

Report on Entrepreneurship and Innovation
in Chinese Tourism Industry (2013)

中国旅游企业创新创业 发展报告

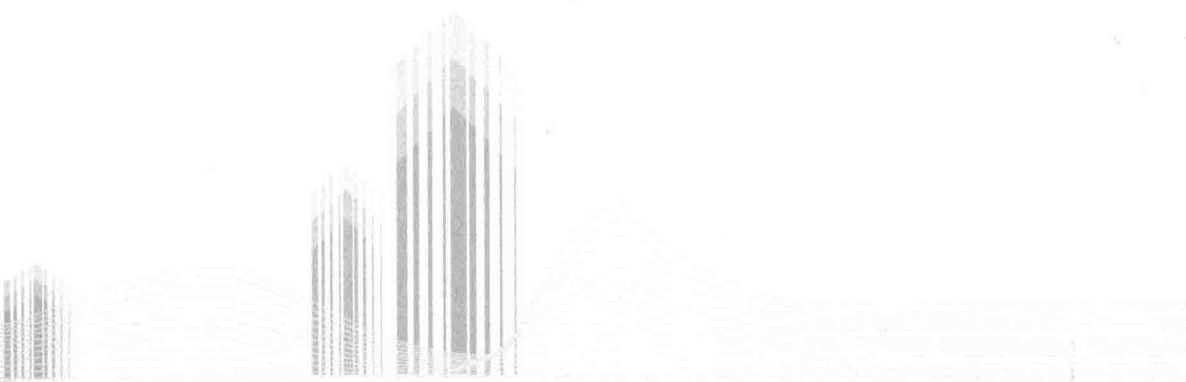
(2013)

秦宇 张德欣 李彬/主编

Report on Entrepreneurship and Innovation
in Chinese Tourism Industry (2013)

中国旅游企业创新创业 发展报告 (2013)

秦宇 张德欣 李彬/主编



北京·旅游教育出版社

责任编辑:果凤双

图书在版编目(CIP)数据

中国旅游企业创新创业发展报告. 2013 / 秦宇, 张德欣, 李彬主编. — 北京: 旅游教育出版社, 2014. 12

ISBN 978-7-5637-3086-5

I. ①中… II. ①秦… ②张… ③李… III. ①旅游企业—企业创新—研究报告—中国—2013 IV. ①F592.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 304630 号

中国旅游企业创新创业发展报告(2013)

秦宇 张德欣 李彬 主编

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
印刷单位	北京京华虎彩印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张	11.5
字 数	157 千字
版 次	2014 年 12 月第 1 版
印 次	2014 年 12 月第 1 次印刷
定 价	38.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

本书受 2014 年北京财政专项“其他项目——促进人才培养综合改革项目——酒店管理专业专业发展与教育教学改革创新试验区(391002/018)”“国家旅游局 2014 年旅游企业经营管理创新研究：模式，机制及演进路径”“教育部人文社科项目(13YJC630069)”资助。

《中国旅游企业创新创业发展报告（2013）》

编委会

主 任：谷慧敏 张德欣

副主任：江新兴 厉新建 殷 敏

委 员：秦 宇 李 宏 王 俞 王 欣 崔 莉 唐承财

钟栋娜 吕 勤 张 超 王 瑾 李 彬 吴联仁

郭佳肃 孙 憬 温 婧

《中国旅游企业创新创业发展报告（2013）》

参编者

丁 昕 郭 颂 江国冬 李 橙 李 响 马 姣

孙冬梅 童时萍 王雁楠 汪恒惊 王璐瑶 王 旭

杨青莲 展 敏 赵亚星 张 曼

序一

旅游与旅游业是全球产出规模最大的产业之一。根据世界旅游与旅行理事会（WTTC）的统计，2012年，全球旅游、旅行及受其带动行业的总产值为6.6万亿美元，占全球GDP的9.3%；提供的就业岗位约2.6亿个，占全球就业量的8.7%；旅游贸易约为1.2万亿，占全球贸易额的5.4%；旅游投资额为7600亿美元，占全球投资额的4.7%。旅游与旅游业不仅带动了地方经济、出口和投资的增长，还通过人员的流动促进了各个社会间文化和思想的交流。2012年，仅国际间移动的旅游总人数就突破了10亿人次。

