

Study on Tourism Credit

杨晓霞 著

旅游信用研究



西南师范大学出版社

西南师范大学科技基金资助项目

项目编号: SWNUB2005041

重庆市重点学科人文地理学资助项目

西南大学出版基金资助项目

杨晓霞 著

Study on Tourism Credit

旅游信用研究

博士
论丛

西南师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游信用研究/杨晓霞著. —重庆:西南师范大学出版社, 2007. 4
ISBN 978-7-5621-3851-8

I. 旅… II. 杨… III. 旅游业—信用—研究 IV. F59

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 045910 号

旅游信用研究

杨晓霞 著

责任编辑:卢旭 王士臣

整体设计:王煤

出版、发行:西南师范大学出版社

重庆·北碚 邮编:400715

网址:www.xscbs.com

印刷:重庆圣利印刷厂印刷

开本:890mm×1240mm 1/32

印张:8.25

字数:250千字

版次:2007年4月第1版

印次:2007年4月第1次印刷

书号:ISBN 978-7-5621-3851-8

定价:18.00元

序言

世纪之交,经济全球化迅猛发展,我国国民经济快速增长,人民的收入水平与生活质量都得到了极大的提高,旅游业开始在我国国民经济发展中占据愈来愈重要的地位,旅游经济正日趋成为我国国民经济中的支柱产业和新的经济增长点。然而,在现实生活中,由于旅游业的盲目扩张,“旅游信用危机”开始凸现,特别是旅游企业屡屡发生的失信事件,引发了大量的旅游投诉,极大地损害了我国旅游业的信誉。旅游信用已经成为社会广泛关注和相关部门高度重视的严重问题。近年来,为了我国旅游业的健康发展,国家旅游局提出,旅游行业要大力推进诚信建设,尽快搭建旅游信用体系框架。在实践中,一些地方旅游管理部门和行业协会开始着手进行旅游企业信用体系建设,国内的一些学者也开始从理论上对此问题进行积极的探索并取得了令人瞩目的研究成果,杨晓霞同志的《旅游信用研究》一书,就是其中具有系统性和开拓性创新精神的学术著作之一。本书作者主要采用了理论分析与实证分析相结合的研究方法,按照提出问题、分析问题、解决问题的经济学逻辑思路,在对有关信用理论研究的基础上,对我国旅游信用的现状以及政府、旅游企业和旅游个人等三个旅游信用主体行为进行了阐述,深入剖析了旅游信用主体行为边界、失信表现及其失信原因,从实践上探讨了旅游信用制度建设问题。

杨晓霞同志《旅游信用研究》一书的最大特色,就是思路清晰,结构严谨,文中语句流畅,内容通俗易懂。全书分六章研究了旅游信用问题。第一章是旅游信用理论来源研究。作者认为,旅游信用研究属于社会信用体系中的行业信用体系研究范畴,其研究起始于信用研究。因此,作者在本章对与研究相关的信用理论进行了梳理,例如

