

基于评论挖掘的中国旅游市场 秩序评价研究

◎ 童碧莎 著

基于评论挖掘的中国旅游 市场秩序评价研究

童碧莎 著

北京交通大学出版社

• 北京 •

内 容 简 介

本书围绕中国旅游市场秩序发展现状,运用评论挖掘的理论与方法,依托旅游网站的用户评论,构建了旅游市场秩序评价新方法,为旅游市场秩序评价的理论研究和实践工作提供了新的思路和视野。

本书适合旅游管理专业研究人员、从业人员及高等院校相关专业学生阅读。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

基于评论挖掘的中国旅游市场秩序评价研究 / 童碧莎著. —北京:北京交通大学出版社, 2017.6

ISBN 978-7-5121-3271-9

I. ① 基… II. ① 童… III. ① 旅游市场—研究—中国 IV. ① F592

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 145707 号

基于评论挖掘的中国旅游市场秩序评价研究

JYU PINGLUN WAJUE DE ZHONGGUO LUYOU SHICHANG ZHIXU PINGJIA YANJIU

策划编辑:田秀青 责任编辑:田秀青

出版发行:北京交通大学出版社 电话:010-51686414 <http://www.bjtup.com.cn>

地 址:北京市海淀区高粱桥斜街 44 号 邮编:100044

印 刷 者:北京艺堂印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:170 mm×235 mm 印张:11.25 字数:173 千字

版 次:2017 年 6 月第 1 版 2017 年 6 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5121-3271-9/F·1696

定 价:49.00 元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前言

旅游市场秩序紊乱问题伴随着我国旅游业的发展长期存在,以“零负团费”为代表的低价旅游产品成为扰乱我国旅游市场秩序的顽疾,对我国旅游业的健康发展带来严重的负面影响,引起社会各界强烈关注。面对旅游市场秩序紊乱的问题,近年来,无论是实践层面还是理论层面,都未见有较大突破:实践层面,尽管旅游市场秩序治理工作力度逐年加大,但收效甚微,呈现久治还乱的局面;理论层面,尽管相关研究文献层出不穷,但大多局限在简单的定性分析层面,无法提供更为科学的决策依据。因此,深入研究旅游市场秩序相关问题具有重要的理论和实践的双重意义。

本书对于旅游市场秩序问题的研究包括演进、评价、对策三部分内容。

旅游市场秩序演进部分的研究旨在通过全面厘清我国旅游市场秩序的发展概况,为评价、对策部分提供基础性研究。首先通过时间纵轴,就改革开放以来我国旅游市场秩序变迁进行三个阶段划分,并就每个阶段表现特征及治理措施特点进行归纳分析。在此基础上,进一步从市场进入秩序、市场竞争秩序、市场交易秩序、市场监管秩序、市场道德秩序等层面分析当前我国旅游市场秩序紊乱的主要表现及由此给旅游企业、旅游消费者、旅游目的地、旅游监管部门等各类型市场主体带来的各种危害。总体而言,以“零负团费”(不合理低价)为核心问题,以利益链最底层角色——导游为典型负面形象代表的现状成为当前我国旅游市场秩序紊乱的主要表现。

旅游市场秩序评价是本书的重点和创新所在,旨在通过定量评价的创新,更为客观地判断当前我国旅游市场秩序的状态,为相关决策工作提供更为科学的手段和依据。通过对比分析当前的评价思路,本书确定了以游客利益为中心的评价思路,并首次将网络用户评论挖掘方法应用到旅游市场秩序评价中,构

建了“维度—主题词—核心词—极性词”关键词词库框架，并以携程旅行网作为评论数据源，选取了国内 30 个旅游城市进行了应用性研究。研究结果显示，当前我国旅游市场秩序问题存在区域不平衡特征，其中，华东、西南、华南地区问题突出；从城市角度来看，三亚、上海、北京、厦门、昆明、桂林、丽江、杭州、苏州、黄山等城市旅游市场秩序最为紊乱；但从总体来看，旅游市场秩序呈现总体趋好趋势。

