



MTA创业创新课程参考书目

中国旅游创业创新智库丛书

丛书总编 张德欣

北京第二外国语学院旅游科学学院

Report on Entrepreneurship and Innovation
in Chinese Tourism Industry(2017—2018)

中国旅游企业创新创业 发展报告 (2017—2018)

李彬 秦宇/主编



MTA创业创新课程参考书目

中国旅游创业创新智库丛书

丛书总编 张德欣

北京第二外国语学院旅游科学学院

本书受“2018年北京市高校高水平教师队伍建设支持计划-青年拔尖人才”项目
(编号: CIT & TCD 201804062)、国家社科基金项目(编号: 18BGL149)资助

Report on Entrepreneurship and Innovation in Chinese Tourism Industry(2017—2018)

中国旅游企业创新创业 发展报告(2017—2018)

李彬 秦宇 / 主编
杨露鹭 张壮 姜姗姗 袁佳 / 参编

北京·旅游教育出版社

责任编辑：刘彦会

图书在版编目(CIP)数据

中国旅游企业创新创业发展报告. 2017—2018 / 李彬, 秦宇主编. — 北京: 旅游教育出版社, 2019. 3
ISBN 978-7-5637-3904-2

I. ①中… II. ①李… ②秦… III. ①旅游企业—企业创新—研究报告—中国—2017-2018 IV. ①F592.61

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第032321号

中国旅游企业创新创业发展报告(2017—2018)

李彬 秦宇 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
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京虎彩文化传播有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787毫米×1092毫米 1/16
印 张	16.75
字 数	237千字
版 次	2019年3月第1版
印 次	2019年3月第1次印刷
定 价	69.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

《中国旅游创业创新智库丛书》

编委会

主任：张德欣

联合主任：厉新建 谷慧敏

副主任：秦宇

执行主任：李彬

总主编：张德欣

委员：（排名不分先后）

秦宇 李彬 温婧 蔡红 钟栋娜 严艳 张华
王加梁 李龙 卢雪英 武国樑 李朋波 朱迎波 周彬
孙憬 曾博伟 董文萃 陈晔 王恒 李云鹏 张广福

旅游创业创新研究院专家顾问团：（排名不分先后）

魏小安 厉新建 易开刚 赵新良 张凌云 张辉 秦宇
薛兵旺 江金波 谷慧敏 张玉钧 王凯 白凯 郭英之
李想 吴忠宏 李原 张朝枝 周玲强 曾博伟 卢政营
郑向敏 徐虹 张河清 沈建龙 周春林 罗军 洪清华
于敦德 叶一剑 郑敏庆 陈云岗 张晓军 黄栋庆 刘汉奇
荀亮 蒋涛 陈亮 袁润兵 钱建农 曾松 信宏业
陈安国 朱万峰 李燕琴 王兆峰 明庆忠 刘玉兰 洪维
单平 汪早荣 黄俭 严力蛟 余学兵 吴建华 何士祥
王利杰 马培瑞 吴峥 董锴 梁军 郭万超 董长破
李瑞跃 李飞 易文捷 金松 刘春 姜颖 方远平
马勇 乔秀全 陈长春 王京凯 张海峰 张广福 龚德海

总 序

创业是一个国家经济活跃的象征，创新是一个民族进步的灵魂，二者也是一个国家兴旺发达的不竭动力。中华民族的发展历程中，有关创业创新的例子不胜枚举，大到开疆拓土，小到手工作坊，无不体现华夏儿女创业创新精神与智慧力量。特别是伴随全球经济进入后金融危机时代下的深度调整期，我国经济发展面临着进入新常态下的诸多挑战。此时，由国家最高层号召和推动的经济供给侧改革和“双创”活动则成了推动我国经济发展和转型升级的重要引擎，创业与创新活动不仅仅是国人实现“中国梦”、过上美好生活的重要方式，更是上升到国家和民族层面的实现“中华民族伟大复兴”的重要途径。