10年前，不要说出国旅游，就是国内旅游对于大多数中国人来说也还是一个新鲜事，但是到2012年，中国出境旅游的总花费就达1020亿美元，成为世界上第一个年花费超千亿美元的国家。这一年，有超过8000万中国人到境外旅行。旅游已经成为很多普通老百姓的一种生活方式。

中国旅游业的崛起是第二次世界大战结束、大众旅游发展以来，旅游业中最重大的事件，没有之一。作为人类历史上经济持续增速最快的国家，中国人口总量相当于2个欧洲、4个美国、10个日本。进入21世纪以来，这一巨型市场的财富和可自由收入在不断高速增长，与此同时市场中的消费结构和生产结构受技术和需求的影响发生着翻天覆地的变化。我们迎来了千载难逢的创新创业机遇。由于创新创业的大发展，旅游市场的各个细分市场中都正在出现新老交替的趋势。以携程、七天、去哪儿等为代表的一批创新企业依托互联网技术迅速成长起来，成为中国旅游产业中的一股新兴力量。更多的小微创业企业也蓄势待发。我们坚信，只要心怀理想、脚踏实地，中国旅游业的未来必然属于今天的创业者们。在这样一个历史机遇期，能够以“年度报告”和“论坛实录”的方式记录中国旅游企业创新创业的历程，是我们的骄傲，更是我们的责任。

我们愿意与旅游创业者们一路同行！

北京第二外国语学院副校长 朱佩芬 博士

2014年3月

序二

刚刚过去的马年春节有个网络热词“恐聚族”，也称“恐回族”，背景是纯粹的同学聚会已经异为比阔较劲、攀权附贵的秀场，单身者往往被亲情友情的好心逼得有家不敢回。我也是越来越想回老家而不愿回了，倒不是担心逼婚——早已经是为人夫、为人父的年纪了，只是不愿意看到旧时的同学、朋友依然还在那块土地上唱着旧时的歌谣，从他们的身上我仿佛看到如果自己没有走出来的生活轨迹。传统的乡土社会是以血缘和地缘联结起来的蜘蛛网，遇到挫折时会有太多的温情相助，让你倒不下去；可是当你仰望星空的时候，又会有太多的牵扯阻碍，让你想飞也飞不起来。读萧红的《呼兰河传》，每次读到小团圆媳妇本应花一样绽放的青春在婆婆和看客的好心摧残下，连个名字都没有留就被雨打风吹去了，都不禁泪下。现在的年轻人为什么漂也要漂在北上广，并不是他们的价值观扭曲，而是不愿意在家乡的蜘蛛网上过着安逸而平庸的生活。他们有青春、有才华、有理想，希望能够在大城市里不是靠父母的人脉，而是靠自己的知识、才情和努力去打拼一个属于自己的未来。年初在东北财经大学做过一次“看得见的未来”的学术演讲，总是固执地以为这些“不安分”的年轻人才是这个国家、这个社会、这个时代变革的希望，有了他们，我们才能够看得到未来。理论推演和生活阅历都告诉我，远距离的空间移动为社会学意义上的阶层流动提供了现实可能，所以每当与这些年轻的社会创业者在一起的时候，都会抑制不住地有致敬的冲动！

理想是创业的方向，可是仅有理想远远不够，我们需要以理性、责任和忍耐力向着理想一步步地靠近。年轻时和你们一样喜爱诗歌、摇滚，愤世嫉俗，直到有一天，“华灯初上的街道边/顾城和北岛碎了一地/我偷偷地去问摊主/多少行诗可以换一把烤羊肉串/也好/换你瞬时的笑颜”，从那天起，我把诗歌封存了，努力读书、教书、写作、演讲，一步一步地改善自己，只为了让自己的家人和亲人可以过上更好的生活。这也是具体而微的“中国梦”吧，也正是如此众多的“小确幸”——小而确切的幸福，将聚而成宏大的时代叙事。可是天下还有千千万万的父亲母亲和兄弟姐妹啊，他们同样需要过上富足而有尊严的生活。如何让国民财富像“经营之神”松下幸之助先生所说的那样“自来水一样取之不竭、用之不尽”呢？我看最有效的路径无非两条：用商业的力量把社会上既存的土地、资本、技术和人力等资源，

