

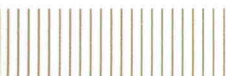
旅游公共服务 体系建设

李爽 著

Construction of
Tourism Public Service System



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



旅游公共服务 体系建构

本书研究和出版得到以下项目联合资助:

国家自然科学基金项目 (71202081) 和 (41201137)

广东省自然科学基金项目 (9451063101002226)

广州市哲学社会科学发展“十一五”规划课题 (09Q03)

李爽 著

Construction of
Tourism Public Service System



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游公共服务体系建构/李爽著. —北京: 经济管理出版社, 2013.5
ISBN 978-7-5096-2457-9

I. ①旅… II. ①李… III. ①旅游服务—研究—中国 IV. ①F592.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 101625 号

组稿编辑: 何 蒂

责任编辑: 张瑞军

责任印制: 杨国强

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 北京京华虎彩印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 720mm×1000mm/16

印 张: 11.75

字 数: 206 千字

版 次: 2013 年 5 月第 1 版 2013 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-2457-9

定 价: 39.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

目 录

第一章 导 论	001
第一节 选题背景与研究意义	001
一、选题背景	001
二、研究意义	005
第二节 研究内容与研究方法	008
一、研究内容	008
二、研究方法	010
第三节 研究综述与学术创新	011
一、研究综述	011
二、学术创新	019
第二章 旅游公共服务：内涵、特征与分类	021
第一节 旅游公共服务范畴界定	021
一、公共产品内涵辨析	021
二、公共服务内涵探讨	023
三、旅游公共服务内涵与服务对象	023
四、旅游公共服务相关概念辨析	024
第二节 旅游公共服务特征分析	027



一、旅游公共服务兼有生产性和消费性的双重属性	027
二、旅游公共服务兼具公益性和经营性的双重功能	027
三、旅游公共服务具有多样性、层次性以及区域性	028
第三节 旅游公共服务分类框架	029
一、根据公共服务的属性特征分类	029
二、根据公共服务的内容构成划分	030
三、根据公共服务的存在形态划分	031
四、根据公共服务的受益范围划分	032
五、根据公共服务的需求差异划分	032
第三章 旅游公共服务体系：理论框架构建	033
第一节 旅游公共服务体系的概念界定	033
第二节 旅游公共服务体系的基本架构	034
一、旅游公共服务体系的内容构成	034
二、旅游公共服务需求与供给主体	036
三、旅游公共服务供给的基本模式	038
四、旅游公共服务政府监督与管理	041
第三节 旅游公共服务体系之系统思考	042
一、旅游公共服务体系的系统结构	042
二、旅游公共服务体系的系统环境	045
第四章 旅游公共服务体系：供给与需求关系	049
第一节 旅游公共服务供给与需求平衡规律	049
一、旅游公共服务供给内涵与效率本质	049
二、旅游公共服务需求结构与偏好分析	051
三、旅游公共服务供给与需求平衡规律	052

第二节 旅游公共服务有效供给的分析思路	052
一、旅游公共服务有效供给的前提	053
二、旅游公共服务供给效率的实现	054
第五章 旅游公共服务体系：供给机制与制度创新	057
第一节 旅游公共服务供给机制设计	057
一、旅游公共服务供给机制概念模型	058
二、旅游公共服务供给机制影响因素	059
第二节 旅游公共服务供给机制分析与制度创新	059
一、旅游公共服务政府供给机制与制度创新	060
二、旅游公共服务市场供给机制与制度创新	070
三、旅游公共服务社会供给机制与制度创新	080
四、旅游公共服务复合供给机制与效应分析	093
第六章 旅游公共服务体系：政府职能重构与供给模式	099
第一节 公共服务型政府与政府职能重构	099
一、政府职能分类及释义	099
二、政府转型与公共服务型政府	101
三、政府职能重构与公共参与	101
第二节 转型时期旅游公共服务供给范围的重新审视	104
一、旅游公共服务政府有效供给的范围识别	105
二、旅游公共服务市场有效供给的范围识别	108
三、旅游公共服务社会有效供给的范围识别	109
四、旅游公共服务多元供给主体及服务范围	109
第三节 转型时期旅游公共服务多元化供给模式选择	110
一、政府主导型旅游公共服务供给模式	111



