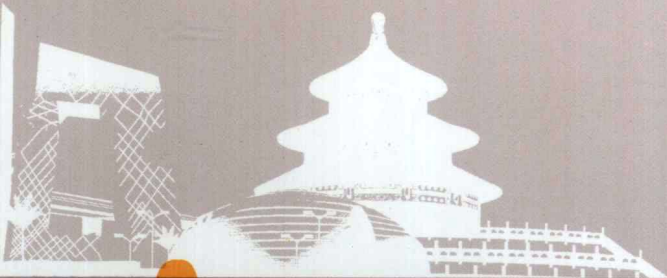


*On the Sustainable Development of Beijing Tourism
Based on Leisure Concept*



基于休闲理念的 北京旅游可持续发展研究

宁泽群 徐菊凤 等 ©著



中国旅游出版社



基于休闲理念的 北京旅游可持续发展研究

宁泽群 徐菊凤 等 著



中国旅游出版社

责任编辑：王建华 孙晓鸥

装帧设计：谭雄军

责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

基于休闲理念的北京旅游可持续发展研究/宁泽群等著. --北京：中国旅游出版社，2010.6
ISBN 978 - 7 - 5032 - 3961 - 8

I. ①基… II. ①宁… III. ①旅游业 - 可持续发展 - 研究 - 北京市 IV. ①F592.71

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 100535 号

书 名：基于休闲理念的北京旅游可持续发展研究

作 者：宁泽群 徐菊凤等

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@cnta. gov. cn

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京新魏印刷厂

版 次：2010 年 6 月第 1 版 2010 年 6 月第 1 次印刷

开 本：720 毫米 × 970 毫米 1/16

印 张：20

字 数：326 千

定 价：38.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3961 - 8

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

前 言

从1987年联合国环境与发展委员会(WCED)正式提出可持续发展的概念以来,可持续发展被解释为:实现经济发展(而不是单纯的经济增长),保持环境资源效应(功能)的持续性,实现公平(代际公平与区际公平)。但是,在这个总的基本要求情况下,不同学科领域的学者们分别从自己不同的角度,提出了可持续发展的定义。显然,这些定义随着不同学科的研究对象不同而有所差异,而同一领域中不同学者的理解,也会有所不同。

旅游研究领域同样如此。旅游的可持续发展是旅游研究的一项重要课题。但是,如何进行旅游可持续发展的研究,却是一个不容易回答的问题。尽管专家学者们频频使用这个概念,但这个概念的丰富含义却很难被准确诠释。显然,它不是一个一般的定义,而是一个系统的概念。

国外学者对可持续发展旅游的定义是,“具有经济可行性但又不破坏旅游未来所依赖的资源,尤其是不破坏当地社区的物质环境和当地社区结构的旅游”(索布鲁克,1999),根据Bramwell(1998)的研究,可持续性发展的主要维度包括环境、文化、政治、经济、社会、管理和政府职能方面。Stephen Page等(2001)认为,可持续发展的旅游应该遵循以下12点原则:

- 鼓励人们认识旅游产生的影响;
- 通过对可接受的变化范围/承载力的限制进行良好规划;
- 直接和间接产生就业机会;
- 支持当地企业生存;
- 将所创造的收入尽可能留在当地;
- 支持当地和区域经济的多样化发展;
- 鼓励当地社区参与;

- 发展现有的基础设施,判断是否保留当地服务设施或对其进行改扩建;
- 尊重当地环境、文化、居民、基础设施和地区特色的完整性;
- 激发当地居民的自豪感;
- 协助自然环境和人造环境的保护;
- 采取科学战略监控旅游对当地的负面影响并努力使之最小化。

从我国目前旅游发展的现状来看,旅游可持续发展研究的现实意义是不容置疑的,甚至是刻不容缓的。大众旅游活动的负面影响已经日益显现,特别是旅游资源的无限度开发、忽视社区居民的意愿和利益、景区和交通的容量超载、游客的无序管理,都对我国旅游业的健康发展产生了不良影响。因此,要想使环境和人类免受旅游负面作用的影响,可持续发展的观念必须渗透到旅游发展的整个系统之中,使旅游发展成为真正健康发展的活动。