马克思关于信用和信用关系、商业信用和银行信用、信用制度的理论,西方比较有影响的传统信用理论(信用媒介论、信用创造论和信用调节论),现代信用理论(信息不对称理论、交易费用理论、现代契约理论、博弈论),为旅游信用研究奠定理论基础。第二章是旅游信用概述研究。作者为构建旅游信用研究的分析框架,在本章对旅游信用的一些基本概况如旅游信用概念界定、旅游信用的特点、旅游信用的类型、旅游信用制度、旅游信用体系等内容进行了研究。第三章至第五章是旅游信用主体的信用行为分析。作者认为,信用行为是人们在具体的经济交往中按信用原则、要求和规范所表现出来的行为活动,包含着人们对权利的享有和义务的承诺与履行。因此,对信用的分析,很大程度上就是对信用行为的分析。旅游信用主体包括旅游企业、旅游个人和政府三个方面。由于旅游业综合性强、关联度大、涉及面广的特点,使得旅游信用主体的信用行为比其他信用主体更为复杂。如旅游企业信用,就包括旅行社、旅游饭店、旅游交通、旅游商店、旅游景点等企业的信用;旅游个人信用不仅包括旅游从业者的信用,也包括旅游者的信用。在本章作者运用经济学、旅游学的一些理论,分别对这三个主体的信用行为进行了较为详细的剖析。第三章为政府旅游信用研究。作者认为,政府旅游信用是旅游信用体系中的核心和关键,起着示范效应。政府的旅游信用是由政府在旅游业发展中具有的职能所决定的。如果政府的职能界定不清,就会形成政府的各种失信行为。因此,作者在本章首先用了大量篇幅对我国政府在发展旅游业中的职能及其行为边界进行了界定,然后应用经济学的一些理论分析了政府行为存在着的各种信用问题,如政府旅游政策的随意性和模糊性、政府行为的不公平与不公正、政府行为的长官意志取向、政府行为的经济化、地方保护主义引发的失信等,最后探讨了其失信原因。认为其失信原因可概括为:转型时期存在制度缺陷、政府职能异化、由“行政区经济”现象造成、政府自利性行为、我国法律约束软化与制度建设滞后。第四章为旅游企业信用研究。作者认为,旅游企业是旅游经济活动开展的主体之一,旅游企业的信用行为自然就成为旅游信用行为的首要主体。在整个旅游信



用体系中,旅游企业信用居于重心地位。在对旅游企业的信用行为(如价格行为、促销行为、服务行为、竞争行为等)界定的基础上,作者在本章对我国旅游企业在旅游市场上的主要失信行为如拖欠问题、旅游合同交易信用缺失、服务质量信用缺失、旅游购物信用缺失、资本信用缺失、旅游促销信用缺失、旅游价格信用缺失、假冒行为等进行了较为详细的分析,并从制度、市场、信息、文化、管理等方面研究了其失信的根源。第五章为旅游个人信用研究。作者认为,旅游个人信用是旅游信用体系的基础。因此,在本章作者对旅游个人信用的信用行为、失信表现及其原因进行了分析和研究,深入讨论了如何发展我国的旅游消费信贷问题。第六章为旅游信用制度建设研究。作者认为,解决我国目前较为严重的旅游信用缺失现象,关键在于旅游信用制度建设。作者在借鉴西方发达国家社会信用制度建设经验以及我国其他行业信用建设经验的基础上,结合旅游业的特点,在本章对建设我国旅游信用制度的对策进行了系统研究。其中包括宏观层面的道德规范、法律环境建设,微观层面的旅游企业和旅游个人、政府的旅游信用制度建设。

杨晓霞同志《旅游信用研究》一书创新点,主要体现在以下六个方面:第一,跨学科的研究思路。旅游信用研究属于经济学和旅游学交叉形成的一个新兴研究领域,因此,本书采用跨学科的研究思路对此进行研究。第二,新概念的提出。本书在对信用概念研究的基础上,从广义的角度提出了“旅游信用”概念,并对其进行了较为全面的理论研究。第三,旅游信用体系的构建。本书认为旅游信用体系包括旅游个人信用体系、旅游企业信用体系和政府信用体系三个方面。其中,旅游个人信用体系是基础,政府旅游信用体系是核心和关键,旅游企业信用体系是重点。第四,政府旅游信用行为边界界定。在发展旅游业的过程中,政府应发挥什么作用、扮演何种角色,一直存在着很多争议。本书认为,根据我国的国情和实际情况,在旅游经济现阶段内,政府的主要职能是加强旅游的宏观管理,进行协调、监督和服务。具体为:培育完善的旅游市场体系,消除旅游业的外部不经济性,维护竞争、反对垄断,提供旅游公共产品,矫正旅游信息的不

对称性,旅游法律法规的制定和执行,旅游管制。第五,旅游企业信用评估体系的建立。本书借鉴国外和我国其他行业的信用评估体系,建立了具有旅游行业特色的旅游企业信用评估体系。第六,旅游个人信用研究。与目前从银行角度对个人信用进行研究不同,本书从道德信用和资产信用两个方面对旅游个人信用进行了综合研究。

