

中国入境游客的 满意度和消费行为 (1998~2007)

ZHONGGUO RUJING YOUKE DE MANYIDU HE XIAOFEI XINGWEI

肖潜辉 张雯强 索灵尧 编著



旅游教育出版社

中国入境游客的 满意度和消费行为 (1998~2007)

ZHONGGUO RUJING YOUKE DE MANYIDU HE XIAOFEI XINGWEI

肖潜辉 张雯强 索灵尧

编者



旅游教育出版社

·北京·

索灵浇, 张雯强, 肖潜辉

图书在版编目(CIP)数据

中国入境游客的满意度和消费行为:1998~2007/肖潜辉,张雯强,索灵浇编著. -北京:旅游教育出版社,2009.12

ISBN 978-7-5637-1867-2

I. 中… II. ①肖…②张…③索… III. 旅游客源—外国人—消费者行为论—研究—中国—1998~2007 IV. F592.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第170525号

中国入境游客的满意度和消费行为
(1998~2007)

肖潜辉 张雯强 索灵浇 编著

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	tepfx@163.com
印刷单位	中科印刷有限公司
装订单位	河北省三河市金星装订厂
经销单位	新华书店
开 本	787×1092 1/16
印 张	28
字 数	616千字
版 次	2009年12月第1版
印 次	2009年12月第1次印刷
定 价	46.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

序

肖潜辉先生是我的老领导,同时也是我的老朋友,所以生活中我习惯于尊称他老肖。老肖的新作《中国入境游客的满意度和消费行为(1998~2007)》即将出版之际,约我为之作序,我欣然应允。

我之所以应允老肖为之作序,除去成人之美的朴素情感外,更主要是出于两点考虑:一来是出于对学术精神的尊敬,二来是出于对其新作的欣赏。就其学术精神而言,教师出身的老肖,无论是在国家旅游局担任不同部门领导期间,还是在天命之年以非凡的勇气转作旅游实业之后,都始终坚持用自己独特的视角对我国旅游业的发展与改革进行不懈的学术解读和学术探讨。正因为如此,我在担任南开大学旅游学系主任期间,曾多次邀请老肖到校为学生举办学术讲座,而每每都获得学生的高度评价。后来,我因工作需要调任北京第二外国语学院担任院长,并在旅游管理专业研究生的培养中推行学术、实践双导师制度。承蒙老肖厚爱,他欣然接受我的邀请,担任了旅游管理专业的硕士生导师,并以其雄厚的学术功底、严谨的学术作风和新颖的学术观点,赢得了学生的爱戴和尊敬,他的这部力作正是他率弟子辛勤耕耘的收获。就其新作而言,在全球性金融危机严重影响我国入境旅游发展的特定背景下,这一选题本身就具有重要的现实意义,也体现出作者敏锐的学术洞察力和强烈的社会责任感。该著作充分利用国家旅游局和国家统计局十年来发布的入境游客调查资料,系统总结了十年来我国入境游客在各地的消费行为,全面分析了入境游客对各地的满意度,对各地乃至在全国范围内更加有针对性地加强管理、提升品质和开拓市场具有十分重要的指导意义。为此,作为国家旅游局分管行业的副局长,我要对老肖和他的弟子们表示诚挚的感谢。希望我的同事们能够从中获得有益的指导,同时也希望旅游学人们能够从中获得有益的启示。

是为序。

国家旅游局副局长 中国旅游研究院院长

 教授 博士

2009年10月11日

前言

本书是一部利用国家权威资料系统研究全国各地入境旅游的专著。本书利用国家旅游局和国家统计局发布的1998年~2007年入境游客调查资料,揭示我国各省(自治区、直辖市)入境旅游规律,归纳分析入境游客对各地的满意度,总结入境游客在各地的消费行为,这些在我国旅游界都是第一次,因而本书在理论和实践上都具有一定创新。实证研究和以数字说话是本书的特色。