当然,如何研究我国的旅游可持续发展,不同学者有着自己的理解和分析问题的角度。北京联合大学现代休闲方式与旅游发展研究所一直致力于休闲与旅游关系的研究,力求剖析两者的逻辑内涵。我们认为,旅游的本质源于休闲的哲学理念,是人类生活方式进化的一种体现。它对于理解旅游的意义和发展趋势都是至关重要的。鉴于此,我们将本书命名为“基于休闲理念的北京旅游可持续发展研究”。

本书具有以下几个方面的特点:

1. 本书的结构我们按照旅游可持续发展的公共管理体系建设、产业发展、旅游者主体行为、旅游资源的保护与开发等方面进行了分类。但是,这些分类的研究成果并不构成旅游可持续发展的一种教科书式的完整体系,它们只涉及这一领域的某些研究方面,并没有涵盖这一研究领域的全部,而只是这些领域中的点滴成果。如果全面研究旅游可持续发展问题,还需要学界业界各位研究者的共同努力。

2. 本书是研究所的研究人员几年来研究成果的汇集。一些成果可能由于研究的时限性,某些表述以及相关的结论已经失去现实作用,但从总体的结论来看,仍然具有十分重要的理论价值和现实意义,我们仍然收录到本书中。同时,为了保持研究成果的历史性原貌,我们没有删除原来研究的相关表述方式,尤其是时间的表述。这既是对研究成果的科学态度,也是对研究过程的尊重。

3. 研究所的研究特色之一,就是强调研究的科学手段与研究结论的逻辑

关系，这就需要利用自然科学和社会科学中的一些科学方法，注重研究的实证性特征。即使是不能进行量化的分析研究，也应该注重现实问题的真实性和对旅游可持续发展的实际意义。

4. 本书收集的研究成果中，既有研究项目，也有研究论文，其中一些成果已经发表，但是，由于这些成果的重要性，以及为了构建一个相对完整的研究体系，我们也将它们收录进本书。

5. 本书从内容的选择上，我们注重了旅游可持续发展的薄弱环节。例如，旅游公共管理的目的地旅游散客服务体系的建设，旅游目的地企业的联合营销问题、乡村旅游的信息化构建问题、旅游开发中的资源保护和市场选择关系问题，等等。

本书是北京联合大学现代休闲方式与旅游发展研究所的第一批研究成果，我们今后将陆续出版第二批、第三批……并将这种成果发布方式作为研究所研究工作可持续发展的一种标志。这也是我们繁荣我国的旅游研究和旅游学科建设应尽的一点义务。

在此，我要对研究所同仁们坚持以科学态度从事严肃的研究工作，表示钦佩和感谢。本书的出版得到了北京市教育委员会专项资金的资助，我们对此表示由衷的感激。没有这种对学术研究的培育和扶植，是不可能提升学科建设的地位和水平，是无法繁荣我们的科学研究事业的。同时，还要对中国旅游出版社在出版本书过程中给予的各种帮助表示衷心的感谢。

北京联合大学现代休闲方式与旅游发展研究所所长

宁泽群教授

2010年4月于北京

目 录

第一部分

北京旅游公共服务体系建设研究

- 城市散客旅游公共服务体系的内涵与构建必要性 (2)
- 国际旅游城市散客服务体系中的公共服务
——以巴黎、香港为例 (12)
- 中国城市旅游散客旅游服务体系的对比分析
——上海、杭州、成都与北京 (29)
- 北京城市散客旅游服务管理模式问题诊断与对策思考 (78)
- 北京引进城市环线观光游览双层车项目的影响及意义 (107)

第二部分

北京旅游产业研究

- 后奥运时期东城区旅游产业发展研究
——兼东城区旅游发展 (2008.10 ~ 2009) 的项目策划 (120)
- 北京市旅游商品的现状、自发趋势和创新性发展建议研究 (152)

