以旅游集散中心、旅游咨询中心、旅游区(点)游客中心为主体的散客服务体系的建设,新建1-2处旅游集散中心和6-8个旅游咨询中心,并使景区内的游客中心增加旅游咨询功能。

#### 旅游集散中心

1. 形成主站、分站、发车点、沿途停靠点等多种发车形式,遍布东南西北各个方位,以尽可能方便市民就近出游;

#### 2. 加强与公共交通(公交汽车等)枢纽和旅游景区特别

是郊区景点之间的衔接;

#### 3. 加强与周边其他城市旅游集散中心的对接。

#### 旅游咨询中心

1. 首先要考虑的是如何优化布局,尽量调整到交通便利的地段或场所,然后应在完善功能和服务上下功夫;

2. 考虑适当增加旅游咨询服务站点的数量。如在五一、黄兴路等游客密集的地段和景点、机场、火车站等客流集中处应增设旅游咨询中心站点;在旅游购物、商务办公、休闲娱乐集中区域增设旅游咨询服务站,并选择一些旅游饭店、居民社区和交通节点设置旅游咨询点;

3. 在特殊时期增设部分流动咨询服务站点。如大型会展活动期间,可在大型会议会展中心设置流动的咨询服务点;在节假日期间,可采用车、亭、台等不同方式补充固定咨询服务点的不足。

#### 2. 推进无障碍旅游

无障碍旅游具有双重含义,一方面是指在大众旅游、自助旅游蓬勃发展的背景下,如何通过完善信息指引、健全基础设施、打破区域壁垒等措施,使不同地区的散客能够顺畅地完成异地旅游;另一方面是指如何通过残疾人专用设施、专门服务、专项产品的提供,克服残疾人旅游所面临的困难,满足其旅游需求。

### (三)长沙散客市场以人为本服务辅助体系构建

#### 1. 建设环境友好型旅游城市

生态环境对任何一座城市的持续发展而言,都有着不容忽视的作用。根据长沙的发展战略,要实现把长沙建设成旅游大都市的目标,生态环境是个基础条件,为此长沙应该创造清洁的城市环境,建设环境友好型旅游城市。为了实现建设环境友好型旅游城市目标,使长沙城市旅游持续发展,以旅游业自身的力量是难以完成的。一方面必须加强旅游环境保护知识的宣传教育,提高长沙市民的环保意识和参与力度,树立旅游开发与环境保护协调发展的观念;另一方面要求城市旅游同各个相关辅助行业、部门协调发展,旅游业以及相关行业都应积极主动地配合政府部门加强生态环境保护,在全市范围内改善长沙的水、空气、噪声、垃圾等方面的污染问题,步调一致地向生态方向发展。

#### 2. 建立高效的行政协调机制

为进一步发挥旅游产业在现代服务业中的主体带动作用,长沙市旅游发展规划强调积极推进旅游和工业、农业、教育、体育、文化、会展等各行业更紧密的结合,也唯有如此,才能将产业资源整合起来,为旅游者创造一个良好的社会人文旅游环境。

为此,首先应该树立“大旅游”、“大产业”、“大市场”的观念。只有统筹规划全市旅游开发,实行旅游产业联动发展战略,城市旅游才有大发展,才能为旅游者真正带来实惠。这一意识必须与“以旅游者为本”的理念结合起来,贯穿到政府领导层,旅游行业管理层,旅游企业家层次和广大从业人员层次,以及与城市旅游相关的各行各业。

其次,成立综合协调机构,建立定期议事制度。人文关怀的实现离不开各行业、各部门的配合与支持,而在实际工

作中往往出现多头管理、效率低下的问题,间接地为散客造成不利影响。因此政府的统一协调势在必行,建议由市政府分管领导牵头,成立由建设、农业、水利、宗教等旅游资源主管部门和土地、财政、城建、规划、工商、公安、消防、旅游、交通等相关管理服务部门负责人组成的“长沙城市旅游推进领导小组”,由市主要领导担任组长,分管领导担任副组长,办公室设在长沙市旅游局,每两个月召开一次会议,共同行使对全市旅游发展的最高决策权和执行监督权,解决当前城市旅游发展中各自为战的问题。