杨晓霞同志《旅游信用研究》一书的出版,在一定程度上反映了我国理论界对旅游信用问题研究的新进展。该成果不仅有助于我国旅游学科体系和信用理论的完善,而且可以为我国旅游业的健康的发展提供一定的理论依据和实践指导,从而有助于我国整个旅游业社会道德水平的提高和良好行业风气的形成,有助于促进我国“信用经济时代”的到来,有助于和谐社会的构建。当然,该书仍有不少不足之处,比如,作者在旅游信用问题的分析上,应运用一些定量分析的方法,在探讨旅游企业信用评估体系和旅游个人信用评估体系中,应有一些典型案例分析等。但是,总体上说,杨晓霞同志的《旅游信用研究》一书,仍不失为当前国内理论界系统研究旅游信用理论与旅游信用制度建设的好书。因此,我愿意将此书推荐给广大读者,并相信该书的出版,必将在国内理论界产生重要的影响。

李天德

2007年1月30日于成都

目 录

导 论	1
第一章 旅游信用研究的理论来源	11
第一节 马克思的信用理论	11
一、马克思的信用和信用关系理论	11
二、马克思的商业信用和银行信用理论	13
三、马克思关于信用制度的理论	15
第二节 西方传统信用理论	17
一、信用媒介论	17
二、信用创造论	20
三、信用调节论	22
第三节 现代信用的理论基础	23
一、不对称信息理论	24
二、交易费用理论	25
三、现代契约理论	26
四、博弈论	27
第二章 旅游信用概述	30
第一节 旅游信用概念界定	30
一、信用的概念界定	30
二、旅游信用的概念界定	36
三、旅游信用的特点	37

第二节 旅游信用结构	38
一、旅游信用的基本要素	38
二、旅游信用的形式和表现方式	39
三、旅游信用的类型	40
第三节 旅游信用机制	41
一、旅游信用行为和旅游信用关系	41
二、旅游信用制度	42
三、旅游信用机制	45
第四节 旅游信用体系	47
一、社会信用体系	47
二、旅游信用体系的内涵及其构成	51

第三章 政府旅游信用

第一节 政府及其本质	53
一、政府的基本概念	53
二、政府的本质	54
第二节 政府旅游信用的涵义及意义	56
一、政府信用的涵义	56
二、政府旅游信用的涵义	57
三、政府旅游信用建设的意义	57
第三节 政府旅游信用的行为边界	59
一、政府的职能定位	60
二、我国政府旅游职能的基本界定	61
第四节 我国政府在发展旅游业过程中的失信行为分析	86
一、政府旅游政策的随意性和模糊性	86
二、政府行为的不公平与不公正	86
三、政府行为的长官意志取向	88
四、政府行为的经济化	90
五、地方保护主义引发的失信	93



第五节 政府旅游信用失信的原因分析	94
一、转型时期存在制度缺陷	94
二、政府职能异化	96
三、由“行政区经济”现象造成	99
四、政府自利性行为	102
五、我国法律约束软化与制度建设滞后	104
第四章 旅游企业信用	105
第一节 企业的性质及其对企业信用的内在规定	105
一、企业及其性质	105
二、企业的特征	107
三、企业的契约关系及信用要求	108
第二节 旅游企业信用的特点及其重要性	109
一、旅游企业信用的特点	109
二、旅游企业信用的重要性	110
第三节 旅游企业的信用行为界定	113
一、旅游企业的构成	113
二、旅游企业的信用行为	117
第四节 我国旅游企业失信行为的表现	122
一、旅游企业之间的“三角债”问题	123
二、旅游合同交易信用缺失	124
三、服务质量信用缺失	128
四、旅游购物信用缺失	129
五、资本信用缺失	132
六、旅游促销信用缺失	133
七、旅游价格信用缺失	138
八、假冒行为	141
第五节 影响旅游企业信用行为的因素分析	142
一、产权制度——旅游企业信用行为的基础	142



二、旅游合同的不完全性	144
三、市场因素——旅游企业信用行为的外部调节力量	145
四、旅游企业的因素	146
五、信息因素	147
六、文化因素	151
七、管理因素	155
八、法律因素	156