对于旅游市场秩序对策与建议，首先从旅游产业发展模式、旅游产业运行方式、旅游法律保障制度、旅游伦理诚信等角度，追根溯源剖析了造成当前我国旅游市场秩序紊乱的深层原因，在此基础上，从旅游市场主体培育、旅游交易行为引导、旅游制度保障强化、旅游非制度保障配合等方面提出了旅游市场秩序治理的对策。同时，建议相关部门进一步推进旅游市场秩序评价排名工作，通过失信惩戒机制促进旅游市场秩序全面好转。

尽管本书在写作过程中尽力秉持科学、严谨的态度，但由于很多研究仍属于探索阶段，因此书中难免存在疏漏之处，恳请各位读者批评指正！

童碧莎

2017 年 3 月

目 录

1 绪论	1
1.1 研究背景	1
1.1.1 旅游品质提升成为社会关注重点	1
1.1.2 旅游市场秩序顽疾久治还乱	2
1.1.3 “互联网+”时代大数据应用价值凸显	3
1.2 研究意义	4
1.2.1 理论意义	4
1.2.2 实践意义	4
1.3 研究思路与内容	5
1.3.1 研究思路	5
1.3.2 研究内容	5
1.4 研究方法与创新	6
1.4.1 研究方法	6
1.4.2 研究创新	7
2 文献述评	8
2.1 国外研究进展	8
2.1.1 研究概述	8
2.1.2 主要研究内容	9
2.2 国内研究进展	13
2.2.1 研究概述	13
2.2.2 主要研究内容	13
2.3 研究述评	22

3 相关概念与理论基础	24
3.1 相关概念的界定	24
3.1.1 秩序	24
3.1.2 市场秩序	26
3.1.3 旅游市场秩序	29
3.2 理论基础——市场秩序理论	33
3.2.1 自发秩序观	33
3.2.2 自由秩序观	34
3.2.3 规制秩序观	35
3.3 本章小结	36
4 我国旅游市场秩序的演变及表象分析	37
4.1 我国旅游市场秩序的演变	37
4.1.1 入境旅游市场小费、回扣等问题的整治阶段 (1978—1994 年)	38
4.1.2 以“零负团费”为重点的旅游市场秩序整治阶段 (1995—2005 年)	42
4.1.3 旅游市场秩序综合治理新时代(2006 年至今)	48
4.2 我国旅游市场秩序紊乱的主要表现	56
4.2.1 旅游市场进入无序, 主体秩序紊乱	56
4.2.2 旅游市场竞争秩序紊乱	58
4.2.3 旅游市场交易无序	59
4.2.4 旅游市场监管紊乱	61
4.2.5 旅游市场道德秩序紊乱	62
4.3 旅游市场秩序紊乱的危害性分析	62
4.3.1 旅游企业效益低下, 旅游从业者压力巨大	62
4.3.2 旅游消费者权益难以保障	63
4.3.3 旅游目的地形象严重受损	63
4.3.4 旅游监管部门信誉下降	64
4.4 本章小结	64

5	旅游市场秩序评价方法构建——基于用户评论挖掘	65
5.1	评价思路的比较与选择	65
5.1.1	以政府监管为中心的评价思路	65
5.1.2	以企业行为为中心的评价思路	67
5.1.3	以游客利益为中心的评价思路	69
5.2	评价方法——基于网络用户评论挖掘	69
5.2.1	网络用户评论的运用基础——网络用户行为模式的转变	69
5.2.2	网络用户评论的运用特点	71
5.2.3	网络用户评论挖掘技术的研究现状	72
5.2.4	本书的网络用户评论挖掘系统框架	75
5.3	旅游市场秩序评论信息源选择	76
5.3.1	旅游用户评论信息源选择依据	76
5.3.2	携程旅行网网页分析	80
5.3.3	携程旅行网网页评论数据抓取效果展示	82
5.4	评分算法设计与实现(网络用户评论多级情感分析)	82
5.4.1	旅游市场秩序关键词库的建立、分级与赋值	82
5.4.2	旅游市场秩序总分的计算方法	92
5.5	本章小结	95
6	旅游市场秩序评价方法的应用	96
6.1	城市的遴选	96
6.1.1	遴选依据	96
6.1.2	遴选结果	97
6.2	抓取用户旅游评论数据分析	98
6.2.1	用户旅游评论总量分析	98
6.2.2	用户旅游评论类型分析	101
6.3	排行结果	105
6.3.1	用户评分平均分	106
6.3.2	用户旅游评论得分	108