北京博物馆休闲旅游联合营销研究	(232)
北京地区旅游企业信息化发展状况的调查	(241)

第三部分

北京居民的旅游行为研究

北京居民对休闲度假旅游的认知	(258)
新休假制度下北京居民旅游出行变化趋势研究	(268)

第四部分

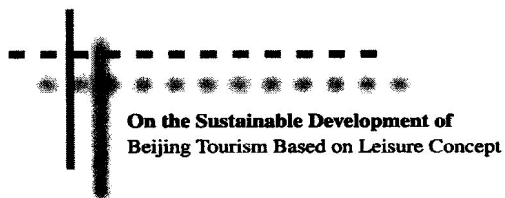
北京旅游吸引物的可持续发展研究

798 艺术区作为北京文化旅游吸引物的考察：一个市场自发形成的 视角	(280)
北京故宫的可持续旅游：拥挤现象调查及其对策 ——一个现代服务管理的分析	(293)

基于休闲理念的北京旅游可持续发展研究

第一部分

北京旅游公共服务体系建设研究



On the Sustainable Development of
Beijing Tourism Based on Leisure Concept

城市散客旅游公共服务体系的 内涵与构建必要性^{*}

经过 30 年的高速发展,我国旅游业已经进入转型换代阶段。从需求体系看,随着黄金周制度的实施,我国的旅游市场逐步进入大众化、散客化、休闲化阶段;从供给体系看,我国在景区(点)、住宿接待设施、餐饮及娱乐业态、旅游交通等重大领域都获得了很大发展,基本能满足国内外游客,尤其是团队旅游者的需求。然而,认真考察可以发现,如果说我国在 30 年的市场经济建设过程中,属于商业性供给的领域已经基本饱和,不存在供给缺口的话,那么,属于大旅游范畴的旅游公共服务体系建设在我国还存在普遍不足,这其中,以城市旅游咨询服务和城市短途旅游公共服务的不足最为突出。而北京、上海这样的国际性大都市和特大型旅游城市,巨量散客对城市旅游公共服务的需求则更为强烈。

一、巨量散客考验北京城市旅游公共服务体系

北京,作为享誉全球的中国历史文化名城和现代中国的首都,近年来每年吸引着八九千万的国内旅游者和三四百万的国际旅游者,这一游客接待量(见表 1-1)已经超过了国际著名大都市巴黎、纽约^①,成为世界少有的特大

^{*} 本部分内容及其之后有关散客的 4 篇文献,均为北京市哲学社科规划“十一五”项目(编号:06BaZH018)“北京散客旅游服务体系与管理模式研究”的核心成果。项目负责人:徐菊凤。完成时间:2008 年。

^① 法国是全球接待国际旅游者最多的国家,但其首都巴黎每年接待的全部旅游者仅 5000 万人次左右,其自身包括市区和郊区的巴黎大区人口才 1149 万人次,常住和流动人口的规模都不如我国的北京和上海。纽约近年来每年游客接待量为 4500 万人次,2009 年接待游客 4670 万人次。有关巴黎的旅游人数,曾出现于网上一篇报道,由巴黎市长说出;有关纽约的旅游数字,见新华网 2006 年 12 月 26 日电《纽约游客人次再创新高近 4400 万人次》,以及《中国旅游报》2010 年 1 月 8 日第 5 版《纽约市旅游业将在 2010 年加速发展》。我国上海的旅游接待人数也接近于北京,属特大型旅游城市。

型旅游城市。研究表明,排除北京自身旅游资源的吸引力,仅就“首都”这一特殊的城市地位而言,首都旅游在客源结构上就具有如下特点:散客、商务及公务旅游者比重大,过境与顺访客人多,重访率高,一日游地位突出^①。

表 1-1 2005~2008 年北京到访旅游者人数

单位:万人次

年 份	2005	2006	2007	2008
入境旅游者人数	363	390	435	379
国内来京旅游者人数	8400	8770	9352	8960
市民在京游人数	4100	4430	4912	5220
合 计	12863	13590	14699	14559