全书分为现状篇、历史篇和地区篇三个篇章,主要研究以下四个方面:首先,研究我国在国际上入境人数和外汇收入的排名变化情况,动态反映我国入境旅游在世界上的地位;其次,研究各省(自治区、直辖市)和各主要城市的入境人数和外汇收入排名情况,以更好地从地域细分的角度说明我国各地区和主要城市的入境旅游市场现状和变化,并通过排行榜直观地展示各地和各主要城市的排名情况;再次,研究入境游客对各地服务质量和接待设施的满意度排名和变迁,以揭示各地入境旅游优劣势的历史演变;最后,研究各地入境游客对旅游资源和旅游商品的消费偏好变迁,揭示各地入境旅游市场的需求变化,为开发适合市场的旅游资源和商品提供直接参考。

作者对1998年~2007年《中国旅游统计年鉴》和《入境游客抽样调查资料》中的数据进行了深入分析和比较,并经多人校验,保证了本书的数据准确性;还对41名业界、学界专家学者和多国入境游客进行深入访谈以论证、修正所得结论,保证了结论的准确性。

本研究涉及入境游客对各地区旅游服务质量和接待设施满意度的综合排名(国家旅游局的抽样调查没有设置服务和设施综合满意度的指标),这两方面分别包括七个子项,各子项的重要性不同,要对各子项进行综合分析,必须设定各子项的权重,得出分值,进行综合排名。

作者采用如下方式得出权重:对41位相关人士进行了头脑风暴式的采访,其中包括3位业界专家(对其意见分别乘以1.1,增大其占分比重)、8位学界教授、14位国外和我国台湾地区的入境游客,还有16位旅游业内人士;分别请其填写各子项的权重问卷,最终,通过汇总,旅游服务质量各项所占权重为住宿22%、餐饮20%、交通18%、导游服务17%、购物8%、娱乐8%和邮电通信7%。一个地区旅游服务质量的综合满意度为:住宿满意度22% + 餐饮满意度20% + 交通满意度18% + 导游服务满意度17% + 购物满意度8% + 娱乐满意度8% + 邮电通信满意度7%。

接待设施各项权重分别为住宿23%、餐饮19%、交通15%、娱乐7%、购物7%、景区18%和景区厕所11%。一个地区接待设施的综合满意度为:住宿设施满意度23% + 餐饮设施满意度19% + 交通设施满意度15% + 景区设施满意度18% + 厕所设施满意度11% + 购物设施满意度7% + 娱乐设施满意度7%。

本书作者分工如下:

肖潜辉:主编,负责全书总策划、审稿和第十章的写作

张雯强:负责校稿、统稿和第一章、第五章、第八章和第九章第五节的写作

索灵尧:负责第六章、第七章的写作

蔡志刚:负责第二章、第九章(第二、三、八、十节)的写作

陈芬芬:负责第四章、第九章(第一、四、六、七、九节)的写作

罗晓楠:负责第三章、第九章(第十一、十二节)的写作

目 录

现状篇

第一章 我国入境旅游发展状况	3
第一节 我国入境旅游的国际排名	3
第二节 我国各地入境旅游情况	5
第三节 我国城市入境旅游情况	10
第二章 我国各地入境游客的消费行为分析	15
第一节 最能吸引入境游客消费(人均天花费)的目的地排名	15
第二节 最能吸引入境游客停留(平均停留时间)的城市排名	20
第三节 入境旅游者重游率最高的省(自治区、直辖市)排名	24
第三章 我国各地入境游客的满意度分析	33
第一节 入境游客对各省(自治区、直辖市)旅游服务质量的评价和排名	33
第二节 入境游客对各省(自治区、直辖市)旅游接待设施的评价和排名	42
第四章 我国各地入境游客的消费偏好度分析	51
第一节 入境游客对各省(自治区、直辖市)旅游资源的偏好度	51
第二节 入境游客对各地旅游商品的偏好度	66

历史篇

第五章 我国各地入境旅游排名分析	83
第一节 我国各地入境旅游人数的变迁	83
第二节 我国各地旅游外汇收入的变迁	89
第三节 我国主要旅游城市入境旅游人数的变迁	95
第四节 我国主要旅游城市旅游外汇收入的变迁	101
第六章 我国各地入境游客的满意度变迁	115
第一节 入境游客对各省(自治区、直辖市)旅游服务质量的评价和排名	115
第二节 入境游客对各省(自治区、直辖市)旅游接待设施的评价和排名	145