6.3.3 旅游市场秩序总分	112
6.4 用户旅游评论单项排名分析	117
6.4.1 扰乱旅游市场秩序典型行为得分排名	118
6.4.2 旅游要素秩序得分排名	126
6.4.3 游客总体感受得分排名	130
6.5 本章小结	131
7 我国旅游市场秩序治理对策与建议	132
7.1 调整旅游发展政策,创造旅游市场主体的良好环境	132
7.2 转变旅游运行方式,顺应旅游市场消费需求	134
7.3 综合运用法律手段,保障旅游市场秩序	135
7.4 培育诚信价值观,建设旅游市场信用体系	137
7.5 本章小结	139
8 结论与展望	140
8.1 研究结论	140
8.1.1 我国旅游市场秩序演进呈现显著阶段性特征	140
8.1.2 我国旅游市场秩序紊乱表现多样化	141
8.1.3 用户评论挖掘可以有效地运用于旅游市场秩序 定量评价	142
8.1.4 当前我国旅游市场秩序区域特征明显,并呈现整体 趋好趋势	142
8.1.5 团队旅游产品与旅游市场秩序状况密切相关	142
8.2 研究不足与展望	143
8.2.1 研究不足	143
8.2.2 研究展望	143
附录 A 基于携程旅行网的国内 30 个城市(州)旅游评论累计 分值表	144
参考文献	150
致谢	170

1

绪 论

1.1 研究背景

1.1.1 旅游品质提升成为社会关注重点

改革开放以来,我国三大旅游市场繁荣发展,取得了丰硕的成果。统计数据显示,我国国内旅游从1984年的约2亿人次增长到2015年的约40亿人次,成为世界上最大的国内旅游市场;出境旅游于2014年首次突破1亿人次大关,达到1.09亿人次,稳居世界第一大出境旅游市场与第一大出境旅游消费国;入境旅游市场尽管这几年有波动现象,但自2013年以来一直排名世界第四。庞大的需求造就了巨大的市场,我国已成为当之无愧的世界旅游大国,并正朝着世界旅游强国迈进。

近年来,国家对旅游业发展日益重视,从1998年的“国民经济新的增长点”到2009年的“人民群众更加满意的国民经济战略性支柱产业”,再到2013年《中华人民共和国旅游法》(以下简称《旅游法》)的出台,无不体现了旅游业在国民经济中的地位日益提高。

伴随着旅游业规模的增加、地位的提升,旅游品质提升也成为社会关注的重点。2009年,国家旅游局颁布了《旅游服务质量提升纲要(2009—2015)》,指出全面提升旅游服务质量,是事关旅游业转型升级和长远发展的战略问题;2010年国家旅游局开展“全国旅游服务质量提升年”活动。2013年国务院出台《国民旅游休闲纲要(2013—2020年)》,标志着国家对国民旅游休闲生活质量的全面重视,旅游开始朝着惠及民生的幸福产业方向发展。一些省市也对旅游业属性进行了重新定位,提出将旅游业打造成幸福产业的目标,典型的如2012年广东省出台的《广东省培育幸福导向型产业体系五年行动计划》,将休闲旅游服务业定位为幸福导向型产业。旅游与民生幸福更加紧密结合,成为国民生活的重要组成部分。

1.1.2 旅游市场秩序顽疾久治还乱

我国旅游市场秩序问题基本上是伴随着改革开放以后我国旅游业的发展而产生的。从20世纪80年代初期倒卖外国游客免税进口指标、套汇、逃汇、索要小费、赚取购物回扣等导游个人不法行为开始,逐渐发展到20世纪90年代末出现的波及全行业范围的“零负团费”现象,旅游市场秩序紊乱问题愈演愈烈,成为长期困扰我国旅游业发展的一个顽疾。

