



中国旅游发展年度报告书系

Annual Development Report of China's Tourism

中国旅游景区 发展报告 (2015)

CHINA TOURISM SCENIC DEVELOPMENT
REPORT
(2015)

中国旅游研究院



旅游教育出版社
Tourism Education Press



中国旅游发展年度报告书系

Annual Development Report of China's Tourism

中国旅游景区 发展报告 (2015)

CHINA TOURISM SCENIC DEVELOPMENT
REPORT
(2015)

中国旅游研究院



北京·旅游教育出版社

责任编辑:郭珍宏

图书在版编目(CIP)数据

中国旅游景区发展报告. 2015 / 中国旅游研究院著

. --北京: 旅游教育出版社, 2015. 7

ISBN 978 - 7 - 5637 - 3192 - 3

I. ①中… II. ①中… III. ①旅游区—经济发展—研
究报告—中国—2015 IV. ①F592. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 142310 号

中国旅游景区发展报告(2015)

中国旅游研究院 著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@ 163. com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印 张	7. 75
字 数	92 千字
版 次	2015 年 7 月第 1 版
印 次	2015 年 7 月第 1 次印刷
定 价	50. 00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

《中国旅游景区发展报告（2015）》

编辑委员会

主任委员 戴 斌 中国旅游研究院院长 教授 博士

编 委（按姓氏音序排序）

戴 斌 蒋依依 李仲广 宋子千 唐晓云

吴丰林 夏少颜

《中国旅游景区发展报告（2015）》

编辑部

主 编：战冬梅

副主编：肖建勇

成 员：刘雪蕊 杨宏浩 杨彦锋 何琼峰 蒋艳霞 吴丽云

何玉春 宋彦亭 王莺莺

顾老师的世界与大白的暖萌

——《中国旅游景区发展报告（2015）》序言

年轻的顾老师写了史上最火的一封辞职信，引发了新一轮的互联网狂欢。信很简单，既没有李密的《陈情表》那样的文采，也没有常见公文的格式与规范，只有短短的十个字，“世界那么大，我想去看看”。何以引起这么广泛的关注与传播呢？是因为触动了广大老百姓，特别是年轻人内心深处的旅游意识，是因为我们从来就没有停止对自由的向往。

国民大众愿意去旅游，愿意去休闲，愿意去体会美好的生活，我们的政策制定、产业创新才有了基础。2014 年的国内旅游人次超过了 36.5 亿，出境旅游人次也超过了 1 亿。2015 年这两个数字将是 40 亿和 1.2 亿。这意味着 13 亿人口，人均的出游率就接近三次了。这是发达国家国民出游率的门槛水平，也是欧美发达国家 20 世纪 50 年代大众旅游发展初期的水平。这是一个具有里程碑意义的时间节点。根据国务院文件的规划，到 2020 年的时候，国民出游率将达到 5 次，达到中等发达国家的水准。

在国民旅游权利持续实现的过程中，不仅是参与旅游的人数在增加，出游方式也在变化。现在通过旅行社组织和接待的团队游客的比例占全部国内旅游市场的比重不到 4%，估计今年会在 3% 以下。这意味着近 40 亿人次是自助旅游的，散客化的趋势已经非常明显了。越来越多的游客开始追求“我的时间自己做主”和“我的行程也要自己做主”。对景区经营者而言，这意味着旅游市场的基础越来越厚实的

同时，旅游消费行为和购买渠道也越来越多元化。

理想很丰满，现实却是骨感的。顾老师说想去看看外面的世界，这没错，可是我们也明白看世界是需要金钱和时间的。旅游权利的实现从来就不是没有代价的，一场现实的旅行必须要具备四个基本要件：可自由支配收入，就是要有闲钱；可自由支配时间，有闲暇；有消费意愿，总不能出去旅游老是有太多放不下的事情，回来还没完没了的自责；以及鼓励旅游和自由、便利的旅行政策。客观地讲，这四个旅游消费支撑体系还没有完全建立起来。世界那么大，有那么多的人要去看，怎么办？顾老师反映了父老兄弟的旅游意识和旅游权利，也反映了旅游意识走向现实和旅游权利实现过程中的种种艰辛。为此，旅游政策必须坚持“更多的国民参与，更高的品质分享”的发展理念，先解决“有没有”的问题，再解决“好不好”的问题。任何时候，我们都不能离开在发展中大国的大众旅游基本面。