二、市场主导型旅游公共服务供给模式	114
三、旅游公共服务社会自愿型供给模式	116
四、旅游公共服务 G-M-S 综合联动供给模式	118
第七章 旅游公共服务体系：运行机制与保障对策	121
第一节 旅游公共服务体系有效运行的激励机制	121
一、政府与其他主体间的激励机制	122
二、公共服务组织内部的激励机制	122
第二节 旅游公共服务体系有效运行的创新机制	123
一、旅游公共服务体系有效运行的理念创新	123
二、旅游公共服务体系有效运行的体制创新	124
三、旅游公共服务体系有效运行的管理创新	124
四、旅游公共服务体系有效运行的技术创新	125
第三节 旅游公共服务体系有效运行的保障对策	125
一、旅游公共服务体系有效运行的产业保障	126
二、旅游公共服务体系有效运行的政策保障	127
三、旅游公共服务体系有效运行的组织保障	127
四、旅游公共服务体系有效运行的人才保障	128
第八章 广州市旅游公共服务体系建设研究	129
第一节 广州市旅游公共服务体系建设背景	129
一、广州市旅游公共服务体系的发展背景	129
二、广州市旅游公共服务体系的建设概况	131
第二节 广州市旅游公共服务体系调查分析	132
一、广州市旅游公共服务体系游客调查与分析	133
二、广州市旅游公共服务供需现状与问题揭示	139

第三节 广州市旅游公共服务体系路径优化	143
一、加大宣传力度,提高公众对旅游公共服务认知和参与度	144
二、转变政府职能,实现旅游公共服务供给主体多元化发展	144
三、创新决策机制,构建需求导向的旅游公共服务供给机制	145
四、完善服务内容,明确政府旅游公共服务优先供给的顺序	146
五、根据服务性质与特征,选择合适旅游公共服务供给模式	147
六、推进服务型政府建设,成立城市旅游公共服务管理机构	148
七、加强专项规划研究,建立和健全城市旅游公共服务体系	148
第九章 研究结论与展望	151
第一节 主要研究结论	151
一、系统全面地对旅游公共服务内涵范畴进行分析界定	151
二、对旅游公共服务有关概念进行较为深入的区别辨析	152
三、初步构建了旅游公共服务体系的理论分析框架	152
四、研究供给与需求关系,揭示旅游公共服务供需平衡规律	153
五、探讨旅游公共服务供给机制,提出多种可能的 旅游公共服务供给模式	154
六、实证研究:广州市旅游公共服务体系建设研究	155
第二节 研究不足与展望	156
附录 调查问卷	159
参考文献	163
后记一	175
后记二	177

第一章 导 论

旅游公共服务是我国公共服务建设的主要内容之一，也是一个需要逐步完善的系统。随着中国国际地位的不断提升，经济持续、稳定增长以及国家扩大内需、促进消费和加快发展服务业等一系列方针、政策的实施，我国旅游经济进入了一个快速发展期，旅游公共服务建设受到了前所未有的重视。目前，国内外学术界针对旅游公共服务的研究还相当缺乏，旅游公共服务实践也还处于摸索阶段，客观上需要相关的理论支持。

本书在相当程度上为我国旅游公共服务实践提供了必要的理论支持和实践指导，并为该领域的进一步深入研究奠定了基础。

第一节 选题背景与研究意义

一、选题背景

（一）服务型政府是社会经济全面转型的现实诉求

当前，中国正处于从一般温饱型社会向和谐发展型社会转变的重要时期。恩格尔认为，随着收入的提高，人们在吃、穿、住等方面的支出比重将不断下降，而在追求生活质量、居住环境、文化教育、精神享受等方面的支出比重将不断上升。人们消费需求结构上的变化必将引发对最终产品以及中间产品供给