资料来源:根据北京市旅游局和媒体报道的数据资料整理。

首都城市的性质和特点,决定了北京具有明显的吸引散客旅游者的优势。一方面,由于公务/商务客人频繁往来,过境与顺访客人的比重比其他城市高,即使是其他目的的旅游者也比一般城市多。与此同时,游客因公务或个人事务的重访率也高。几组调查数字显示了北京市到访游客中散客的比例结构:北京市旅游局和北京市统计局联合进行的大规模国内旅游抽样调查(有效样本数接近2万份)显示,61%以上的国内游客以散客方式前来北京旅游(见表1-2);国家旅游局和国家统计局城市社会经济调查司联合完成的中国国内旅游抽样调查资料显示,2006年城镇居民国内游客中,以散客方式(个人或亲友结伴)出游的占71.7%(样本数16748个)^②。也就是说,北京每年接待的国内散客比例接近旅游总人数的70%,而有组织的团队旅游者(含单位组织)只占25%左右,散客比例远远大于团队比例。这说明,北京每年接待的8000多万国内游客中,有5000万以上是散客旅游者,其数量相当于北京自身人口总量的4倍。如此巨大的散客流,长期以来却无法在北京的机场、车站、繁华商业中心、天安门等客流聚集地找到旅游信息咨询点,也不能通过便利的公共交通前往八达岭长城和十三陵这样的重要旅游景点。可以认为,

① 张广瑞.论首都城市旅游的发展:上、下[J].投资北京,2000(10/11).

② 国家旅游局和国家统计局城市社会经济调查司.中国国内旅游抽样调查资料·2007[M].北京:中国旅游出版社,2007:34-35.

正是有效旅游公共服务的不足,导致了令北京市政府头疼的长城—十三陵一日游“黑车”长期泛滥,各种虚假旅游信息、旅游地图公然充斥于北京旅游市场,致使“黑色”旅游产业链打而不绝,游客投诉率居高不下,北京城市旅游形象严重受损。

表 1-2 访京游客构成 (按出游方式划分)

年 份	出游方式 (%)				有效样本数 (个)
1998	单位组织 19.26	旅行社组织 7.92	个人或亲友结伴 64.22	其他方式 8.60	19952
2001	单位组织 28.6	旅行社组织 10	个人或亲友结伴 61.4		17110

资料来源:1998年北京市国内旅游抽样调查报告要点[J].旅游学刊,1999(2):59-64;
《2001年北京国内旅游抽样调查综合报告要点》(未发表,该局规划统计处向课题组提供)。

二、一日游与城市散客旅游服务体系的关系

一日游,从字面含义理解,是指旅游者在某一旅游目的地,进行为期一天(不过夜)的游览活动。在活动内容安排上,既可以是只游览一个景点,也可以是游览多个景点,既可以是游览+观看演出,也可以是游览+娱乐活动,一般都必然包含游览内容。从狭义角度和技术性定义角度说,尽管本地居民也经常利用节假日在城市周边进行一日游活动,但由于旅游主要是一种异地活动,因此,旅游界所说的一日游,主要是指外来旅游者在某一旅游目的地进行的一日游,尤其是那些知名度大,经过市场的长期演化,已经被纳入常规一日游范围的旅游线路,而不包括本地居民相对分散的一日游活动。本研究以及大量媒体中提到的一日游,均指这一概念。由于北京长城—十三陵一日游的知名度最高,也是最固定的一日游搭配线路,所产生的问题也最大,因此,许多文献中的“北京一日游”,就专指游客前往这一旅游线路的一日游。

城市一日游与旅行社或游客自助进行的长线多日游有什么区别?为什么一日游问题在许多城市显得非常突出,超出了一般性旅游经营领域而进入到政府管理序列?这是我们需要辨析的一个问题。