2015年3月5日，李克强总理在十二届全国人大三次会议政府工作报告中提出“互联网+”行动计划。2015年7月，国务院印发《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》。同年9月16日，国家旅游局下发《关于实施“旅游+互联网”行动计划的通知》，《通知》指出，旅游业是国民经济的综合性产业，是拉动经济增长的重要动力。以互联网为代表的全球新一轮科技革命正在深刻改变着世界经济发展和人们的生产生活，对全球旅游业发展正带来全新变革，旅游与互联网的深度融合已经成为不可阻挡的时代潮流。不管是“互联网+旅游”，还是“旅游+互联网”，这两大最具发展潜力的领域，都是新常态下中国经济快速发展的重要驱动力量。与此前后，“双创”也在全国兴起，并影响着中国社会发生深刻的变化。

2018年《政府工作报告》强调，要促进大众创业万众创新上水平，形成线上线下结合，产学研用协同、大中小企业融合的创新创业格局，打造“双创升级版”。2019年李克强总理政府工作报告中称：进一步把大众创业万众创新引向深入。鼓励更多社会主体创新创业，拓展经济社会发展空间，加强全方位服务，发挥双创示范基地带动作用。面向市场需求和弘扬人文精神结合起来，善聚善用各类人才，中国创新一定能更好发展，为人类文明进步做出应有贡献。

中关村智慧旅游创新协会（简称“旅创协”）是以“旅游创业创新”为核心，

跨界旅游及科技领域，经民政部门正式注册的全国性社会团体。本着以“中国旅游互联网产业技术创新发展与服务”为导向，构建“政府引导、科技支撑、企业参与、合作共赢”的旅游互联网产业技术创新环境，通过“资源对接、行业聚合、创新实践、服务社会”持续提升旅游互联网创新能力，积极推进旅游互联网创新成果推广和学术交流，促进旅游行业健康发展。

2016年是中国旅游产业发展的重要一年，李克强总理在首届世界旅游发展大会上指出，旅游业是“大众创业，万众创新的大舞台”，各地政府也加快产业布局与政策落地，全国上下掀起一股创业创新热潮。金秋九月，由中关村智慧旅游创新协会发起，特邀旅游业中外顶级学者、智库领导人、产业领军人物及知名投资人等为核心组建“旅游创业创新研究院”，为旅游行业创业创新提供理论支持与实战分享，为营造创业创新环境，提供创业创新建议及服务，助推旅游产业健康有序发展为重要使命。

为响应党和国家号召，顺应时代要求，完善市场和社会需求，致力于推动“大众创业万众创新”及“互联网+旅游”成为中国经济新常态下的新引擎。旅游创业创新研究院与各高校通力合作，组建《中国旅游创业创新智库丛书》编委会，编撰旅游创业创新系列书籍，以积极推动创业创新成为时代潮流，汇聚经济社会发展的强大新动能；积极推动各类创新要素融合互动，让一代“创客”的奋斗形象成为创新中国、智慧经济的重要标识。

目前主要有三个套系：一是蓝皮书系列，以《中国旅游企业创新创业发展报告》为题，每年一本，较为全面与系统地分析当年旅游业创新创业发展实践情况及趋势；二是以《旅游创业启示录》为题，深入到旅游行业创业的细分领域进行优秀案例的汇总提炼，如周边游、乡村旅游、出境游、海岛游等；三是专家论丛系列，以学院派及实战派专家为主，集结其学术研究及落地实践的深度解读观点文章成册。

旅游、互联网、创业、创新，是本智库丛书的关键词。本丛书汇聚旅游学术界与产业界力量，一来记录中国旅游业发展变迁史，二来为政府、高校、媒体、研究机构、产业界与创业者们提供相应的决策与分析参考，也可作为高校相关专业、EDP、MBA/MTA、创业学院的教材或案例集。