结构的变化,使公共服务产品的供给比重不断提高。从发达国家经验来看,在这一时期,政府职能已经从以经济性公共服务为主逐步发展到以社会性公共服务为主的阶段,而且社会性公共服务供给的增长必然要与社会经济发展阶段相适应。随着我国经济社会的进一步稳步发展,新的形势对政府转型提出了迫切的现实诉求。2007年,胡锦涛同志在中共十七大报告中提出,“加快行政管理体制改革,建设服务型政府”,要“健全政府职责体系,完善公共服务体系,把建设服务型政府确立为当前和今后一个时期继续推进行政管理体制改革的根本目标和方向”。在政府职能转变的过程当中,提升政府公共服务水平和能力的要求不断增加。2012年,胡锦涛同志在中共十八大报告中进一步指出,“深入推进政企分开、政资分开、政事分开、政社分开,建设职能科学、结构优化、廉洁高效、人民满意的服务型政府”。执政理念和策略的改革,充分表明了中央促进政府从管制型政府向服务型政府转型的决心,以及增强公共服务在各领域、各层次深入人民、全面发展的信心。

(二) 旅游公共服务在政府职能中的地位日益突出

旅游业作为第三产业的重要支柱,其市场不断壮大。旅游活动的大众化、常态化、散客化发展趋势,带动了旅游服务的整体需求。

在国家方针政策的指引下,2007年,国家旅游局先后出台了《关于进一步促进旅游业发展的意见》和《关于贯彻落实党的十七大精神的意见》,分别提出了“加强旅游公共服务体系建设”和“要进一步强化旅游公共服务”,体现了政府职能的转变与社会的发展相适应,明确了新时期旅游政府管理部门新的工作重点。2009年11月25日,温家宝总理主持召开国务院常务会议,讨论并原则通过《关于加快发展旅游业的意见》,提出“把旅游业培育成国民经济的战略性新兴产业和人民更加满意的现代服务业”的新要求,同时指出要优化旅游消费环境,加快以旅游交通、游客服务、旅游安全等为重点的基础设施建设。其中,完善旅游公共服务体系,是把旅游业发展为战略性新兴产业的重要任务。2011年12月,作为《中国旅游业“十二五”发展规划纲要》的专项规划之一,

《中国旅游公共服务“十二五”专项规划》通过国家旅游局审批并正式颁布，它是未来五年我国旅游公共服务发展的总体安排，目的在于提高旅游公共服务发展的系统性、科学性与前瞻性，促进中国旅游公共服务又好又快发展。^①这表明，旅游公共服务在政府职能中的地位日益突出，迫切需要在如何确定政府公共服务的范围和内容，怎样在信息服务、安全保障等方面整合社会资源，完善政府旅游公共服务职能方面加强研究，从而为行政管理部门提供具有理论基础的决策依据。^②

（三）现阶段全面提升我国旅游产业素质的客观要求

加强和完善旅游公共服务，不仅是现代旅游活动发展的需要，也是提升旅游产业总体运行效率的需要。^③对于现阶段的全国旅游产业来说，构建产业化体系是实现旅游产业升级的必要条件和基础，是旅游业从“做大”到“做强”的必然阶梯。^④当前，我国旅游产业素质与旅游发达国家的差距并不表现为旅游饭店的星级多少、旅游景区的开发档次，而在于缺失必要的政府旅游公共服务，例如旅游咨询服务、旅游信息提示、旅游紧急救援等公共服务项目，旅游集散中心、旅游厕所、标志标牌等公共服务设施，以及城市旅游交通、通信、金融、卫生等相关配套服务等。^⑤所以，在构建旅游产业化体系工作中，强化政府旅游公共服务是现阶段最为紧迫的任务。^⑥

（四）旅游公共需求的增长迫切需要加强旅游公共服务研究

联合国世界旅游组织预测，2015年，中国将成为世界上第一大入境旅游接

① 第一旅游网. 中国旅游公共服务“十二五”专项规划解读 [EB/OL]. http://www.toptour.cn/detail/info49793_page2.htm, 2011-12-16.

② 王志发. 在2008年全国旅游工作会议上的讲话 [EB/OL]. <http://www.cnta.gov.cn/html/2008-6/2008-6-2-18-20-20-761-1.html>, 2008-01-22.

③ 杨军. “X效率”与旅游公共服务 [N]. 中国旅游报, 2007-03-05.

④ 王志发. 在贵州省第二届旅游产业发展大会上的讲话 [EB/OL]. http://www.cnta.gov.cn/news_detail/newsshow.asp?id=A20071219943143499457, 2007-12-19.