接下来的问题是，我们该如何经营景区，或者说向广大游客提供什么样的景区服务？其实开发旅游也好，建设搞景区也罢，不能只问领导和专家怎么要求，最好先去问问游客在想什么，市场需要什么。

这段时间还有一个很火的人物，叫大白，就是动画片《超能陆战队》的主角，那个被称之为“萌神”的胖嘟嘟的机器人。他说了很多直击男女老少的泪点的话，比如“我长成这样是为了让人看起来更想拥抱”，比如“你不开心，就来欺负我好咯，谁叫我那么爱你呢？”随着经济社会的发展和生活方式的多元化，更多的人开始追求触手可及的温暖，以及真诚的对话和平等的感受，而不是高高在上的庄严和伟大。

这些年来，进景区的游客绝对数量在上升，但是相对数是在下降。除了休闲时代的“无景点旅游”的发展规律在起作用，还有传统景区自身的原因。很多时候，我们要给予游客的东西只是一厢情愿，与游客内心的感受无法共鸣。一谈文化就是讲修身齐家治国平天下，一谈历史就是成千上万年以前的事情，老百姓听懂，年轻人不感兴趣。对外宣传则是“接待了多少国家领导人，接待了多少外国政要”。游客就说了，这与我有什么关系呢？供给与消费不合拍，这恐怕不行。

景区要想吸引老百姓进入，就得用老百姓语言，讲述老百姓感兴趣的事情。“有一种生活叫周庄”，指向了现实生活，而不是历史和自然，有人间烟火气，这就很好。得让老百姓发自内心的喜欢，你就一定要回到生活的常态中去。人们喜欢大白，是希望有些柔软的东西，希望有一些开心的事情，多一点宽容。我甚至觉得判断一个城市够不够宽容的标准，可以看看你能不能容忍一个乞丐在你旁边。真正的富贵是态度，真正的精神是面向大众的。

现在的旅游已经不是一个封闭的世界，而是游客和市民共享，景区与社会共融的体系了。对此我们可以学术的语言表述为“旅游目的地是生活环境的总和”，也用稍微文艺一点儿的话说就是，“景观之上是生活”。无论用哪一种表述方式，核心内涵是一致的，就是让老百姓在旅游的过程中看见美丽风景，享受品质生活。

从发展趋势看，资本、技术和文化创意将成为推动景区和旅游业创新发展关键驱动力量，这些新型生产要素的背后是人的价值与尊严。一个不能吸引年轻人的行业是没有未来的，把 80 后、90 后和 00 后的旅游消费需求和职业发展导向想明白了，旅游景区才会有更好的发展。

 博士

中国旅游研究院院长

2015 年 7 月 17 日

目 录

CONTENTS

第一章 景区发展环境	1
一、景区改革发展和依法监管力度不断加强	2
二、智慧旅游对景区建设产生重要影响	3
三、产业融合进一步推动景区的市场化发展	5
四、休闲度假市场对景区投资带动效应显著	6
五、现代管理制度在景区的应用不断加快	7
六、旅游安全形势不容乐观	8
第二章 景区消费需求与服务质量评价	11
一、景区游客的特征和消费偏好	12
二、游客对景区的服务质量评价	23
第三章 景区投资分析	39
一、5A 景区增量分析	41
二、主题公园类景区投资分析	45
三、景区类上市公司投资分析	55
第四章 景区经营绩效	69
一、行业绩效评价	71