城市范围内的一日游,尤其是著名景点的一日游,与一般旅行社经营的旅游产品的很大不同,体现在它具有较强的公共产品属性。也就是说,在城

市范围内的一日游,是一般旅游者无须经过专业旅行社的安排,只需依托城市公共服务体系即可实现的旅游活动。因此,当游客在城市进行自助一日游中受骗,或感到极度不满时,他们抱怨的,将是这个城市的综合服务体系,而不完全是欺骗他的单体经营者。正因为如此,每年才会有许多游客在北京进行一日游上当受骗时,直接向北京市委、市政府投诉。也就是说,一日游旅游服务涉及城市综合要素配置,完全不像异地旅游或团队旅游那样纯粹是市场化产品,而是属于公共产品范畴。

国际国内各大旅游城市都有丰富的城市一日游产品。由于散客停留时间有差异,短则一天半日,长则数日,而住宿问题事先一般已有安排,因此,那种无须过夜、当日可往返的城市一日游产品,尤其是前往当地著名旅游景点的一日游产品,成为最受散客欢迎,也最为经典的城市旅游产品。因此,可以进一步认为,一日游是城市散客旅游者需求量最大,对于散客而言也最为重要的旅游产品。

三、散客旅游与团队旅游的差别

散客旅游与团队旅游最主要的差别是:团队旅游的一切活动,由旅行社事先进行了系统安排,食、住、行、游,甚至购物、娱乐都被设计进每一个时间和空间环境中,以统一向旅行商购买“组合旅游产品”的方式实现旅游消费,无须旅游者自身再去收集信息和单独购买任何一项单项产品。散客旅游者则不但要自身收集、筛选各种旅游要素的信息,还要分别向住、行、游等要素机构单独购买,才能实现自己的旅游消费。因此,散客旅游服务体系,严格来说是指散客在一个目的地停留期间一切与旅游有关的服务要素的总和,包括食、住、行、游、购、娱、休闲、通信、金融、医疗等一系列服务。在这些服务因素中,许多服务因素与城市居民的常规服务设施重合,具有特殊性的因素来自于食、住、行、游、购、娱活动,以及目的地各类信息的获取,尤其以信息获取和旅游活动安排对于散客而言最为重要。因此,他们对城市基础设施和旅游信息的要求高,希望旅游信息准确、及时而且获得方便,服务设施有多种选择。由于许多散客的旅行活动是临时决定的,为了简便,他们经常需要当地旅行服务机构提供他们随机组合的综合旅游服务,有些通过零星委托实现,有些则通过散客成团方式进行。

从我国目前情况来看,一个旅游业比较发达的城市,往往在宾馆住宿设施、餐饮娱乐服务设施、通信金融等城市基础设施服务方面都比较完善。坐

落于城区内的旅游景点普遍交通便利,散客可以借助公共交通设施便利到达。因此,对于散客而言,只有前往坐落于远郊区(或该市周边地区)而旅游吸引力又非常大的著名景点,以及旅游要素信息获取这两大问题,是没有获得有效解决,也最需要引起目的地城市政府高度关注的。从国内各大城市旅游业发展经验来看,这两个环节的服务,已经在最近几年引起了某些地方的重视,兴建了旅游集散中心和旅游咨询中心等公共服务平台,但由于涉及认知问题和部门交叉管理权限问题,其实施效果却差强人意,既有成功的个例,如上海旅游集散中心,也有反复试验,反复失败的,如北京的“游”字头旅游专线和旅游集散中心。

国内外城市旅游发展的经验表明,当散客市场发展成为某一旅游目的地的主要旅游客源市场,并进而成为一个巨大的客流和消费群体时,关注他们的,就不应该仅仅是旅行社、饭店等旅游经营机构,而应该是当地的旅游主管部门乃至地方一级政府。构建城市的散客旅游服务体系,应该围绕着散客在城市停留时其旅游活动所涉及的各方面要素来进行。当一个城市(或旅游目的地)接待的散客数量,远远超过其接待的团队旅游者数量,甚至超过这一城市自身的常住人口数量时,散客所需要的一切相关设施和服务,尤其是旅游公共服务,就应该成为这一城市整体公共服务体系的有机组成部分被纳入到城市总体公共服务体系中。北京的长城—十三陵一日游交通服务,以及旅游咨询服务体系,就是典型的应该被纳入城市总体公共服务体系的旅游公共服务。