没有利用的把它们利用起来，没有充分利用的把它们更有效率地利用起来；没有资源呢，就去创造新的资源，就是市场也是可以重新发现的。我想也正是在这个意义上，经济学家熊特把创新界定为“创造性的破坏”，而创新则是创业的题中之义，或者说是核心内容。

创业是市场的产物，或者说是以市场机制为前提的。改革开放后的第一代创业者主要是通过政策套利和本能的商业潜力完成自己的原始资本积累的，代表人物包括海盐衬衫总厂的步鑫生、长虹的倪润峰等体制内的企业家，走在体制边缘的联想的柳传志，以及胡润排行榜上的那些民营企业家的陈妙林先生也是这个时期起步的。

第二代创业者多有海外留学的背景，他们的成功更多得益于邓小平南巡和中国加入世界贸易组织，国民经济高速增长所带来的市场机会。这个时期的创业者和企业家明显具备了自觉的商业能力，加上资本市场的推动，取得远比第一代创业者更大的商业成功。万达的王健林、富力地产的张力、“携程系”的梁建章、季琦、郑南雁可以被视为这一群体的代表。

第三代创业者的典型代表是以精通互联网和移动通信技术，对市场和商业高度敏感，并善于与风险投资者打交道的年轻人，比如去哪儿网的庄辰超，他的团队号称 CFO 都是写代码出身的，还有我近期关注的蚂蜂窝的陈罡先生、中信产业基金的胡腾鹤先生。当然也包括在座的各位，如我的学生温婧同学，还有“海阔天空客栈”的雍祥同学。

需要说明的是，以上的划分只是概略性的，并不意味着第一代、第二代就退出历史舞台，已经被拍在沙滩上了。千万别轻易地就说“某某已是大叔”“某某已经‘OUT’了”，像我所熟悉的开元的陈妙林先生、铂涛酒店集团的郑南雁先生等，他们创业的激情一点儿也不比年轻人小啊！

我希望创业者始终与国民大众的旅游休闲需求在一起。对于当前的旅游形势有两种看法：一是以高端酒店和传统旅行社为代表的悲观预期，认为中央的禁奢新政和旅游法让旅游业进入了“冰河期”；二是以互联网原住民为代表的旅游创业者和商业创新者为代表的乐观预期，认为“创业的春天来到了”。2013 年底接受中国网专访的时候，我坚持了“相对乐观”的预期。这一预期有政策、经济、社会、技术等方方面面的原因，而国民大众持续增长的旅游需求则是最为根本的信心支撑。去年国内旅游市场的规模达到空前的 33.5 亿人次、2.6 万亿人民币，还有 9819 万的出境旅游人次和 1200 亿美元的境外消费，同时我们还要看到 600 亿人次的旅行市场。小康社会的旅游梦想，国民大众对旅行过程中安全、效率和品质等消费权利的追求，让年轻的创业者

拥有足以傲视全球的市场空间。与所谓的高端市场相比，为大众旅游服务可能需要我们付出更多的耐心与坚守，但是请相信，市场是诚实的，付出总会有回报。

我希望创业者始终与国际通行的商业规则和技术进步在一起。凭着一股热情跑到 VC 那里去说一个故事，就获得了大笔的投资，我看只有两种可能：要么是青春励志剧的幻想，要么是那个 VC 是自己的爹。事实上，创业是理想驱动的，更是商业理性支撑的。百度负责投资的高级副总裁告诉我，他每天都会接待数十位投资申请人。如果没有清晰的技术模式、完善的商业计划和可以依赖的创新团队，怎么可能获得风险投资和后继的 A、B、C 轮融资呢？IPO 以后，公司进入常态化的商业运营以后，自主研发与商业创新更是极其理性和充满风险的事情。上个周末，温婧她们在大书屋咖啡馆组织了第一次“袋鼠读书会”，讨论大数据在旅游领域中的商业应用主题，这就很好，谋定而后动！除了大数据，还有 3D 打印、北斗导航、材料科学、生命科学等，都需要我们时刻以专业和商业的视角加以关注。请记住：技术决定商业策略，而重大技术决定战略或者创业的方向。