第七章 我国各地入境游客的消费偏好度分析	173
第一节 入境游客对各地旅游资源的偏好度分析	173
第二节 入境游客对各地旅游商品的偏好度分析	187

第八章 我国入境游客的消费行为和满意度分析	202
第一节 入境游客的消费特征变化	202
第二节 入境游客的满意度变化	204
第三节 入境游客的消费偏好度变化	206

地区篇

第九章 我国各地入境游客的满意度和消费偏好度的变迁	211
第一节 广东省入境游客满意度和消费偏好度的变迁	211
第二节 上海市入境游客满意度和消费偏好度的变迁	228
第三节 江苏省入境游客满意度和消费偏好度的变迁	248
第四节 浙江省入境游客满意度和消费偏好度的变迁	267
第五节 北京市入境游客满意度和消费偏好度的变迁	286
第六节 福建省入境游客满意度和消费偏好度的变迁	306
第七节 山东省入境游客满意度和消费偏好度的变迁	323
第八节 云南省入境游客满意度和消费偏好度的变迁	339
第九节 广西壮族自治区入境游客满意度和消费偏好度的变迁	358
第十节 辽宁省入境游客满意度和消费偏好度的变迁	376
第十一节 内蒙古自治区入境游客满意度和消费偏好度的变迁	396
第十二节 四川省入境游客满意度和消费偏好度的变迁	415

第十章 结 论	434
第一节 我国入境旅游满意度的回顾	434
第二节 我国入境旅游满意度的前瞻	438

后 记	440
------------------	-----

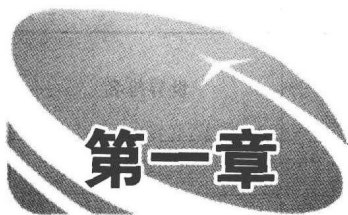
现状篇

第一章 我国入境旅游发展状况

第二章 我国各地入境游客的消费行为分析

第三章 我国各地入境游客的满意度分析

第四章 我国各地入境游客的消费偏好度分析



我国入境旅游发展状况

2007 年,是北京 2008 奥运会的冲刺年,也是我国旅游业的蓬勃发展年,这一年我国旅游业总收入达 1.09 万亿元,首次突破 1 万亿元,旅游业总收入占全国国民生产总值(GDP)的 4.42%,比 1998 年的 4.32% 增加了 0.1 个百分点。

2007 年全年入境旅游继续保持较快增长,实现了人数和收入双增长,入境人数 1.32 亿人次,同比增长 5.5%,其中入境过夜旅游人数约 5472 万人次,同比增长 9.63%;旅游外汇收入 419 亿美元,同比增长约 23.5%;自 2004 年起,我国一直保持全球第四大入境旅游接待国的地位。

第一节 我国入境旅游的国际排名

国际排名是反映国家或地区旅游业在世界旅游业中地位的重要视角,我国入境旅游的国际排名在 1998 年至 2007 年之间逐渐攀升。

一、我国入境旅游人数的国际排名

近 20 年来,我国的入境旅游发展迅猛。1980 年,我国的过夜入境旅游人数只有 350 万人次,在世界上排第十八位。1998 年,香港回归的第二个年头,我国已经成为主要的目的地国家,入境过夜游客达到 2507.29 万人次,较 1980 年增长了 616.37%,同时,我国入境游客的世界排名迅速上升为第六名。2007 年,入境过夜旅游人数达到 5471.98 万人次,较 1998 年增长了 118.24%,世界排名进一步上升,达到第四位(详见表 1-1-1)。

从 1998 年到 2007 年,我国入境过夜旅游人数在小幅波动中不断增长,保持了较快的增长速度,达到年均 9.06% 的水平。2003 年,由于受到持续半年之久的全国范围的“非典”影响,我国的入境人数出现较大跌幅,从 2002 年的 3680.26 万人次减少到 2003 年的 3297.05 万人次,减少了 10.41%(详见表 1-1-1)。总体上,近十年来,我国入境旅游人数的国际排名稳步提升,从 1998 年的第六名提升到 2007 年的第四名,即使受到“非典”的影响,2003 年我国入境过夜旅游者人数仍保持了连续第五年排在第五位,并且从 2004 年起,一直保持着世界第四大入境旅游目的地国的排名。