政府对于旅游市场秩序的治理整顿可以说从来没有松懈过。早在1985年出台的《旅行社管理暂行条例》就已明文规定:“旅行社及其职工,不准向经销旅游商品的商店、饮食单位收取回扣或其他报酬。经销旅游商品的商店、饮食单位,不准付给旅行社及其职工回扣或其他报酬。违反者,主管部门应给予必要的行政或纪律处分。”此后,《关于严格禁止在旅游业务中私自收受回扣和收取小费的规定》(1987年)、《关于进一步清理整顿旅行社意见的通知》(1990年)、《国务院批转国家旅游局〈关于加强旅游行业管理若干问题请示〉的通知》(1991年)、《旅游投诉暂行规定》(1991年)、《关于加强旅行社质量管理,保护旅游者权益的请示》(1994年)、《关于加强旅游质监执法工作和质监执法队伍建设的意见》(2009年)、《关于加强监督管理规范旅游市场秩序的工作意见》(2011年)等相关文件陆续出台,力求从政府规制的角度解决旅游市场秩序紊

乱问题。

上述措施在一定程度上缓解了旅游市场秩序紊乱的问题,但通常只呈现出阶段性效果,有关旅游市场乱象的各种负面新闻报道仍然不绝于耳。《2015年全国旅游工作会议工作报告》中对此有生动的描述:“长期以来,旅游市场秩序失范已成千夫所指。相当一部分地方旅游市场乱象丛生,欺行霸市、垄断市场、非法经营、欺客宰客、强迫消费,有的甚至有黑恶势力渗透。人民群众对这种治理乏力、正气不彰的状况极为不满。”

为此,2015年1月,新上任的国家旅游局局长李金早在全国旅游工作会议上提出今后三年要实施的“515战略”(围绕5大目标,推出旅游10大行动,开展52项举措),其中5大目标之一是“有序”——实现市场有序、竞争有序、管理有序、出游有序;10大行动第一条就是“坚持问题导向,依法整治旅游市场秩序”;52项举措中有5项涉及旅游市场秩序治理问题,可见政府对旅游市场秩序治理问题态度之鲜明,决心之坚定。

1.1.3 “互联网+”时代大数据应用价值凸显

随着互联网在我国日新月异的发展,传统产业依托互联网形成的新经济形态被形象地称为“互联网+”。“互联网+”为国民经济生活带来重大影响的同时,也为相关研究带来了大数据应用的新视野。其中,网络用户评论就是一项重要的大数据资源。通过对用户评论的研究,既可以研究消费者的消费满意度,也可以从中为经营者提供改进相关服务、质量的信息。网络用户评论研究目前已被开始在电影、汽车、手机、游戏等领域运用,在旅游业的运用也开始起步。

网络用户评论的运用基础是拥有丰富的评论数据。目前,随着我国在线旅游企业的迅猛发展,这一基础已日渐坚实。以携程旅行网、艺龙旅行网、中青旅遨游网、同程旅游网、途牛旅游网为代表的在线旅游企业经年累月已积累了大量的用户评论;同时,大众点评网、新浪微博等其他在线平台也累积了大量的与旅游相关的评论。从这些评论里可以提取出很多旅游者对于旅游市场秩序真实感受的信息,对于这些信息的深入分析与研究,将有助于更加深

入地把握我国旅游市场秩序的发展动态。

1.2 研究意义

1.2.1 理论意义

本书基于市场秩序理论的基础,从演进、表象、评价、成因、对策等方面进一步完善了旅游市场秩序相关理论。其中,演进方面,运用文献资料法,将我国旅游市场秩序演进进行了阶段划分,并归纳总结了相应的阶段特征及治理特征,为后续研究奠定了理论基础;旅游市场秩序评价首次引入用户评论挖掘理论与方法,通过关键词库构建和关键词匹配计算城市旅游市场秩序得分,并可据此进行排名和比较分析,该方法突破了以往以定性评价为主的理论局限,对于客观评价各地旅游市场秩序提供了较为科学的方法;针对旅游市场秩序紊乱成因,将“推进型”与“延伸型”旅游发展模式理论、“点线型”与“板块型”旅游运行方式理论运用到旅游市场秩序紊乱成因分析之中,力求从根源上找出问题所在。