第五章 旅游个人信用

4

第一节 旅游个人信用行为分析	157
一、旅游个人信用的重要意义	157
二、旅游个人信用行为界定	159
三、旅游个人失信行为表现	161
四、旅游个人信用缺失的原因分析	167
第二节 旅游信用消费	169
一、旅游信用消费概述	169
二、我国旅游信用消费的现状	172
三、制约我国旅游信用消费发展的因素分析	172
四、大力加快发展我国的旅游信用消费	176
五、旅游信用消费的办理	179

第六章 旅游信用制度建设

第一节 国外信用制度建设的经验及其启示	183
一、发达国家社会信用制度建设的经验	183
二、发展中国家信用制度建设的经验	192
三、国外信用制度建设对我国的启示	194
第二节 旅游信用的道德规范建设	200
一、道德的涵义	200

二、旅游信用的道德规范建设	204
第三节 旅游信用的法律制度建设	208
一、法律与信用的关系	208
二、中国旅游信用制度的法律建设	210
第四节 旅游企业信用制度建设	217
一、建立和完善旅游企业产权制度	217
二、建立旅游企业信用评估制度	218
三、旅游企业信用管理制度建设	222
四、建立旅游企业信用奖惩制度和公示制度	224
五、旅游企业信用文化建设	225
六、发挥旅游行业组织对旅游企业信用管理和监督的自律作用	227
第五节 旅游个人信用制度建设	228
一、创造良好的社会信用环境	228
二、建立旅游个人信用评估制度	228
三、建立符合我国实际的旅游个人信用管理体系	232
四、加强旅游个人信用的教育	234
第六节 政府旅游信用建设	235
一、转变政府职能,规范政府旅游行为	235
二、转变政府的旅游信用观念	236
三、提高政府官员的道德素质与行政水平	236
四、完善政府旅游信用评估制度	237
五、建立规范政府权力的完备的法律体系,通过制度约束政府 旅游行为	237
六、通过行业协会的制衡作用来树立政府信用	238
参考文献	240
后记	247

导论

一 研究背景与研究意义

(一) 问题的提出

信用是市场经济健康发展的基本保障和灵魂,市场经济从某种意义上说就是信用经济。目前,我国正处于从计划经济向社会主义市场经济过渡的转型期,与市场经济相适应的信用体系还没有完全建立起来,在社会经济生活的各个领域,无论是个人层面、企业层面还是政府管理层面,信用缺失现象都较为严重,许多行业甚至出现了“信用危机”。这已严重阻碍了社会主义市场经济体制建设的进程。信用问题引起了全社会的广泛关注,得到了党中央和国务院的高度重视。党的十六大报告将“整顿和规范市场经济秩序,健全现代市场经济社会信用体系”,作为我们党今后一个时期健全现代市场体系、加强和完善宏观调控的一项战略任务。2003年3月,十届人大一次会议审议通过的2003年《政府工作报告》中再次强调“加快建立社会信用体系”,将信用研究提高到了一个新的高度。2003年10月14日中共中央十六届三中全会通过的《中共中央关于完善社会主义市场经济体制若干问题的决定》中指出:“要增强社会主义的信用意识,形成以道德为支撑、产权为基础、法律为保证的社会信用制度,是建设现代市场体系的必要条件,也是规范市场经济秩序的治本之策,”这为我国建立健全社会信用体系指出了方针战略。2004年3月5日,国务院总理温家宝在第十届全国人民代表大会第二次会议上的政府工作报告中也强调指出加快社会信用体系建设的重要性,即抓紧建立企业和个人信用信息征集体系、信用市场监督管理体系和失信惩罚制度等,并且在2004年4月召开的全国整顿和规范市场经济

秩序工作会议上,温家宝总理、吴仪副总理等国家领导人再次明确指出了建设社会信用体系的重要性,提出要用5年左右的时间,建立起我国社会信用体系的基本框架和运行机制。胡锦涛总书记2005年2月19日在中共中央党校省部级主要领导干部提高构建社会主义和谐社会能力专题研讨会开班式上指出,我国所要建设的社会主义和谐社会,应该是民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处的社会。从中可见,诚信是构建和谐社会的重要组成部分。