四、散客旅游服务体系的内涵与外延

关于散客旅游服务体系的内涵与外延,目前只有个别研究者从旅游活动六要素的角度进行了概括,认为这一体系包括食、住、行、游、购、娱六大环节^①。事实上,根据我们前面的分析,旅游者在异地停留时,不仅仅有上述六要素的需要,还有其他类似于当地居民日常生活的需要,只是对于停留时间较短的散客而言,这种需要不是必然的、最紧迫的。对于一个散客旅游者而言,最迫切需要的,首先是关于当地旅游的各方面信息,其次才是具体各项活动的实施。换言之,外地散客有别于当地居民,以及团队旅游者的最大的特点,或者说是“弱势”,就在于他们对当地的陌生性,可谓“两眼一

^① 邱丹. 旅游城市散客整体服务体系的构建 [J]. 城市问题, 2002 (2).

抹黑”，对于当地各方面情况的不了解、不熟悉，即使是事先做了书面“功课”，也需要落实到现实，并且需要应对现实中随时可能出现的变故。因此，他们不像参加旅游团那样，有组团社事先对于全程活动的细致安排，有当地导游的全程带领。因此，我们认为，散客旅游服务体系，从内涵上说，是散客在当地停留期间的旅游活动所需要的一切服务的总和。从外延上说，散客旅游服务体系包括信息体系和实体服务体系两大类，二者之间相互支撑，缺一不可。另外，为保障这两大体系的正常运行，还需要有政府旅游管理体系这一第三维度，否则前面两大服务体系将难以建立^①。这一服务体系的核心内容，是当地的游览、休闲、娱乐、住宿、特色餐饮、购物等旅游吸引要素，以及顺利前往吸引物场所进行体验和消费的基础保障性条件，如交通信息、区位示意图、吸引物特色介绍等。因此，散客旅游者最希望了解的，是这些吸引要素的特色、区位与交通信息；最需要满足的需求，是以便捷、安全、舒适的方式前往这些旅游吸引物所在地，实现其游览目的。

因此，我们认为，散客旅游服务体系由以下两大部分构成：信息系统与实体系统。支持这两大体系的保障体系，则是当地旅游行政管理体系。

表 1-3 直接面向散客的旅游服务系统构成

系统类别	子系统	具体内容	表现/载体
信 息 系 统	旅游吸引物信息	各种单项吸引物特征、区位、价格、交通方式、开放时间、特色介绍等	旅游手册、旅游地图、旅游折页、电子触摸与视听设施、影像资料、旅游咨询场所、咨询服务人员
		一日游产品推荐,包括产品名称、游览内容、价格、出团频率、交通方式、经营机构、联系方式等	
	旅游交通信息	官方城市旅游交通图,城市内部公交网络,出租车与租车业务,城铁线路网络,机场、火车站等大型客流中心的服务信息	
	商业购物信息	商业网点布局、特色、交通方式、营业时间	
	特色餐饮信息	餐饮特色、网点布局、交通方式	
	住宿信息	名称、档次、地点、电话	
	旅游信息提供载体	信息咨询网点、图文出版物、电子触摸屏、接待服务人员	

^① 由于这第三维度一般不直接出现在游客面前，因此，这里不直接进行分析，而将其放在后面进行论述。

续表

系统类别	子系统	具体内容	表现/载体
实体系统	城市旅游服务硬要素	旅游景点、休闲游憩场所、博物馆、文化娱乐场所、特色餐饮与购物场所	具体设施、设备、网点、服务
		城市交通系统、旅游景点交通	
		住宿设施	
		餐饮设施	
		官方旅游咨询服务中心网点	
		商业、通信、金融外汇、医疗、邮政、公安等一般性基础设施服务	
	城市旅游软环境	城市环境、卫生与美感	空气质量、公共场所卫生
		对客行业服务态度与办事效率	
		居民态度	语言、表情与行为

