

中国游客越来越“会玩”

# “旅行过年”成国人时尚消费选择

近年来,“旅行过年”已经成为春节休假的热门形式。目前随着春节假期临近,旅游出行产品也进入了预订高峰。记者从各大旅游机构了解到,今年春节期间,南下避寒和北上赏雪都是国内游的热门玩法,同时随着中国护照的“含金量”越来越高,出境游也愈发便捷,国人过年时的脚步将遍布全球各地。



网络图

## 春节抢票“白热化”“黑科技”应对大量出行需求

距离春节假期的到来目前已只剩一周多的时间,出境长线预订基本已接近尾声,出境短线游及国内游则正处于预订高峰。驴妈妈旅游发布的数据显示,春节出游热度从1月18日开始逐渐攀升,除夕(1月24日)至大年初二(1月26日)达到高峰。同时,春节期间受机票、酒店等价格上涨影响,旅游产品整体价格增幅较多,较淡季普遍上涨超过50%,部分热门线路价格上涨幅度翻倍。去哪儿网旅游专家表示,随着异地过年观念的兴起,今年春运期间,将有近4成旅客选择异地过年,其中一成旅客出境过年,近三成旅客国内异地过年。

来自同程旅游的预测数据显

示,若气象条件良好(无大雨、冰雪等灾害性天气),2020年春节黄金周七天的出游人次预计在4.5亿人次左右,冰雪游、民俗游及其他形式的文化旅游等将是春节黄金周期间国内游的热门主题,以寻找传统“年味儿”为核心诉求的春节主题线路将是深度游的热门选择。同时,根据马蜂窝旅游网发布的报告显示,中国游客对于旅行的关注点不再集中于价格,而是更注重出行品质和深度文化体验,更加讲究吃好、住好、玩好,45.5%的游客重视旅途中的美食体验,酒店和交通的舒适程度也获得了超过30%的游客关注度。途牛旅游网方面则表示,随着春节的日益临近,境内游、

周边游人次占比还将进一步上升。

面对大量的订单以及春节期间有可能出现的航变情况,今年旅游企业也在通过“黑科技”来为游客保驾护航。去哪儿网告诉记者,他们将采用AI系统辅助的方式,为人工客服提供辅助。据统计,这样能够节省旅客三分之一以上的来电时间。而在机票环节,航变依然最影响旅客出行的因素。去哪儿网将通过天气数据、历史数据、近期数据、用户乘坐航班时刻机场的分布等情况,预测全国各地机场发生航变的机率,并将预测的整体准确率保持在95%以上,为短时间激增的客服需求准备最佳预案,保障春运出行。

## 南下避寒、北上赏雪

和往年春节相似,南下避寒和北上赏雪依然是最热门的国内游主题。中国旅游研究院和携程联合发布的《中国冰雪旅游消费大数据报告(2020)》显示,人气最高的传统冰雪旅游目的地依次是哈尔滨、海林、长春、沈阳、牡丹江、白山、大连、尚志、漠河、延吉。春秋旅游方面也表示,今年春节期间选择去长白山、吉林、张家口等地体验冰雪项目的出行人次已经超过国内出

行总人次的半数,其中长白山作为亲子冰雪体验的主要选择,今年春节期间飞抵长白山的旅游包机从一天一班增至一天两班,以此保障旺盛的出行需求。

途牛旅游网监测数据显示,温泉游、冰雪游、避寒游、团圆年味依然是鼠年春节当仁不让的热门旅游主题。有不少游客会前往海南、云南、福建、广东、广西等避寒目的地;此外,北京、福建、山西、陕西、江

西等地的年俗游也受到游客青睐。

同程方面则指出,三亚作为传统热门海岛游目的地在春节期间依然是最热门的海岛,而除了常规线路外,春节黄金周期间的旅居也非常受欢迎,尤其是以避寒及民俗体验为主要目的的春节旅居产品需求较大,主要以三亚、昆明、大理等最热门。出游方式方面,除了常规的自由行和跟团游外,包团定制、家庭包团等新玩法也深受欢迎。

## 短线出境人气旺 中国游客越来越“会玩”

目前,持普通护照的中国公民可免签或落地签前往超过70个国家和地区。更值得一提的是,2019年日本、斯里兰卡、爱尔兰、沙特阿拉伯、泰国、老挝、亚美尼亚等热门目的地国家陆续对中国公民在签证政策上采取放宽或实施便利措施。这些利好也让今年春节有不少国人选择“境外过大年”。途牛旅游网相关负责人告诉记者,部分对中国游客实行免签、落地签的短途目的地游客量将在春节前进一步增长。而拥有轻松、舒适度假体验的海岛游产品也吸引了众多游客踊跃报名,排名前十的出境海岛游目的地依次为普吉岛、巴厘岛、马尔