1.2.2 实践意义

科学地进行旅游市场秩序评价是开展旅游市场治理工作的重要前提和基础。多年来,我国对于旅游市场秩序的治理手段基本采取运动式、整风式等方式,缺乏针对性,这与长期缺乏科学评价有密切关系。本书基于用户评论挖掘理论与方法,构建定量评价方法,旨在帮助相关部门更加客观地掌握各地旅游市场秩序动态,并为后续治理工作提供决策依据;同时该评价方法可以定期形成城市旅游市场秩序排行榜(属于黑榜单性质),有助于将旅游市场秩序工作纳入社会监督范畴,通过舆论导向增加相关部门治理旅游市场秩序的压力和动力,最终达到净化旅游市场的目的。

1.3 研究思路与内容

1.3.1 研究思路

本书对于旅游市场秩序的研究主要基于“概况分析—现状评价—对策建议”的逻辑进行。其中,概况分析将以演进为纵轴、以表象为横轴深入分析我国旅游市场秩序演进的阶段特征和各种表现形式,为后续的现状评价和对策建议部分提供研究基础。在全面掌握我国旅游市场秩序概况的基础上,通过评价方法的创新,构建适应我国国情的旅游市场秩序定量评价方法。评价方法将借鉴用户评论挖掘理论,结合旅游市场秩序特征,就关键词库构建、分级、赋分及算法设计等进行重点研究。最终遴选一定数量的城市进行评价方法的应用研究,形成关键结论。本书最后,将基于概况分析和现状评价,深入剖析旅游市场秩序紊乱的成因,并提出相应对策与建议。本书研究技术路线图如图 1-1 所示。

1.3.2 研究内容

本书对于旅游市场秩序问题的研究主要包括演进、评价、对策三部分内容。

旅游市场秩序演进部分的研究旨在通过全面厘清我国旅游市场秩序的发展概况,为评价、对策部分提供基础性研究。首先通过时间先后,就改革开放以来我国旅游市场秩序变迁进行阶段划分,并就每个阶段的表现特征及治理措施特点进行归纳分析。在此基础上,进一步对我国旅游市场秩序紊乱的主要表现及由此给相关市场主体带来的危害进行总结。

旅游市场秩序评价是本书的重点和创新所在,旨在通过定量评价的创新,更为客观地判断当前我国旅游市场秩序的状态,为相关决策工作提供更为科学的手段和依据。首先通过对比分析当前的评价思路,确定本书的评价思路;其次,将用户评论挖掘方法应用到旅游市场秩序评价中,并进行关键词库构建、