从目前国内外若干大城市散客旅游服务体系的实际构成看,基本上包含表1-3所列示的内容,略有差异的,是在某些城市的旅游信息系统中,省略了对住宿设施的介绍,原因或许在于住宿设施目标大,游客容易寻找,而且旅游者一般在抵达目的地前已经通过其他信息途径预订好住宿场所。因此,住宿信息可以相对省略。

五、城市散客旅游服务体系的功能

我们认为,城市散客旅游服务体系,总体上应该具备两大基本功能:

功能一:信息传递功能。满足散客的知情权,为散客提供在逗留期间所急需的各方面信息。

功能二:旅游行为保障功能。保障散客在当地逗留期间一切旅游活动的顺利开展。

具体来看,各种不同的散客旅游服务体系,其各自的功能还有一定差异。这里,我们对最重要的两大服务体系——旅游信息系统和旅游交通系统的应有功能做出具体分析。

1. 旅游信息系统功能——可靠、充分、及时、公益、便利获得

外来散客旅游者在—个陌生城市停留时,遇到的最大问题,无疑是“不了解当地情况”,也就是信息不对称。因此,如何编制出满足旅游者需要的

旅游综合信息,让散客在当地逗留期间,可以依据这种旅游手册,顺利安排好自己的一切旅行活动,深入体验当地的文化和商业,看到当地的美景,品到当地的美食,买到想买的物品,将当地值得外来客人品味的美好之处都尽情介绍给大家,既展示当地的文化和形象,也获得丰厚的经济收益,是编制这种旅游信息体系的指导思想。

在这一思想指导下编制的旅游信息物品,第一,应该是可靠的。无论是旅游地图、旅游手册,还是电子触摸系统,都应该是可靠的,由官方或行业协会或较大的企业组织提供,以保证信息的真实、可靠,不应该出现假冒地图或虚假广告宣传资料,一般也不接受单个企业的宣传介绍资料。

第二,信息是充分的、系统的。由官方或行业协会编印信息资料,保证了信息的相对周全,对于各类别各领域的情況都有介绍,而且可以选择知名度大、信誉度好的机构做重点介绍,避免了无序竞争。同时,对于凡是游客需要注意的事项,以及各种细微繁杂的其他信息,比如安全提示、海关注意事项、出口退税政策等,旅游手册或折页都需要加以介绍,尽量使信息充分、周全、及时。

第三,信息应该是及时的。提供给游客的信息应该是最新的,对于处在高速发展阶段的都市而言,各种情况瞬息万变,城市交通地图甚至1~2个月一变。因此,及时更新城市交通、票价、联系方式等信息,显得非常必要。

第四,信息应该是可以便利获得的。鉴于散客对当地情况的陌生,以及需要及时获知的迫切心理,旅游信息咨询和领取地点,应该设在旅游人群密集,以及旅游者刚刚抵达这个城市的地方,如机场、火车站的出口处,城市中心商业休闲区,著名景区门口。目前,国际上大型旅游城市都在上述游客集中地建立了游客咨询中心,免费向游客发放旅游信息资料,解答旅游问题。

第五,主要信息应该是免费的、公益性的。由于事关城市整体服务体系、城市总体形象与经济收益,主要的城市旅游服务信息一般都是免费供应的,游客可以无偿获得。当然,不排除旅游信息咨询机构也售卖其他类型的旅游信息,如光盘。

2. 旅游交通系统功能——可靠、安全、便利、快捷、舒适、优惠、多样

城市旅游交通,主要指城市内部,以及城市与主要旅游客源地、旅游目的地之间的交通关系。无论是什么类型的交通系统——汽车、火车、轮船,都包括交通线路、交通站点、交通工具、交通指示设施四大方面内容。对于散客而言,目的地城市内部,以及与该城市周边主要旅游吸引物之间的交通