表 1-1-1 1998 年~2007 年我国入境过夜旅游者人数及世界排名

年份 \ 人数	过夜旅游者人数		世界排名
	人数(万人次)	增长率(%)	
1998	2507.29	5.48	6
1999	2704.66	7.87	5
2000	3122.88	15.46	5
2001	3316.67	6.21	5
2002	3680.26	10.96	5
2003	3297.05	-10.41	5
2004	4176.14	26.66	4
2005	4680.90	12.09	4
2006	4991.34	6.63	4
2007	5471.98	9.63	4
平均数	—	9.06	—

二、我国入境旅游外汇收入的国际排名

1980 年,我国的旅游业刚刚起步,我国的入境旅游外汇收入只有 6.17 亿美元,位列世界第三十四名。1998 年,随着我国改革开放的不断深入和香港的回归,我国入境旅游得到长足发展,这一年我国入境旅游外汇收入达到 126.02 亿美元,较 1980 年增长了 1942.46%,增长了近 20 倍,几乎一年翻一番;同时入境旅游外汇收入位列世界第七位。到 2007 年,我国入境旅游业更是飞速发展,旅游外汇收入达到 419.19 亿美元,较 1998 年增长了 232.64%,世界排名也跃升为第四名,成为旅游外汇收入大国(详见表 1-1-2)。

从 1998 年到 2007 年,我国旅游外汇收入不断增长,基本保持了两位数的增长率,平均增长率达到 14.20%。由于“非典”的严重打击,我国的旅游外汇收入从 2002 年的 203.85 亿美元减少到 2003 年的 174.06 亿美元,较 2002 年减少了 14.61%,国际排名也下降了两位,从 2002 年的第五位下降到 2003 年的第七位。总之,我国旅游外汇收入的国际排名也在较小的波动中持续提升,到 2007 年,我国旅游外汇收入国际排名已经由 1998 年的第七位,跃升为 2007 年的第四位,增长势头喜人(详见表 1-1-2)。

表 1-1-2 1998 年~2007 年我国入境旅游外汇收入及世界排名

年份 \ 收入	旅游(外汇)收入		世界排名
	外汇收入(亿美元)	增长率(%)	
1998	126.02	4.37	7
1999	140.99	11.88	7

续表

年份 \ 收入	旅游(外汇)收入		世界排名
	外汇收入(亿美元)	增长率(%)	
2000	162.24	15.07	7
2001	177.92	9.66	5
2002	203.85	14.57	5
2003	174.06	-14.61	7
2004	257.39	47.87	7
2005	292.96	13.82	6
2006	339.49	15.88	5
2007	419.19	23.48	4
平均数	—	14.20	—

第二节 我国各地入境旅游情况

一、我国各地接待入境游客情况

(一)我国各省(自治区、直辖市)入境旅游人数总体排名

2007年,我国的入境游客主要集中在珠三角、长三角和环渤海这样一些经济发达地区(详见表1-2-1),排在前5名的地区中,有1个省份地处珠三角,3个属于长三角,还有1个属于环渤海地区。广东作为接待入境游客的冠军,遥遥领先于其他地区,以2460.8666万人次高居榜首,相当于亚军的近5倍,显然与广东毗邻港澳和港人澳人频繁往来于珠三角有关;上海作为亚军,年接待入境游客520.0981万人次;江苏是接待入境游客的季军,接待512.5489万人次。浙江、北京分别接待511.1789万人次和435.4744万人次,排在第四和第五名。

2007年接待入境游客排在最后的地区为经济较不发达的青海和宁夏,青海为5.001万人次;宁夏的年接待入境旅游人数还没有破万,只有0.9373万人次。我国各地接待入境游客存在严重的不均衡问题。