创客们，借用六小龄童老师的话与大家共勉：苦练七十二变，才能笑对八十一难。时代造就你的同时，你也创造了时代。

大家加油！

丛书总编：张德欣

2019年于中关村创业大厦

前 言

本报告已是该系列报告的第四本了。四年来，该系列报告记录了中国旅游企业双创发展的起伏经历与奋斗过程。在第一本和第二本报告出版时，正是大量资本特别是创投、风投等涌入旅游业之时，加之当时出现的火爆的出境游、自由行，以及政府出台的“大众创业万众创新”等相关政策，使得技术、需求和政策三个方面催生了大量的与互联网、O2O、在线旅游等相关的新兴中小旅游创业公司。之后，到了第三本报告出版时，我们开始发现一些明星创业公司出现问题甚至消失，许多中小创业公司在资金、人才、经营等多方面压力下难以为继。到了2018年，尽管我国旅游业发展迎来了文旅融合的新时代，文旅需求、文旅政策也不断向好，然而文旅资本仍然大量流向大项目、大手笔，面向旅游双创的创投事件数量和资金额度较2016年、2017年有大幅下降，“资本寒冬”的到来使得大量的中小旅游创投公司倒闭或转做其他业务。当然我们也同时发现，在“泡沫”破灭和大浪淘沙之后，优秀的旅游创业公司经过多年的奋斗，不仅存活下来而且成长得更加稳健。

在上述背景下，本年度报告的主要内容如下：第一部分是**对我国旅游企业创业创新的外部环境和创新模式进行分析。其中，从政策环境、需求环境、技术环境和投融资环境四个方面梳理了2018年旅游双创的外部环境主要事件和特征，之后对2017年和2018年我国旅游企业创新模式进行了分析，其中提出一个重要观点是2018年我国的旅游创新系统正在技术、资本和人员的流动、交织与融合中逐渐形成，并且以多层次、多方向、多维度的开放式创新模式为主要特征。接着从技术、商业模式和产品与服务三个方面进行了系统梳理分析。第二部分介绍了中国旅游企业创业创新信心指数，通过对旅游大企业、旅游创业企业、投资机构、旅游学界、政府及协会机构等多名专家对旅游双创领域的前景进行调查，构造和计算旅游双创信心指数，并对2017年到2019年三年信心指数的变化情况进行了对比分析，为旅游企业、资本方、学术界及政府等提供相关参考。第三部分是旅游企业创业创新案例分析。本部分划分为两个部分，一是以往多次跟踪调研的旅游企业案例，包括发

现旅行、6人游、穷游、世界邦、燕海九州、隐居乡里和亚朵酒店等，对这些企业的调研，少则2次，多则4次（发现旅行），并在多个场合与创始人进行交流。因此这部分的案例分析较为详细，从企业发展历程、商业模式演变、运营管理模式、创始人及团队和未来发展预期几个部分展开。另外，这些企业大多成立5年以上，且都有至少3轮以上融资、在新三板上市等，应当说是旅游创业企业里的佼佼者，因此对这些企业案例进行持续跟踪调查和分析，具有较好的参考价值。二是我们初次调研的旅游创业企业，包括旅悦集团、路书、游谱旅行，以及尚未调研的新兴旅游企业好巧网、皇包车、客路、Xbed和有戏电影等。尽管对这些企业的案例分析还不深入，资料也有待积累，但它们的创新模式和未来发展方向值得更多旅游双创领域的实践者和观察者关注。第四部分和第五部分则是每年的固定部分，包括2017年中关村智慧旅游协会主办的“第四届中国旅游创业创新高峰论坛”的会议实录，以及2017—2018年国内外旅游企业双创大事记。

本报告的完成得益于各方的大力支持。首先要特别感谢中关村智慧旅游协会会长张德欣先生一如既往地对本报告的指导和支持。其次要感谢北京第二外国语学院旅游科学学院院长谷慧敏教授、厉新建教授、副院长王俞博士、李朋波副教授、马双副教授、江静副教授、钟栎娜副教授、邓宁副教授等领导老师在企业联系、现场调研、思路指导等方面给予的帮助，同时还要感谢旅游教育出版社及编辑老师一直以来对本报告的出版和校对工作付出的努力，最后更要感谢给我们提供大力支持的旅游双创企业的企业家和高管朋友们，期待继续与他们同行，共同见证与开创中国旅游企业创业创新的美好未来。