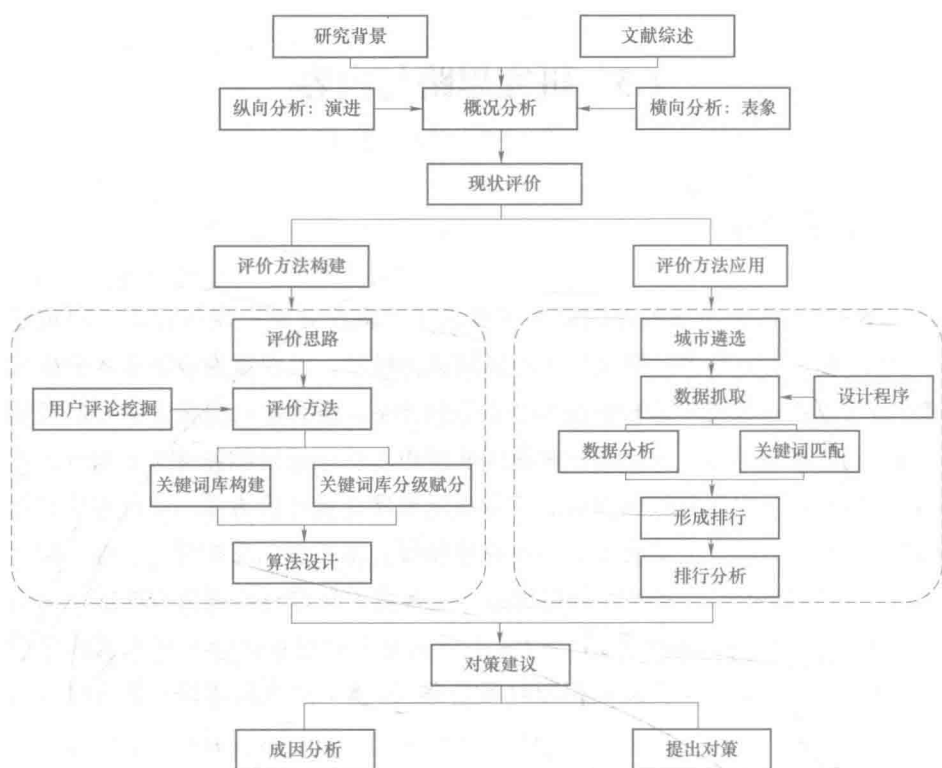


图 1-1 本书研究技术路线图

算法设计等相关问题的重点研究；最后，选取国内一定数量的旅游城市进行应用性研究，形成排行，进行解读，并得出关键结论。

旅游市场秩序对策与建议部分，将首先深入剖析造成当前我国旅游市场秩序紊乱的深层原因，在此基础上，提出旅游市场秩序治理的对策与建议。

1.4 研究方法与创新

1.4.1 研究方法

本书将综合采用文献资料法、历史和逻辑研究法、比较分析法、评论挖掘

法等进行研究。其中,评论挖掘法涉及多学科领域,与文本挖掘、信息抽取、信息检索、机器学习、自然语言处理、概率论、统计数据分析、本体学、语料库语言学、可视化技术等均相关,属于新兴研究领域。

1.4.2 研究创新

本书的创新点主要体现在研究方法的创新。从已有文献来看,目前对于旅游市场秩序评价方面的研究较为鲜见,已有的评价多为定性评价方法。本书尝试运用评论挖掘的理论与方法,依托旅游网站的用户评论构建旅游市场秩序评价新方法,并将其运用于我国重点旅游城市旅游市场秩序评价的实证研究。评论挖掘尤其是中文评论挖掘,当前面临评论信息量过大、评论内容中非结构化数据语义获取困难、评论信息挖掘噪声大等难点。本书以携程旅行网为例,综合运用计算机技术、语言修辞学理论等,通过评论数据的抓取、情感关键词的遴选与赋分、排行结果分析等环节,构建了基于评论挖掘的旅游市场秩序评价方法,为旅游市场秩序评价的理论研究与实践工作提供了一个新的思路和视野。

2

文献述评

2.1 国外研究进展

2.1.1 研究概述

市场秩序一直以来都是西方经济学研究的重要内容,早期著名经济学家魁奈、亚当·斯密、米塞斯、哈耶克、布坎南、科斯、诺斯、威廉森、斯蒂格利茨、青木彦等人对市场秩序问题都有较为深入、系统的研究与论述。但从文献检索的角度来看,近年国外专门研究市场秩序的文献较少,这与西方发达国家市场机制相对成熟和完善有较大的关系。具体到旅游市场秩序层面,以“tourism market order”为关键词,在主要的外文数据库如爱思唯尔期刊全文数据库、斯普林格期刊全文数据库、国外博硕士学位论文全文等均未检索到相关文献。因此,本书在撰写期间只能依据相关理论及实践经验遴选关联性较强的检索词进行文献检索。

Sheldon 曾通过 12 项职业化评价标准(包括所需培训时间长短、是否具有职业道德规范、是否具有行业组织、职业复杂性、职业是否具有利他性、是否