旅游业在我国的经济发展中占有重要的地位,正在成为国民经济的支柱产业和新的经济增长点。旅游业是一个综合性强、关联度大的产业,它不仅涉及到不同的区域、不同的行业,而且还涉及到不同的市场主体。在现实生活中,“旅游信用危机”已开始显现,特别是旅游企业(主要集中于旅行社、旅游交通等)的失信引发了大量的旅游投诉,极大地阻碍了我国旅游业的健康发展。旅游信用问题已引起了社会的广泛关注和相关部门的高度重视。2004年1月8日在郑州召开的全国旅游工作会议上,吴仪副总理在讲话中特别强调在旅游业中要“加强诚信建设”;国家旅游局也要求要大力推进诚信建设,尽快搭建旅游信用体系框架,并将“推进诚信建设,尽快搭建旅游信用体系”作为2004年旅游全行业要抓好的六项工作之一。在实践中,一些地方旅游管理部门和行业协会已经开始着手进行旅游企业信用体系建设的先期工作,如桂林市与有关院校联合,共同研究、建立了《桂林市旅游企业信用评估体系》;北京市旅游局从2004年1月起在北京旅游网开通了《北京地区旅行社信用公示系统》;中国旅行社协会构建的旅行社信用信息平台已经开始在协会的网站试运行。

应当说,目前国家旅游局和一些地方旅游行政管理部门对这个课题非常关注,少数学者对此课题也进行了有益的探讨。但总体来看,对该课题的研究还只是处于起始阶段,国内只有屈指可数的几篇论文对旅游信用问题进行了涉猎,还缺乏全面、系统、深入的理论研究。因此,旅游信用问题已成为当前我国旅游业发展中一个迫切需要研究的新课题。

(二) 研究的意义

旅游信用研究属于行业信用体系研究范畴,是我国社会信用体系的重要组成部分,对其进行全面、系统的研究,不仅具有较高的理论意义,而且也有着十分重要的现实意义。

1. 有助于旅游学科体系和信用理论的完善

旅游学是一门新兴学科,尚未形成完整的理论体系,许多分支学科尚处在起步和发展阶段,还有许多研究空白等待人们去研究、填补。旅游信用是将旅游学与金融学结合起来的一个新的研究领域,属于交叉学科,目前还是一个空白,亟待人们去研究。对旅游信用的研究,可以补充完善旅游经济学、旅游社会学的理论,填补旅游学理论在信用研究方面的空白,拓展旅游学的研究领域,有助于旅游学科体系的完善。同时,旅游信用研究可以丰富和发展现代信用学理论,弥补信用理论研究的不足。

2. 为我国旅游业的健康发展提供理论依据和实践指导

运用旅游信用理论,建立具有中国特色的旅游信用制度和旅游信用管理体系,不仅可以为我国旅游业的良性运转和健康发展提供理论依据和实践指导,适应我国旅游业加入 WTO 的新要求,提高我国旅游业在国际上的竞争力,而且有助于整个社会道德水平的提高和社会良好风气的形成,有助于促进我国“信用经济时代”的到来,有助于和谐社会的构建。

二 研究现状

(一) 国外旅游信用研究状况

根据 CASHL^① 和 OCLC^② 电子文献数据库检索,在英文文献中罕有旅游信用(tourism credit, tour credit, tourist credit, travel credit 等)方面的文章和论著。

① CASHL 是中国唯一的人文社会科学外文期刊数据库,其网址为: <http://www.cashl.edu.cn>

② OCLC 是国际性的图书馆信息沟通组织,是全球最大的电子文献数据库之一,其网址为: www.oclc.org

(二)国内旅游信用研究状况

国内文献检索表明,目前我国有关旅游信用问题研究的专著还未出现,公开发表的论文也不多见。最早对旅游信用问题关注的是俞静 1996 年发表的《关于对旅行社进行信誉评级的思考》^①一文,该文分析了旅行社信誉评级的含义,并运用定量的方法,构建了旅行社信誉评级的指标体系。此后,一直没有相关的研究成果。

近年来,随着国家对信用问题的重视,旅游信用问题又引起了人们的关注,一些有关旅游信用研究的论文也相继出现。这些论文主要从以下几方面对旅游信用问题进行了研究:

第一,旅游企业信用。旅游企业是旅游信用的重要主体,所以对旅游企业信用关注的人较多。如张爱萍^②、郑向敏、吴纪滨^③、杨晓霞^④,分别对旅游企业在旅游市场中存在的信用问题及其危害,失信原因进行了分析,并提出了相应的对策建议;林千多^⑤则从信用文化的角度对旅游企业信用建设进行了探讨。由于旅游企业中的旅行社是涉及面最广、与旅游者接触最多的企业,也是目前旅游企业中失信最集中的企业。因此,师红霞^⑥、纪俊超^⑦、王丽华、张宏胜^⑧对旅行社信用进行了专门研究。

第二,旅游个人信用。对旅游个人信用问题研究的人极少,目前只有向旭、杨晓霞^⑨《旅游个人信用问题探讨》1 篇文章,对旅游个人信用的重要意义、旅游个人信用行为、失信的原因和应采取的对策进行了初探。

① 俞静.关于对旅行社进行信誉评级的思考.旅游学刊,1996(5)

② 张爱萍.旅游企业的信用问题及其治理对策.旅游科学,2003(2)

③ 郑向敏,吴纪滨.论旅游企业经营诚信的缺失与重建.桂林旅游高等专科学校学报,2004(2)

④ 杨晓霞.旅游企业信用探析.西南师范大学学报(社科版),2004(2)

⑤ 林千多.我国旅游企业信用文化建设初探.温州大学学报,2003(1)

⑥ 师红霞.旅行社信用:从微观、中观到宏观.中国旅游报,2002-04-01

⑦ 纪俊超.旅行社信用销售与应收账款的管理现状与对策.社会科学家,2003(3)

⑧ 王丽华,张宏胜.旅行社诚信体系构建研究.中国软科学,2004(4)

⑨ 向旭,杨晓霞.旅游个人信用问题探讨.商业研究,2004(21)

第三,旅游信用消费。旅游信用消费在我国是个新事物,但却“叫好不叫座”。针对旅游信用消费在我国发展缓慢这个问题,许多人对此进行了探讨。如,黄海珠^①、史灵歌^②、郑国中、马爱国^③等分析了旅游信用消费发展缓慢的原因,然后提出了自己的建议;雄礼明^④还对如何开发大学生旅游信贷消费进行了研究。

此外,杨晓霞、李天德^⑤专门对我国旅游价格信用问题进行了研究。

但是,这些研究论文主要集中于旅游企业信用方面,只涉及到旅游信用研究的极小部分内容,缺乏旅游信用研究的系统性和完整性;同时,在这些研究成果中,具体对策研究居多,理论探讨较少,可以说对旅游信用的研究很不全面。

总之,旅游信用是旅游科学中出现的一个新的研究领域。目前,我国对旅游信用的理论研究尚处于起步阶段,缺乏旅游信用的理论架构,有待于学术界去建立和完善。

三 研究的思路与框架

(一)本书的基本思路

本书的分析过程遵循提出问题、分析问题、解决问题的经济学一般规律。在对与旅游信用研究有关的一些信用基本理论研究的基础上,本书首先对旅游信用的一些基本状况进行研究,然后重点对政府、旅游企业和旅游个人这三个旅游信用主体行为进行分析,其中包括其行为边界界定、失信表现及其失信原因分析;最后提出解决旅游信用问题的对策和建议,即借鉴西方发达国家社会信用制度建设的经验,以及我国其他行业信用建设的经验,结合旅游业的特点,建设具有中国特色的旅游信用制度。

-
- ① 黄海珠.我国发展旅游消费信贷的困难及对策分析.沿海企业与科技,2002(5)
 - ② 史灵歌.促进我国旅游信用消费的建议.金融理论与实践,2004(5)
 - ③ 郑国中,马爱国.旅游贷款怎么不叫座.金融经济,2004(7)
 - ④ 雄礼明.大学生旅游信贷消费开发浅析.金融与保险,2004(6)
 - ⑤ 杨晓霞,李天德.关于我国旅游价格信用问题的思考.价格理论与实践,2003(12)