我希望创业者始终与人文历史传统和现代化进程中的“中国梦”在一起。创业是激情与理想，是商业理性，更是一种生活方式。是生活，就会有起起伏伏，没有人可以保证创业一定会成功。经济学家奈特说商业活动具有“不可保险之风险”，其实也正是包括创业在内的商业活动的魅力之所在吧。问题是我们如何不因阶段性的成功而骄满，又如何不因暂时的失利而沮丧呢？五千年的人文历史是身心修养取之不竭的精神源泉，国家现代化的进程则给了我们一根现实的纽带，让创业与更大的群体、更伟大的事业联系在一起。没有这样的视野与情怀，像创业这样劳心费神的事情是无论如何也坚持不下去的。

最后，我希望自己能够永远与创业者在一起。现代社会是以分工和合作为基础的社会，尽管我心未老，也愿意与大家去商业实践中打拼，可还是觉得在学术研究和理论创新的道路上前行可能会更好地发挥作用。在过去的日子里，一直是业界给了我教书和创新的学术营养和现实支撑，让我能够有幸代言一个领域和国家。在今后的日子里，我更加希望能够与创业和创新者永远在一起，为你们鼓与呼，为你们守护精神的家园，也温暖彼此的一生！

中国旅游研究院院长 戴斌 教授

2014 年 3 月

序三

心有猛虎 细嗅蔷薇

很高兴这本实录的出版，忠实记录了当时的情景，感谢北京第二外国语学院酒店管理学院为此付出的努力。

我做这个旅游创业服务平台已经两年多了，不但为旅游创业者们服务，我本身也是在创业，与创业者一同成长，经常有朋友夸奖我做的是功德无量，我说谬奖了，我只是想给大家提供一些帮助而已。同样的事情，对有些创业者帮助就大，对另外一些帮助就小，这因每家创业公司的情况不同而不同，我甚至不承诺会具体给创业者们带来多少好处，只是说有这样一个平台，给大家提供了很多机会和资源。“师傅领进门，修行在个人”。我无法包办他们的成长，只是让创业者们在路上走得更快一些，离成功更近一些而已。

作为一个所谓的“文青”和“愤青”，确实有一点小理想，想通过自己的努力，为行业和国家做点什么，减少旅游业里那些不好的东西，给游客提供更好的服务体验等。看上去很大，做起来很小，有人说我是“中国旅游创业服务第一人”，或许这只是我前进的一个目标或者阶段性的目标而已。我不太关注别人怎么评价我，更在乎自己如何从一点点小事做起，积少成多，最终帮助在线旅游创业者们去改变中国旅游业。

大家都知道创业艰难，其实叫艰辛更合适。绝大多数的创业者都需要筚路蓝缕，披荆斩棘，克服重重困难，也不一定能到达成功的彼岸。彼岸有花，摇曳招手，让创业者们欲罢不能，深陷其中，这花就是目标，就是理想。

而实现这理想，大家都在造船，有的是航空母舰，有的是游轮，有的是小船或者独木舟，还有只身游泳而来的。航母可能沉没，独木舟也可能最终抵达，这不但取决于你的装备，也取决于海上是否有风浪，是否有海兽，甚至取决于恒心和运气。

从来没有“感同身受”这一说，针不扎到你身上你永远不知道有多疼，创业之困苦，如人饮水，冷暖自知。创业者们放弃了早九晚五的规律生活，放弃了曾经的

舒适与高薪，甚至放弃了与家人天伦之乐的时间进而承受着身体与精神的压力，误解与嘲弄，蔑视与背叛，他们到底为了什么？改善自己和家人的生活，这是最基本的目标。想实现社会价值与自我实现，这是必须的！还有什么原因？那就是让这世界更美好。

我们不是造物主，可能是造物主眼中的蝼蚁，三千大世界在时间急速流逝后完全看不到。相对宇宙永恒的生命，人类的时间连微尘都算不上。既然生命短暂，何不绽放光彩？正如有云“与其苟且偷生，不如纵情燃烧”，因为“这世界绝不止眼前的苟且，还有诗和远方”。

有些事情不做也就不做了，有些事情现在不做以后就没机会做了。这或许是一部分创业者的心声。但创业并不适合每一个人，也不是每一个人创业都能成功，成功者毕竟是极少数，但我也认为创业的过程比结果更为重要。正好人的一生都在路上，出生是开始，死亡是结束，一切都是过程而非结果，但不断丰富和完善这个过程，就会有一个相对好的结果。