表1-2-1 2007年我国各地接待入境旅游人数排行榜

排 名	省/自治区/直辖市	接待人数(万人次)
1	广 东	2460.8666
2	上 海	520.0981
3	江 苏	512.5489

续表

排 名	省/自治区/直辖市	接待人数(万人次)
4	浙 江	511.1789
5	北 京	435.4744
6	福 建	268.7453
7	山 东	249.6437
8	云 南	221.9030
9	广 西	205.5188
10	辽 宁	200.0867
11	四 川	170.8730
12	内 蒙 古	149.4505
13	黑 龙 江	141.4187
14	湖 北	131.8179
15	陕 西	123.1298
16	湖 南	120.5713
17	安 徽	106.4296
18	天 津	103.2268
19	河 南	88.0885
20	河 北	81.7599
21	重 庆	76.1676
22	海 南	75.3122
23	山 西	73.7888
24	江 西	66.4686
25	吉 林	54.3602
26	新 疆	43.8436
27	贵 州	43.0021
28	西 藏	36.5370
29	甘 肃	33.1238
30	青 海	5.0010
31	宁 夏	0.9373

(二)我国各省(自治区、直辖市)入境旅游人数增幅前十位排名

2007年,我国各地接待入境旅游人数基本保持较快的增长。增长速度最快的地区是西藏,比上一年翻一番还多,增长了136%,其独特而神秘的人文旅游资源和青藏铁路的开通成为拉动西藏入境旅游高速增长的火车头。增速亚军为贵州,同比增长为33.79%;季军为江西,增速为33.67%。紧随其后的是黑龙江和安徽,增速分别为32.95%和32.42%。山东、山西、重庆、吉林和湖北的增长速度高于其他地区,位列前十名(详见表1-2-2)。

表 1-2-2 2007 年我国各地接待入境旅游人数增速前十名排行榜

项目 排名	省/自治区/直辖市	接待人数(万人次)	同比增长(%)
1	西 藏	36.5370	136.00
2	贵 州	43.0021	33.79
3	江 西	66.4686	33.67
4	黑龙江	141.4187	32.95
5	安 徽	106.4296	32.42
6	山 东	249.6437	29.26
7	山 西	73.7888	28.62
8	重 庆	76.1676	26.26
9	吉 林	54.3602	25.00
10	湖 北	131.8179	24.86

(三)特点

总体来说,我国各地入境旅游人数都在逐年增多,越是发达地区吸引的入境游客越多,像广东、上海、江苏、浙江和北京这些我国经济增长的火车头,吸引的入境游客最多,分别排在前五名。同时,具有浓郁民俗民风和地方文化的地区,如西藏、贵州、江西、黑龙江的入境旅游增长最快,增速分别位居冠、亚、季军和第四名。

二、我国各地旅游外汇收入情况

(一)我国各省(自治区、直辖市)旅游外汇收入总体排名

2007 年,我国的旅游外汇收入主要集中在珠三角、长三角和环渤海这样一些经济发达地区(详见表 1-2-3),排在前 5 名的地区中,有 1 个省份处在珠三角地区,3 个属于长三角,还有 1 个属于环渤海地区。广东是旅游外汇收入的冠军,以 87.06 亿美元高居榜首,相当于亚军的近 2 倍;而上海作为亚军,旅游外汇收入为 46.73 亿美元;北京是旅游外汇收入的季军,达到 45.80 亿美元。另外,江苏和浙江的旅游外汇收入分别为 34.69 亿美元和 27.08 亿美元,排在第四名和第五名。

排在第三十和三十一位的地区为经济不发达的青海和宁夏,青海的旅游外汇收入只有 1590 万美元;而宁夏的旅游外汇收入更少,只有 261 万美元。

(二)我国各省(自治区、直辖市)旅游外汇收入增幅排名

2007 年,我国各地外汇收入基本保持较快的增长。增长速度最快的地区是西藏,比上一年翻一番还多,增长了 122.01%,青藏铁路的开通成为西藏旅游业高速增长的直接原因。增长亚军为安徽,增速为 51.72%;季军为福建,同比增长 47.47%。紧随其后的是江西和广西,增速分别为 40.06% 和 36.39%。山西、内蒙古、山东、海南、辽宁的外汇收入的增速也高于其他地区,位列前 10 名,平均增速都保持在 31% 以上(详见表 1-2-4)。