二、企业绩效评价·····	73
三、企业经营指标评价·····	76
四、企业经营指标的区域性差异·····	82
五、景区经营盈利模式应趋于多元化·····	86
 第五章 新政策形势下的景区发展·····	91
一、2014—2015 年度重大旅游产业政策梳理 ·····	92
二、国家利好政策推动旅游景区创新发展·····	99
 第六章 景区发展建议 ·····	105
一、积极回应市场诉求和社会关切 ·····	106
二、进一步提高景区产品和服务的市场竞争力 ·····	107
三、将景区发展主题融合到国家战略中 ·····	108
四、更加重视最新科学技术在景区的应用 ·····	111

第一章

景区发展环境



2014年以来,我国经济转型加快,创新型政策的导向明显,旅游景区发展环境更加有利。国家和地方促进旅游景区项目投资、改革发展和依法监管的政策措施持续出台,社会关注度保持在较高水平。与此同时,智慧旅游建设,产业链融合发展、现代管理模式推广应用、休闲度假产品需求以及旅游安全形势等因素,对近期以来我国旅游景区业发展产生显著的影响。

一、景区改革发展和依法监管力度不断加强

2014年以来,我国经济虽然面临着不断下行的压力,但稳中有进的总基调并没有改变,而且经济运行质量有所提高,大众创业、万众创新正成为经济发展的新动力。2014年10月,中共中央颁布《关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》,对全面深化改革、全面推进依法治国进行了战略部署,明确提出综合执法,重点在文化旅游等领域内推行综合执法,有条件的领域可以推行跨部门综合执法。2014年8月,全国人大常委会旅游执法检查正式启动,执法检查组通过听取汇报、召开座谈会、实地考察、个别走访、随机抽查、明察暗访等多种形式,深入基层、深入群众,广泛听取各方面意见,重点对规范旅游市场秩序、健全旅游管理体制机制、保护旅游者合法权益、旅游资源保护和利用、完善旅游公共服务等情况进行了检查。2014年12月,国家旅游局颁布《关于贯彻党的十八届四中全会精神 全面推进依法兴旅、依法治旅的意见》,对依法兴旅和依法治旅进行全面部署。

在依法治国和依法兴旅的战略背景下,2014年8月,国务院又正式印发了《关于促进旅游业改革发展的若干意见》,该意见是继《国务院关于加快发展旅游业的意见》《全国红色旅游发展规划纲要》《国民旅游休闲纲要》和《旅游法》颁布以

来,党中央、国务院对旅游业改革发展做出的又一重大部署,明确提出要树立科学旅游观、增强旅游发展动力、拓展旅游发展空间、优化旅游发展环境、完善旅游发展政策,并附有明确的任务分解表。《意见》对规范景区门票价格做出了明确规定:利用风景名胜区、自然保护区、文物保护单位等公共资源建设的景区门票以及景区内另行收费的游览场所、交通工具等项目价格要实行政府定价或者政府指导价,体现公益性,严格控制价格上涨。景区应严格按照规定,对未成年人、在校学生、老人、军人、残疾人等实行门票费用减免。所有景区都要在醒目位置公示门票价格、另行收费项目的价格及团体收费价格。要进一步加强价格监管,坚决制止各类变相涨价行为。《意见》同时提出建立旅居全挂车营地和露营地建设标准、积极发展休闲度假和中医药健康旅游产品等政策建议。

过去一年,党中央和国务院对旅游业的战略地位不断提高,旅游行政主管部门更是以极大的政治勇气努力推进总体旅游发展环境的改进,各部门和各级地方政府以更有力的措施推动旅游业发展,新时期的旅游越来越成为一种常态化的生活方式和人民美好生活的重要组成部分。如李金早局长所言:“旅游业像冬天的腊梅,逆势增长、鲜艳夺目,给我们带来更大的信心和温暖!”2014年我国旅游业实现平稳增长,在全国投资增速放缓的情况下,实际完成旅游投资约6800亿元,同比增长32%。国内旅游36.11亿人次,增长10%;入境旅游1.28亿人次;出境旅游首次突破1亿人次大关,达到1.07亿人次。全年旅游总收入约3.38万亿元,增长14.7%,其中国际旅游收入569亿美元,增长10.16%。