两年多来，看到有些创业项目被市场所认可，拿到投资甚至上市，也看到有些项目死在半路成了先烈。而其现在看到的成功和失败，和商业模式、赛道、节奏、运气都有蛛丝马迹的联系，如蝴蝶振翅。而暂时失败的创业者中，我也看到有些人收拾行囊重新出发，继续为实现梦想，走在旅游创业的路上。

另外和大家分享下我们为什么用虎首作为协会的 LOGO，以下文字系“宜客驿站”李崇昌的深度诠释：

虎为百兽之王，是正义、勇猛与威严的象征。创业者们心中都有一只猛虎，经历过重重折磨，仍能保持内心的锐气去点燃那不被磨灭的梦想，跳出生活窠臼，勇于挑战平凡的生活，这也正是创业团队虎虎生威的特质。

虎首为集体领袖，是创业团队的思想灵魂和行动领导，他（她）必须在创业中对整个团队的命运负责，为大家指引方向，坚定不移地披荆斩棘，势不可挡地冲杀出一条血路。

所以，虎首不正是我们创业团队的领袖——创业家的象征吗？

每个人内心都住着一只老虎，散发着原始的野性，它无时无刻不在咆哮，就仿佛我们的追求和梦想……

创业路漫漫，希望我们中国旅游创业家协会的成员们能“心有猛虎，细嗅蔷薇”：关爱家人，他们是我们避



风的港湾；相聚协会，这是我们旅游创业家自己的家园！

感谢宜客驿站李崇昌深度诠释会徽！

从旅游创业家协会这个公益 NGO 而言，目前为止已经举办了 130 多期各类活动，聚集了近 2000 家旅游业相关资源，举办了 1 场旅游创业高峰论坛，出版了 2 本旅游创业类书籍和 1 本旅游创新创业年度报告（2013 年度），发起搭建了“旅游创新企业投资联盟”及“中国智慧旅游联盟”。最重要的是在 2014 年 10 月 11 日获得了第 11 届“中国旅游发展·北京对话”高峰论坛颁发的“中国旅游创新奖”。目前有一点小成绩，但我们为旅游创业者们做的显然还不够，我们还需要继续努力工作，提供更多务实深入的助力给大家。

本实录作为记录和还原历史片段的见证，能够为旅游创业者们提供一些启发和帮助。“他山之石，可以攻玉”，让我们了解和思考，并实践，让“创业照耀旅游的星空”！旅游创业者们，加油吧！

中国旅游创业家协会 创始人 & 会长 张德欣
2014 年 10 月

目 录

CONTENTS

第一篇 2013 年中国旅游企业创新创业年度报告

第一部分 中国旅游企业创新创业背景分析	2
第二部分 中国旅游企业创业活动分析	14
第三部分 旅游企业创新创业活动开展的对策建议	27

第二篇 中国旅游企业优秀创业实践案例

一、八爪鱼在线:如何成为旅游业中的“阿里巴巴”	34
二、冰点酒店控:为用户找到酒店产品“冰点”	38
三、蝉游记:旅行回忆画卷	41
四、今夜酒店:产品开发中的精益创业	44
五、驴妈妈:差异化的线下到线上战略	48
六、面包旅行:追求完美产品质量与用户体验	51
七、穷游网:从草根中脱颖而出	54
八、QQ 旅游:“一站式在线旅游服务”提供者	57
九、全景客:行走在虚拟与现实之间	60
十、蚂蚁短租:打造用户体验的在线交易平台	64
十一、蚂蜂窝旅游社区的构建:交互与分享	67
十二、TouchChina:随身的旅行顾问	71
十三、世界邦:出境自助游一体化解决方案开拓者	75
十四、小红书:在红海中求生存	80
十五、在路上:分享体验产品与跨界创业团队	83
十六、中华户外网:引“线”织“网”之术	86

第三篇 “心怀天下 创业未来”首届中国旅游创业高峰论坛实录

一、领导致辞	90
二、研究报告发布	94
三、主题演讲	98
四、圆桌对话	110
附 录	155
一、中国旅游企业创业发展简史	155
二、2013 年国外旅游企业创业事件	158
三、2013 年国内旅游企业创业事件	162
四、北京第二外国语学院酒店管理学院简介	165
五、中国旅游创业家协会简介	167