编者

2019年2月

目 录

CONTENTS

第一部分 中国旅游企业创业创新环境与模式分析

第一章 2018 年我国旅游企业创业创新的环境分析	3
一、政策环境	3
二、需求环境	5
三、技术环境	6
四、投融资环境	7
第二章 2017 年中国旅游企业创新模式分析	10
一、中国旅游企业的三次创新浪潮	10
二、2017 年中国旅游企业创新模式分析	11
第三章 2018 年中国旅游企业创新模式分析	16
一、技术的应用式创新	16
二、商业模式创新	18
三、产品与服务创新	22

第二部分 中国旅游企业创业创新信心指数 2018—2019

第一章 中国旅游企业创业创新信心指数 (2018)	27
一、中国旅游企业创业创新信心指数计算	27
二、中国旅游企业创业创新信心指数具体分析	29
三、受访专家的特征分析	34

第二章 中国旅游企业创业创新信心指数报告(2019)	40
一、中国旅游企业创业创新信心指数计算	40
二、中国旅游企业创业创新信心指数具体分析	42
三、受访专家的特征分析	48

第三部分 中国旅游企业创业创新案例分析

第一章 多次跟踪调研的旅游双创企业案例	58
一、发现旅行	58
二、6人游	64
三、穷游	71
四、世界邦	76
五、燕海九州	82
六、隐居乡里	87
七、亚朵酒店	93
第二章 新兴旅游双创企业案例	99
一、旅悦集团	99
二、路书	106
三、游谱旅行(本该旅行)	110
四、好巧网	115
五、皇包车	116
六、客路	118
七、Xbed	120
八、有戏电影	121

第四部分 第四届中国旅游创业创新高峰论坛(2017)会议实录

论坛主题:智慧互联全域物联	127
上午会议实录	130
下午会议实录	158

第五部分 国内外旅游企业双创大事记

第一章 国外旅游企业双创大事记	199
第二章 国内旅游企业双创大事记	219
附录 A 北京第二外国语学院旅游科学学院简介	245
附录 B 旅游创业创新研究院	247
一、目的	247
二、名称	247
三、宗旨	247
四、任务	247
五、组织架构	248
六、专家顾问团	248
七、附录	249
附录 C 中关村智慧旅游创新协会	253



第一部分

中国旅游企业创业创新 环境与模式分析

第一章 2018年我国旅游企业创业创新的环境分析

2018年中国旅游企业双创环境整体保持平稳。然而，由于世界经济下行压力的整体走势和我国经济发展处于转型期，特别是2019年可能面临的潜在风险，使得2018年的旅游双创环境仍然笼罩在旅游企业及旅游投资机构对未来预期不太乐观的阴影之下（该结论请参见本书第二章），由此，本章将从政策、需求、投资、技术等几个方面来分别进行论述，从不同方面对旅游企业双创的环境进行具体分析。

一、政策环境

首先，在政策环境方面，2018年最为重大的事件，即是国家的文化和旅游部成立。2018年3月，《深化党和国家机构改革方案》出台，组建文化和旅游部，作为国务院组成部门，自此旅游与文化合并于同一个行政管理机构，将按照“宜融则融、能融尽融、以文促旅、以旅彰文”的原则探索融合发展之路。之后，文化和旅游部又推出了“三定”方案，各个地方政府部门也陆续成立文化和旅游厅等机构，并陆续公布机构改革方案。

文化和旅游相关政府部门的合并，将在双创政策方面出现新的变化，为旅游双创指引新方向，同时，也为旅游双创注入新的发展动能、培育新的发展路径和模式。当然，由于存在机构整合时的磨合和调整、权力重新配置等机构改革常见问题，也会为2019年旅游双创带来一定程度的不确定性和波动性。