二、智慧旅游对景区建设产生重要影响

为了加快旅游在线服务、网络营销、网上预订、网上支付等智慧旅游服务,国家旅游局将2014年确定为“智慧旅游年”。在“智慧旅游年”主题活动推动下,智慧景区建设可以说是如火如荼,许多5A级景区纷纷试水。譬如天涯海角景区、鸣沙山月牙泉景区、乐山大佛景区、皇城相府景区、普陀山等景区均实现了Wi-Fi全



覆盖,而且越来越多的景区安装起门禁系统,实现了刷身份证或扫二维码入园的功能。部分景区开始推出自己的APP,譬如张家界、莫干山、颐和园、丽江古城、泰山、沙坡头、崂山等景区分别设计了苹果版与安卓版的客户端,基本实现了购票、导购、导游、导览、旅游攻略、线路推荐等功能,有的APP还添加了景区空气质量、天气和游客承载力等信息。此外,一些国家重大的科技支撑项目开始在景区落地,譬如“智能导航搜救终端及其区域应用示范系统”落户九寨沟景区。该项目是将北斗导航定位、北斗短报文通信、多模伪卫星增强、CORS高精度定位、3G移动通信、智能位置服务等多项技术相结合,研制出了节点定位服务、管理型智能导航、指挥型智能搜救、手持型智能搜救、高精度环境监测等面向旅游行业的专用系列终端,以“数字九寨”为基础,研发了将导航与位置服务等现代智能服务技术应用到旅游景区智能化管理,集成化服务等多项功能,提高了旅游景区游客调度与引导、应用管理和区域应急处理能力,提升了管理效率和服务质量,为游客带来了新的旅游体验,提高了游客满意度,推动了九寨沟景区以信息化促进景区旅游、经济、社会的和谐发展,促进了低碳景区、低碳旅游等智慧景区建设和可持续发展。同时,该项目也形成了我国第一个北斗智慧景区位置服务系统及建设规范(标准),填补了我国在智慧旅游领域的多项空白。九寨沟管理局在国家科技部的大力支持下,率先走出了一条以北斗卫星导航、大数据、云计算、位置服务等现代信息技术支撑景区管理、市场营销、游客服务的可持续发展道路。在智慧景区建设标准方面,河南焦作云台山景区走在了全国前列。国家标准化委员会发布公告,由焦作市云台山景区编制的《旅游景区数字化应用规范》成为国家标准,这是我国第一个由景区编制的旅游景区数字化应用国家标准,该标准将于2014年12月1日正式实施,并将在全国旅游景区中推荐使用。云台山景区自2006年以来已经先后投入1.5亿元资金实施智慧旅游景区建设,先后获住建部“全国首批数字化景区试点单位”和国家旅游局“智慧旅游示范景区”,充分将数字、信息、网络技术应用到景区管理、服务与开发之中,有效提升了景区的现代化管理水平和服务水平,大力推进了信息与旅游业的融合。

三、产业融合进一步推动景区的市场化发展

过去一年，O2O 异常火爆。我们看到携程、去哪儿、途牛、同程、驴妈妈等在线旅游企业纷纷向线下延伸，万达、海航、中青旅、众信等向线上发展，线上旅游企业与线下旅游企业的相互渗透不断加速，尤其是 1 元门票大战不断升级，更是推动了线上旅游企业依靠资本力量对线下资源的整合。