第一篇

2013 年中国旅游企业 创新创业年度报告

执笔人：秦宇 李彬 温婧

第一部分 中国旅游企业创新创业背景分析

电视绝不会成为收音机的真正竞争对手，因为人们需要坐下来并盯着屏幕，大部分美国家庭不会有时间这样做。

——1939 年电视问世前夕《纽约时报》的报道

假如必须等待积累去使某些单个资本增长到能够修建铁路的程度，那么恐怕直到今天世界上还没有铁路；但是，通过股份公司转瞬之间就把这件事完成了。

——马克思《资本论》

一、创新创业在旅游经济增长中的作用

自从商业化的旅游活动开展以来，创新和创业就不断重塑着我们的旅游生活方式（参见表 1-1）。

喷气式客机、汽车、团队旅游、全包价式度假产品等在我们的生活中显得稀松平常，但是，在这些创新及推广运用这些创新的企业出现之前，我们的旅行方式与今天相比有相当大的不同。例如，在喷气式飞机投入商业运行之前，一般旅游者的旅行范围很难跨越大洲；在假日公司推出低价、标准化的经济型饭店之前，普通家庭想为全家出游找一个令人放心且性价比高的住宿设施并不是一件容易的事情；在点评网站出现之前，我们只能凭借店内人多还是人少来确定一个从未进去过的餐馆是否靠谱。

本质上看，创新、创业活动通过三种形式，推动着旅游经济的增长。

表 1-1 大众旅游活动开展以来的重大创新和创业

年份	事件	对人类旅游生活的影响
1950	地中海俱乐部第一个度假村开业	包价度假旅游开始成为欧洲大众旅游者的日常消费品
1952	英国海外航空公司 (BOAC) 推出第一个商业喷气式航班	喷气式飞机在飞行速度、舒适性、载客人数、航程等方面都远远优于螺旋桨式飞机, 大大提升了旅游者的舒适度
1952	康芒斯·威尔逊创立假日酒店公司	假日酒店开创了经济型酒店的历史, 标准化及特许经营成为推动假日酒店高速扩张的主要因素。假日后来创造了业内的诸多第一
1958	美国运通发行了第一张信用卡	旅游者在旅途中交易支付的安全性和方便性大大提高, 刺激了更多的旅游消费。2011 年, 全球旅游服务贸易额首度突破 1 万亿美元
1964	美洲航空公司与 IBM 合作, 推出第一个全球分销系统 SABRE	该系统是首个应用于民用航空运输及整个旅游业的大型计算机信息服务系统, 为各类销售机构与航空公司、酒店、租车公司等旅游供应商提供了链接, 为旅游者提供快捷、可靠的预订服务
1981	美洲航空推行旅游业中的第一个常旅客计划	常旅客计划将顾客的消费额与其所能享受到的优惠与特殊服务挂钩, 将顾客锁定。除了航空公司, 常旅客计划在酒店业和餐饮业也得到了广泛应用
1984	假日饭店公司推出 Hampton Inn	这是饭店业中第一个明确以有限服务 (Limited Service) 思路设计的饭店产品。16 年后达到 1000 家规模
1989	Hampton Inn 推出 100% Satisfaction Guarantee	住宿业中第一家做出“不满意就退款”的公司, 现在 Ibis、Amerihost Inn、Travel Inn 等饭店公司也做了同样的承诺
1995	假日饭店公司提供在线预订	酒店业中的预订和销售模式此后发生了巨大的变化, 互联网成为了主要预订渠道
1996	Expedia.com 成立	引领了之后各类型 OTA 的发展。目前, 包括中国的携程在内的 OTA 已经跻身于世界上最大的旅游运营商的行列
1997	锦江之星成立	锦江之星及随后如家、汉庭、七天、格林豪泰等企业的发展, 造就了全球饭店业中少见的创业企业集群共同高速增长的现象, 并从此改善了数亿旅行者的旅游生活
2010	超级邮轮“海洋魅力号”首航	排水量超过 22 万吨的“海洋魅力号”成为全球最大的载客船只, 邮轮度假被重新定义
2011	智能手机全球出货量首次超过 PC 出货量	标志着互联网发展主导力量的变化, 移动互联及基于此的 APP 在旅游业中开始大量出现

资料来源: 本文作者整理。