⑤ 邵琪伟. 在国家旅游局党组传达贯彻中共十七大精神会议上的讲话 [EB/OL]. <http://www.cnta.gov.cn/html/2008-6/2008-6-2-21-18-35-162.html>, 2008-01-23.

⑥ 王志发. 中国加速迈向世界旅游强国 [EB/OL]. <http://www.chinanews.com.cn/cj/cytx/news/2007/11-06/1070141.shtml>, 2007-11-06.



待国和第四大出境旅游客源国。^①从旅游业发展实践看,旅游公共服务需求是随着旅游消费水平、产业规模和社会功能的不断提升而变迁并逐步扩展的。^②旅游活动参与方式正在从以旅行社团队旅游为主的“条带型”向以目的地散客自助旅游为主的“板块型”转型。“条带型”模式下,游客的旅游活动基本上被封闭在旅行社事先安排好的“旅游通道”中,对旅游公共服务需求不是很强;“板块型”模式下,游客失去了旅行社的事先安排,必须亲自与旅游活动所涉及的各个环节发生直接联系,因而对旅游安全保障、旅游信息咨询、旅游交通指引等旅游公共服务的需求将更加强烈。因此,适应旅游发展的新形式,加强和完善旅游公共服务,已经成为各级旅游管理部门一项迫切而重要的任务。^③现代旅游市场游客结构的变化,使传统的旅游接待服务已经不能满足蓬勃发展的个性化旅游市场(即通常所说的散客市场)的增长需求,如何提供更适合现代旅游市场发展的服务方式,已成为旅游目的地持续发展的关键所在。^④我国社会和公众对旅游公共服务的需求已经进入高速增长时期,而旅游公共服务的机制改革仍明显滞后于社会经济发展进程。由于缺乏合适的生产机制和制度安排,使得国家对旅游公共服务的资金投入不足、总量不对称及效率较低,无法满足社会需求,且加剧了资源的浪费。因此,要解决旅游公共服务供求矛盾,适应旅游公共需求的增长变化,就必须加强旅游公共服务体制改革和体系建设方面的研究,提高旅游公共服务供给效率。

(五) 旅游公共服务已成为现阶段我国社会研究的一项崭新课题

旅游公共服务在政府扶持和社会参与下得到了较快发展,在社会生活和经济发展中发挥的作用日趋明显。一些旅游城市,如上海市、厦门市、杭州市、北京市、桂林市等地区对旅游公共服务供给与运营模式进行了卓有成效的探

① 邵琪伟. 建设和谐旅游, 促进共同繁荣 [EB/OL]. <http://www.lpb.gov.cn/show.asp?id=1004>, 2007-06-15.

② 刘小军. 对加强旅游公共服务的思考 [J]. 旅游调研, 2007 (9).

③ 杨军. “X 效率”与旅游公共服务 [N]. 中国旅游报, 2007-3-5.

④ 李志刚. 桂林旅游发展专题研究 (2005-2006) [M]. 北京: 中国旅游出版社, 2007.

索,在旅游公共服务体系建设方面积累了较为丰富的经验。为迎接2010年上海世博会的成功召开,上海市旅游事业管理委员会紧紧围绕“城市,让生活更美好”的主题,发布了2006年度部分课题与项目,其中之一为“如何建立世博旅游公共服务体系”,这是国内首次提出就城市举办重大事件(旅游)进行旅游公共服务体系建设问题;2007年,厦门市通过了《厦门市旅游公共服务体系建设规划纲要》;2010年,桂林市出台《桂林市旅游公共服务体系建设规划纲要(2010~2020)》;以南京市、杭州市为代表的长三角6市积极推进区域旅游公共服务一体化进程;北京市旅游委把2012年列为旅游环境与公共服务提升年,并正式发布《北京市旅游环境与公共服务体系三年建设指导意见》。中国的旅游公共服务体系建设进入了一个新阶段。

与此同时,我们也要清醒地看到,与全国各地旅游公共服务建设实践相比,国内业界与学界对于旅游公共服务的理论研究相对不足,无法为我国旅游公共服务的进一步发展提供有效的理论支持。因此,现阶段应加强旅游公共服务有效供给问题的研究,以满足游客多元化的需求,加强完善与创新现行的旅游公共服务供给机制和制度方面的研究,建立健全旅游公共服务体系,切实提升旅游经济的水平与质量。