2014 年初，携程宣布投入 2 亿资金拓展门票市场。春节期间，携程网上“哈尔滨冰雪大世界”在线支付预订平日票，在 288 元的优惠价基础上，还返现 283 元，如果通过携程 APP 手机预订，还可多优惠 5 元，相当于“免费送票”。随着携程对门票分销市场的强势杀入，同程、驴妈妈等在线旅游企业也纷纷推出各种优惠，如驴妈妈将 APP 上的哈尔滨冰雪大世界门票售价调整为 288 元，返现 300 元，等于“倒贴”12 元；同程则在官方微博上宣布了 8 大项优惠活动，全面打响在线门票价格战。同程网的 8000 家合作景区全部返现，包含其中的 3000 家独家合作景区。8 项优惠活动还包括：返现奖金可在同程网手机客户端随时申请提取现金；春节黄金周期间，同程网同时推出 5000 场门票特惠活动，综合采用直接降价、高额返现等措施回馈广大新老用户；同程网手机客户端上所有可预订门票的返现额度比其他门票预订网站至少多 1 块钱；春节黄金周期间，联合 1000 家知名景区举办门票 1 元秒杀活动。1 元门票一方面惠及了广大游客，另一方面也扰乱了旅游市场秩序，因此，在旅游行政主管部门介入后逐渐收官。携程、同程、驴妈妈、途家等线上旅游企业通过 1 元门票大战，大幅度地提高了对线下旅游企业的渗透。携程统计数据显示，2014 年春节黄金周 7 天，通过携程预订门票出游人次达到数十万，同比 2013 年春节增长近 8 倍，单日出游峰值达到近 10 万人。相比 2013 年，通过移动客户端预订旅游产品的游客上升至四成，增长了近 10 倍。在 1 元门票的推动下，与同程签约的景区数量已经达到 5000 余家，而且还在 2000 余家景区推出了自主研发的门票自助售取终端——智慧票房系统，有效形成了门票预订服务的商业闭环。据相关数据显



示, 2014 年中国旅游市场的在线门票渗透率已经超过 10%, 网络预订年增长率超过 100%, APP 装机量进入亿级, 手机预订占比超过 70%, 华东华南地区移动化程度最高。对景区而言, 通过 1 元门票活动有效聚集了人气、降低了营销成本、扩大了知名度、提高了散客比例、弥补了淡旺季平衡等问题。但需要地方政府和景区管理者注意的是, 未来随着线上渠道商的不断渗透, 线上企业与线下企业之间的博弈和冲突将不可避免, 因此对于景区来说, 有效提高自己的核心竞争力才能够让自己在未来竞争中立于不败之地。

四、休闲度假市场对景区投资带动效应显著

国家旅游局对外发布的《2014 年中国旅游业投资报告》指出, 2014 年, 中国旅游投资规模不断扩大, 投资结构逐步完善, 投资热点加快完成。统计数据显示, 过去一年, 全国旅游业实际完成投资 7053 亿元, 同比增长 32%, 比第三产业投资增速高 15 个百分点, 较全国房地产投资增速高 21 个百分点。2014 年, 全国 10 亿元以上的在建旅游项目有 1749 个, 实际完成投资 4402 亿元, 占全国的 62.4%; 投资额 50 亿元以上的在建旅游项目 341 个, 实际完成投资 1791 亿元, 占全国的 25.4%; 投资额 100 亿元以上的旅游项目有 165 个, 当年完成投资 1013 亿元, 占全国的 14.4%。2014 年, 全国投资规模最大的十个项目包括: 山东德州马颊河生态岛项目、云南江川仙湖锦绣项目、吉林松花湖国际旅游度假区项目、重庆龙水湖国际休闲度假区项目、安徽江北旅游休闲度假区项目、浙江泰顺县廊桥 - 氡泉旅游度假区项目、甘肃仁寿山风景旅游区项目、宁夏三沙源国际生态旅游及休闲度假园项目、河北北戴河新区国际旅游度假中心项目、四川攀枝花阿署达花舞人间景区开发项目, 这些项目投资规模均超 100 亿元。从投资规模排名情况来看, 休闲度假类景区的投资毫无疑问成为重头戏, 而且民营资本在景区投资中越来越占据重要位置。在实地调研过程中, 我们深刻感受到新常态下地方政府和市场主体正在将投资重点从传统产业转向包括旅游业在内的现代服务业, 譬如万达集团正在由商业地产类企业转向

文化旅游类企业，并在全国布局了 10 个以上投资百亿级的文化旅游城，力争打造中国的“迪斯尼”。此外，华强、开元、海昌、长隆、宋城、横店等大型集团对景区类的投资也不断扩容。我们判断，未来较长一段时间内，休闲度假类景区的综合开发和投资仍将热度不减。