表 1-2-3 2007 年我国各地旅游外汇收入排行榜

项目 排名	省/自治区/直辖市	外汇收入(万美元)
1	广 东	870 552
2	上 海	467 297
3	北 京	457 962
4	江 苏	346 900
5	浙 江	270 790
6	福 建	216 936
7	山 东	135 185
8	辽 宁	122 786
9	云 南	85 958
10	天 津	77 871
11	黑龙江	64 270
12	湖 南	64 218
13	陕 西	61 211
14	广 西	57 708
15	内蒙古	54 485
16	四 川	51 243
17	湖 北	41 264
18	重 庆	38 231
19	安 徽	34 400
20	河 南	31 801
21	河 北	30 911
22	海 南	30 160
23	山 西	22 171
24	江 西	19 554

续表

项目 排名	省/自治区/直辖市	外汇收入(万美元)
25	吉 林	17 931
26	新 疆	16 190
27	西 藏	13 529
28	贵 州	12 918
29	甘 肃	7021
30	青 海	1590
31	宁 夏	261

表 1-2-4 2007 年我国各地旅游外汇收入增幅前 10 名排行榜

项目 排名	省/自治区/直辖市	外汇收入(万美元)	同比增长(%)
1	西 藏	13 529	122.01
2	安 徽	34 400	51.72
3	福 建	216 936	47.47
4	江 西	19 554	40.06
5	广 西	57 708	36.39
6	山 西	22 171	35.01
7	内 蒙 古	54 485	34.93
8	山 东	135 185	33.31
9	海 南	30 160	31.63
10	辽 宁	122 786	31.42

(三)特点

总体来说,我国各地外汇收入都在逐年增多,各地的旅游外汇收入水平和经济发展水平呈正相关,即越发达的地区,越能赚取更多的旅游外汇,像广东、上海、北京、江苏和浙江这些我国最发达的地区,其旅游外汇收入最多,分别排在前五名。同时,具有浓郁民俗民风 and 地方文化的地区,如西藏、安徽、福建、江西和广西的旅游外汇收入增长最快,它们的增速分别位居冠、亚、季和第四名与第五名。

第三节 我国城市入境旅游情况

一、我国最受欢迎的入境旅游城市

城市是旅游业的重要载体和核心部分,对于入境旅游来说,以城市为目的地的重要性更加凸显。我国的旅游城市各具特色,在发展入境旅游方面各具优势。

(一)我国城市入境旅游人数总体排名

2007年,我国入境旅游实现了较大幅度的双增长,各城市在吸引入境游客方面都下了较大的工夫。在此,列举前31名城市的入境旅游人数及排名顺序,以说明2007年度入境旅游情况(详见表1-3-1)。

2007年,在我国旅游城市中,深圳依然领跑我国入境旅游市场,接待入境旅游者达到831.30万人次,是当年我国旅游城市中接待入境人数最多的城市,超越第二名广州近200多万,显示了遥遥领先的实力和水平。排名第二的广州接待入境旅游者达到611.30万人次,处于稳定增长状态。上海是第三名,接待了520.10万人次,有望在2010年的世博会和其他重要节庆的带动和推动下,在未来几年超越广州,成为入境旅游城市中的亚军。作为我国首都的北京,以435.50万人次稳居我国入境旅游城市排行榜的第四名,在奥运效应的作用下,北京的入境旅游颇有厚积薄发之势。

入境人数上百万的城市还有8个,分别为珠海,接待282.00万人次;杭州208.60万人次;以下依次是苏州、桂林、南京、青岛、天津和西安。入境人数在50万人次以上的城市有13个,分别为厦门、大连、重庆、成都、昆明、无锡、宁波、黄山、中山、泉州、福州、武汉和三亚。剩下的城市中,温州、哈尔滨、威海的接待量最小,分别只有28.90万人次、27万人次、26.7万人次。

表1-3-1 2007年我国城市入境旅游人数前31名排行榜

排 名	城 市	人数(万)	排 名	城 市	人数(万)
1	深 圳	831.30	9	南 京	116.10
2	广 州	611.30	10	青 岛	108.00
3	上 海	520.10	11	天 津	103.20
4	北 京	435.50	12	西 安	100.00
5	珠 海	282.00	13	厦 门	93.20
6	杭 州	208.60	14	大 连	84.00
7	苏 州	161.20	15	重 庆	76.20
8	桂 林	128.60	16	成 都	73.70