二、研究意义

公共服务是经济学、公共管理学和财政学等理论界关注的一个热点。当前,我国旅游公共服务体系建设的理论研究尚处于起步阶段,缺乏实践经验总结和理论指导。因此,加强理论研究是我国旅游公共服务体系建设的现实需求,能够为旅游公共服务体系建设实践中遇到的困难和问题提供一些有效的思路和方法。本书基于实践的需要和理论研究的不足,通过借鉴国内外相关理论、经验和实践,旨在从供需平衡视角探索和构建旅游公共服务体系的理论框架,进而达到提高旅游公共服务资源配置效率,指导我国旅游公共服务体系建设实践的目的。



（一）理论意义——转型时期加强旅游公共服务研究的迫切性

本书通过吸收和借鉴公共产品和公共服务等理论，探索和创新适合中国国情的旅游公共服务理论。

1. 初步构建旅游公共服务体系的理论框架

本书在一定程度上弥补了现有理论研究的不足，将相关学科的理论应用拓展到旅游领域，初步形成旅游公共服务体系的理论分析框架。希望本书能够起到抛砖引玉的作用，吸引更多的学者和实践部门对旅游公共服务体系建设和有效供给问题予以更多的关注。

2. 为行政管理部门提供具有理论基础的决策依据

随着旅游公共服务在政府职能中的地位日益突出，当前迫切需要在如何确定政府旅游公共服务的范围和内容、如何有效配置旅游公共服务资源、如何完善政府旅游公共服务职能方面加强研究，从而为行政管理部门提供具有理论基础的决策依据。本书所建构的旅游公共服务体系的理论框架，在一定程度上解答了上述迫切需要解决的问题，保证旅游公共服务在制度框架内有效供给，实现旅游公共服务供需平衡，提高公众的认可度和满意度。

（二）实践意义——新形势下指导旅游公共服务实践的重要性

旅游公共服务的发展与日益增长的旅游公共需求相比，不仅存在着认识不清、经验缺乏以及总量不足、质量不高、结构失衡等问题，还存在着供给主体、运行机制、保障机制等症结，在旅游公共服务供给中没有形成规范的分工和问责机制。在我国经济社会全面转型的关键时期，政府职能应以公共服务为主导性目标，关注和满足社会成员基本的公共需求。现实情况表明，社会公众的旅游公共需求呈全面快速增长之势。旅游公共服务需求的全面快速增长与旅游公共服务不到位已经成为制约旅游经济快速发展的主要矛盾之一，这对建立健全旅游公共服务体系建设提出了迫切的现实需求。

1. 推进我国旅游业发展中政府职能的转变

旅游公共服务的本质属性和发展规律决定了政府在旅游公共服务供给过程

起着重要作用。本书明确了旅游公共服务（体系）的内容范畴，为政府部门构建了科学合理的旅游公共服务体系理论框架，合理界定政府在旅游公共服务中的职能，规范了不同层级政府间的旅游公共服务责任，以推进我国旅游业发展中政府职能的转变，满足公众的旅游公共需求，促进我国旅游业和谐发展。

2. 增进我国旅游公共服务供给中的有效性

长期以来，政府被认为是公共服务的唯一提供者，但由于政府财力等方面的不足，以及旅游者对公共服务多样性的需求，我国旅游公共服务呈现供给严重不足与建设滞后的局面。从供需平衡的视角，研究政府与市场、社会的关系，在保证政府承担公共服务主导责任的同时，充分发挥市场和社会在公共服务供给中的作用，对增进我国旅游公共服务供给的有效性具有一定的指导意义。

3. 指导我国城市旅游公共服务体系的实践

加强旅游公共服务体系理论研究以及以国内外旅游经济相对发达地区的案例进行分析，有利于指导我国旅游公共服务体系建设的实践。本书实证研究分析部分以广州市旅游公共服务体系建设为例。在调查研究过程中发现，广州市旅游公共服务体系建设中存在的问题，在一定程度上体现了我国目前旅游公共服务体系建设中迫切需要解决的共性问题。通过本书研究而形成旅游公共服务体系的理论框架，客观上可以指导广州城市旅游公共服务体系建设的实践，增进旅游公共服务资源配置的有效性，对提高我国其他地区旅游公共服务建设水平和供给效率具有重要的参考价值和借鉴意义。同时，在一定程度上能够为各级各类城市政府及各职能部门制定和实施《旅游公共服务体系规划》提供参考。