五、现代管理制度在景区的应用不断加快

中国旅游业经过 35 年的发展，已经逐步从纯粹的团队观光模式转向基于生活方式的观光、休闲、度假综合发展的阶段，传统的景区开发和运营模式越来越受到挑战，再加上各类景区的投资大多是由地方政府来主导，因此景区运营和管理正面临着越来越多的困难。在宏观经济政策的影响下，为了让市场在资源配置中起决定性作用，让市场归市场，政府归政府，景区托管这种专业化运营模式开始风生水起。2014 年 9 月，在旅游投融资合作暨海洋（旅游）产业投资洽谈会上，福建省向境内外推出 26 个重点景区进行托管招商，希望能够吸引专业投资管理公司，引入更专业、更科学的景区综合经营管理模式。这一年，巅峰旅投也与贵州省安顺市龙宫风景名胜区管理委员会签订托管协议。巅峰旅投将为龙宫风景名胜区提供包括景区现代化管理、景区服务品质提升和营销平台搭建等在内的旅游智力服务，把多年积累的成熟景区管理经验与创新经营理念植入龙宫风景名胜区，最终将其打造成为贵州省标准化运营服务标杆景区。作为一家从旅游规划起家的公司，巅峰旅投这些年来先后共接受委托管理过 39 个景区，正在管理中的有 17 个，从江西景德镇的浮梁县千年古城项目到 5A 级景区重庆黑山谷，从山东周村古商城到六盘水等，经过十余年的摸索已经成功摸索出一整套景区托管经营的经验。除类似巅峰旅投这样规划起家的公司开展了景区托管业务外，国内一些优秀景区也开始介入了这一业务领域，譬如华侨城、恐龙园、呀诺达、曲江文旅、西安旅游等景区结合自身的成长经验，将经过市场检验的商业模式和管理模式在全国范围内进行拓展。景区托管是在景区存量的基础上做文章，是景区从粗放式开发到精细化管理的必然选择，但从整体来



看,大部分景区托管的模式还处于探索、发展的阶段,并不成熟,相对于港中旅管理沙坡头、首旅集团入主沙湖和中青旅开发乌镇,景区托管距离成功还有一段不小的距离。

六、旅游安全形势不容乐观

“安全是旅游业的生命线”“没有安全,就没有旅游”。近年来虽然各个景区已经建立健全了规章制度、加强了流量控制、做好了紧急预案、增加了救援医疗设施设备,但是宏观旅行安全形势仍旧不容乐观。2014年1月11日,云南省香格里拉县独克宗古城发生火灾,共烧毁房屋343栋,总受灾户数246户,古城最繁华地带变成废墟;2014年4月12日10时20分,井冈山杜鹃山景区索道因机械故障导致一轿厢脱落,致使1人死亡4人受伤;2014年前9个月黑龙江共发生旅游突发事件9起,死亡6人,主要集中在温泉、漂流和交通事故;最让人感到悲痛的是2014年12月31日23时35分许发生在上海外滩地区的踩踏事件,这次踩踏事件共造成36人死亡49人受伤。除旅游安全事故外,2014年,国内外发生多起航空安全事故和恐怖袭击案件,造成旅行安全形势一度紧张。因此,在新的形势下,我国应该进一步建立健全各种安全管理制度,包括制定更加严格的安全法律法规、营造良好的安全氛围、提升旅游预警能力、做好安全救助救援、建立健全各类保险体系。

回顾2014年,不论是智慧景区的建设还是线上线下的融合,无论是休闲度假类景区的投资还是景区托管的风生水起以及旅行安全面对的问题,都是与整个国家的现代化进程相适应,都是旅游业在新常态下的必然表现。这一年,党中央继续加强了反腐倡廉工作,发布了《关于在党的群众路线教育实践活动中严肃整治“会所中的歪风”的通知》,要求坚决遏制将历史建筑、公园等公共资源变为私人会所的现象,把清静还给自然的风景,将资源还给普通的百姓。2014年9月,中央办公厅和国务院办公厅还颁布《关于严禁党政机关到风景名胜区开会的通知》,规定各级党