#### (四)长沙散客市场以人为本服务体系构建

##### 1. 加快旅游法制建设

对于广大散客而言,使以人为本最终演化为政府的“政策关怀”,由“政策关怀”具体落实“人文关怀”,才是对他们利益的最重要、最根本的保护。长沙旅游业现有的法制体系对于长沙城市旅游高速的发展而言还是不够的,随着城市旅游内涵的不断深化和提升,我们所要做的不仅是全面落实现有的制度,更重要的是要改善旅游大环境,改善旅游业发展在人文关怀方面的瓶颈障碍。

##### 2. 建立城市旅游服务诚信体系

城市旅游应该在诚信理念的指导下健康发展,既满足旅游者身心体验,又促进和谐旅游环境的建设,促进城市的和谐发展。作为社会经济生活中最具权威的机构,政府有强大的号召力和感染力,是整个城市旅游诚信体系建设的行为主体之一,政府的诚信运作起着示范效应,直接带动其他旅游参与主体的诚实守信行为。如果政府不能做到诚信,市场主体也会加以效仿,失信行为将受到鼓励,从而导致社会信用的大滑坡。政府本身决策机制不完善,法规、规章、政策常常缺乏稳定性和长久性,朝令夕改,不能履行承诺,都是严重失信的表现,会导致社会公众、企业、投资主体等从各自角度对旅游业做出没有说服力、不具保障性的判断。

##### 3. 积极发挥旅游行业协会作用

旅游行业协会的职责和任务,就是要围绕旅游发展的目标,协助和配合旅游行政主管部门的中心工作,积极开展各

项活动,成为旅游企业和政府之间的桥梁和纽带。要落实城市旅游人文关怀服务体系,保证长沙城市旅游的可持续发展,旅游行政主管部门工作和旅游行业协会工作是两支重要力量,两支力量结合起来,就能形成更大的工作合力,产生更大的工作效能,促进长沙城市旅游持续、快速、健康发展。因此,旅游行业协会应当把人文关怀的思想体现到行规行约的制定中去,并组织旅游企业和从业人员签订行业自律公约,向社会公布承诺,切实体现人文关怀,打造和谐旅游环境,真正实现行业自律。

城市旅游散客市场服务体系是一项系统工程,是由诸多具有特定功能的要素组成的不可分割的整体,其质量提升有赖于社会各系统的综合协调。因而,在城市旅游散客市场服务体系建设中应体现“以人为本”的思想,强调人的素质的提高,人际关系的升华和人与自然关系的和谐。长沙城市旅游散客市场服务体系只有始终围绕以人为本的宗旨,才能更好的行使自己的职责和使命,促使长沙旅游业的全面发展。

#### [参考文献]

- [1] 徐菊凤. 北京城市散客旅游服务模式问题诊断与对策思考[J]. 旅游学刊, 2008(8): 58-62
- [2] 陈秀惠. 旅游目的地散客服务体系构建研究—以北京为例[D]. 北京第二外国语学院硕士学位论文, 2006
- [3] 黄国群. 旅游集散中心功能及运行机制研究[J]. 桂林旅游高等专科学校学报, 2007(1): 16-22
- [4] 薛莹. 论长沙旅游集散中心的形成与发展[J]. 旅游科学, 2004(6): 39-40
- [5] 黄国群, 陈学光, 徐金发. 旅游集散中心功能及运作机制研究[J]. 桂林旅游高等专科学校学报, 2007(2): 16-19
- [6] 李峰. 加快建设苏州旅游交通集散中心[J]. 江苏交通, 2002(11): 24-26
- [7] Ashworth, G. J. Is there an urban tourism[J]. Tourism Recreation Research, 1992, 7(2): 3-8

## On the Establishment of FIT Market Service System in Changsha

WU Hai-lin

(Changsha Normal College, Changsha 410100 China)

**Abstract** This article tries to create a FIT serving system with “People Oriented” from the “Humanistic Concern” angle during the development of urban tourism. In other words taking the tourist demand as the starting point various and humanistic services are provided to show “Humanistic Concern” fully to promote harmonious development of urban tourism service industry.

**Key words** humanistic concern; urban tourism; FIT serving system; Changsha