代夫、长滩岛、苏梅岛、沙巴、毛里求斯、塞班、斐济、塞舌尔。

驴妈妈旅游的数据显示,相比往年春节,日本、泰国等一些常规热门目的地也呈现一些新的趋势,如更侧重深度游、个性游,游客会飞赴日本安比高原滑雪,愿意从泰国清迈自驾到老挝琅勃拉邦等。这些新的目的地和旅行方式选择都显示了中国游客越来越“会玩”。同程旅游方面则表示,2020年春节黄金周期间居民的出境游需求以泰国、日本、越南、新加坡等周边国家为主,长线出境游主要以意大利、法国、瑞士、德国、俄罗斯等为主。周边短线出境游的出游时长一般在5天左右,长线

出境游的出游时长主要以7至14天的线路为主。而热门目的地的电话卡、地标景点门票、交通购物卡、火车票、随身WiFi等是销量最大的自由行玩乐产品,意味着有相当一部分游客选择像当地人一样使用公共交通工具深入到当地的大街小巷,体验当地的风土人情。

携程签证专家还提示游客,目前通过旅游企业推出的在线填表、历史材料复用、进度透明可查与领馆同步等服务,亚洲等短线国家办签时长已缩短到平均6个工作日,而希望能在春节期间进行出境游但还没有办签证的游客现在需要抓紧时间了。(据人民网)

## 手机订酒店 有了“行规”

酒店在线服务质量团体标准发布

1月10日,《酒店在线服务质量评价与等级划分》团体标准发布仪式于北京召开,该标准由中国互联网协会批准立项,美团牵头,上海商学院酒店管理学院、华东师范大学旅游规划与发展研究中心等单位联合起草,是国内首个对酒店在线服务质量进行评价和评级的标准。(以下简称《标准》)。

中国互联网协会副秘书长裴玮在发布会上表示,《标准》旨在通过电商平台、酒店共同建立的酒店在线服务评价体系,为在线酒店经营提供指导,从而推动整个行业提升服务水平,切实保障消费者权益。起草人代表、上海市现代文化旅游促进中心秘书长符全胜介绍道,《标准》实现了我国酒店行业有关在线服务领域标准制定零的突破,有效填补了国内外相关标准在酒店在线服务评价指标方面的空白,是我国首个由行业协会自主编制的针对酒店在线服务规范的团体标准。《标准》代表了各相关方的意见,在6个月的编写过程中,与维也纳、速8等100余家酒店或集团及多家在线平台进行研讨,回收有效意见和建议41条且均已体现。

记者了解到,《标准》以电子商务平台内的单个酒店为评价对象,酒店线上服务质量为评价内容,构建了包含基础信息、服务能力、经营能力、诚信经营、个人信息安全、规章制度、消费者评价等七项指标的评价指标体系。总分为1000分,超过700分的酒店从高到低分为三个级别,平台需设定特色标识,向消费者展示所在级别,让消费者可以看到酒店在线服务的“星级”,进而避免“盲选”。其中,《标准》要求酒店上传至在线平台的信息完整准确并及时更新,及时确认在线订单,积极维护差评,避免“到店无房”,无虚假评价,确保消费者个人隐私和信息安全等。如出现服务质量问题,将直接影响评分和评级。同时,平台可按照不同评分分配线上资源,让服务质量更好的商家获得更多青睐,以此进一步激励商家的自我优化。

北京第二外国语学院旅游科学学院院长助理李彬认为,《标准》的评价维度丰富且全面,对酒店、平台和消费者三方都能够产生直接的影响,将有效解决在线预订体量在大规模增长的同时出现的类似到店无房、虚假信息、拒开发票等方面的在线服务问题,整体提升酒店行业在线服务水平。据介绍,《标准》的编写基于美团酒店自2016年起开发的业内首个商家综合运营能力评估体系—HOS(Hotel Operating System)体系。中国饭店协会副会长、美团副总裁郭庆表示,行业的健康发展离不开通过标准化去规范和管理。在HOS的实践中,美团与酒店商家实现了良性的互动,希望可以将HOS的经验推广到全国,共同营造更健康的住宿行业生态。

(据人民网)