第二节 研究内容与研究方法

一、研究内容

旅游公共服务是社会发展到一定阶段的必然要求，也是现阶段我国重点建设和值得研究的内容。基于上述研究背景和研究意义，本书从供需平衡的视角，按照旅游公共服务是什么（内容）、由谁提供（供给主体）、如何提供（供给方式）、体系如何运作等的逻辑线索，构建旅游公共服务体系的理论框架，具体包括以下主要研究内容。

第一章 导论。本书的导引和总体概括，即本书撰写背景与研究意义、研究内容与研究方法以及研究综述和学术创新。

第二章 旅游公共服务：内涵、特征与分类。旅游公共服务理论体系的构建是指导旅游公共服务实践的基础。该章节在公共产品、公共服务内涵等相关文献研究梳理的基础上，对旅游公共服务内涵进行界定，明确旅游公共服务特征，并对旅游公共服务相关概念进行辨析；根据旅游公共服务的属性特征、内容构成、存在形态、受益影响范围以及需求差异等，对旅游公共服务进行较为全面、系统的划分与归类。

第三章 旅游公共服务体系：理论框架构建。明确了“旅游公共服务”与“旅游公共服务体系”是既有联系又有区别的两个概念。在科学把握旅游公共服务体系内涵的基础上，从服务内容构成、供需主体、供给（配置）模式以及政府必要的监管等方面对旅游公共服务体系进行了初步架构，并从系统结构和系统环境两个方面对构建的旅游公共服务体系进行分析，为后文研究奠定理论基础。

第四章 旅游公共服务体系：供给与需求关系。本章从经济学和社会学角

度分析旅游公共服务供给的内涵,探讨旅游公共服务有效供给的效率本质,进一步分析对旅游公共服务需求结构和偏好,研究旅游公共服务的需求与供给之间的关系,揭示旅游公共服务供给与需求之间的平衡规律;在明确旅游公共服务有效供给的首要前提条件下,从主体结构和提供过程两个层面阐释了旅游公共服务供给效率的实现问题。

第五章 旅游公共服务体系:供给机制与制度创新。有效的旅游公共服务供给机制和合理的制度安排是提升中国旅游公共服务水平的重要途径。该章节以旅游公共服务有效供给为逻辑起点,构建了旅游公共服务供给机制分析的概念模型。基于各自主体供给的动力和原因可行性以及有效供给的条件和效率,较为详细地探讨了旅游公共服务的政府供给机制、市场供给机制、社会供给机制、多主体复合供给机制以及其有效供给的制度安排。

第六章 旅游公共服务体系:政府职能重构与供给模式。构建公共服务型政府,强化政府的公共服务职能,是现阶段我国经济社会协调发展的迫切要求。该章节以公共经济学和公共管理学等理论作为主要分析工具,从公共服务型政府建设与政府职能重构探讨入手,明确了政府在旅游公共服务多元化供给过程中职能定位,对转型时期多主体参与旅游公共服务供给的范围进行重新审视,明确政府、市场、社会三部门各自有效提供旅游公共服务的范围,并结合旅游公共服务实践,建立适合我国国情的旅游公共服务,即“政府、市场、社会”共同参与的旅游公共服务供给模式,以保证旅游公共服务在制度框架内有效供给,满足公众日益增长的旅游公共服务需求,实现公共利益。

第七章 旅游公共服务体系:运行机制和保障对策。本章从激励机制、创新机制和保障机制三个方面分析旅游公共服务体系有效运行的机制和保障对策,以实现旅游公共服务体系运行的科学化,确保旅游公共服务的效率和效益。

第八章 广州市旅游公共服务体系建设研究。该章依托前面构建的理论成果,基于游客感知,从供需平衡视角对广州市旅游公共服务体系建设进行调查,揭示广州市旅游公共服务供给状况与问题,明确新时期广州市旅游公共服