其次，在乡村振兴、旅游消费、共享住宿、服务开放等方面也都出台了相关政策，对旅游业发展、旅游双创起到不同程度的影响作用。

在乡村振兴方面，党的十九大首次提出乡村振兴战略，2018年1月，中共中央、国务院以一号文件形式发布《关于实施乡村振兴战略的意见》，9月出台《乡村振兴战略规划2018—2022年》，提出对特色保护类村庄要发展乡村旅游和特色产业，

要实施休闲农业和乡村旅游精品工程，要大力发展生态旅游、生态种养等产业。同时，国家发改委、财政部等 13 个部门联合印发《促进乡村旅游发展提质升级行动方案 2018—2020 年》，对乡村旅游的基础设施建设、人居环境整治、产品和标准建立、鼓励和引导社会资本参与等进行推动。

在旅游消费方面，中共中央国务院发布《关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》，在“推进服务消费持续提质扩容”方面对旅游消费进行了重点部署，国务院办公厅印发《完善促进消费体制机制实施方案（2018—2020）》，在放宽服务消费领域市场准入方面对旅游、文化服务消费领域进行部署，这些政策将会进一步促进旅游需求的增加，是推动旅游企业双创的重要动能之一。

在共享住宿方面，国务院印发的《完善促进消费体制机制实施方案 2018—2020 年》明确提出，鼓励发展租赁式公寓、民宿客栈等旅游短租服务，由于共享住宿中有相当大的比例为民宿客栈和公寓，因此，国务院出台的这一文件会对共享住宿业的发展起到重要的引导和推动作用，相关创业企业如途家、爱彼迎、小猪短租、榛果民宿等的创始人或高管纷纷对该文件的出台表示非常关注，并认为该文件将会进一步推动民宿等非标准住宿业的创新发展。当然，除了有促进发展的政策外，还有规范和约束发展的相关政策。2018 年 11 月 15 日由国家信息中心分享经济研究中心发布《共享住宿服务规范》，将对野蛮生长的共享住宿行业加强行业自律、规范运营管理起到重要的推动作用，对共享经济的其他领域也将起到较好的示范作用。这一标准对当前共享住宿业发展过程中的热点问题，如入住身份核实登记、房源信息审核机制、卫生服务标准、用户信息保护体系、黑名单共享机制、民宿与社区关系等进行了回应，提出了相对应的对策，如推动实名认证、建立黑名单共享机制和平台间用户信用信息共享制度、定期公示违法违规房东房客和房源黑名单，对信息安全与隐私保护、平台用户审核、交易服务、订单交易、点评、投诉、违规行为、安全、培训、知识产权等服务与管理提出了具体要求，这一标准出台对共享住宿领域的创新创业起到了重要的指导与借鉴作用。

在服务开放方面，国务院通过《深化服务贸易创新发展试点总体方案》，同意在 2018 年 7 月到 2020 年 6 月，在北京等 17 个地区深化服务贸易创新发展试点，重点在旅游、金融、法律等领域推出一批开放举措，涉及旅游的包括探索建立来华就医签证制度；推动部分地区实施 144 小时过境免签政策；允许境外旅行社与国内企业合作，拓展自驾游旅游产品；完善自驾游艇、车辆等入境手续。

二、需求环境

旅游企业双创本质上是旅游供给侧的重要方面，而与之相对的则是旅游需求侧，旅游需求环境的变化则是影响旅游企业双创的又一个重要方面。

根据中国旅游研究院 2019 年 2 月 13 日发布的 2018 年旅游市场基本情况显示，2018 年国内旅游市场持续高速增长，入境旅游市场稳步进入缓慢回升通道，出境旅游市场平稳发展。全年，国内旅游 55.39 亿人次，同比增长 10.8%，入出境旅游总人数 2.91 亿人次，同比增长 7.8%，国际旅游收入 1271 亿美元，同比增长 3%，全年旅游总收入 5.97 万亿元，同比增长 10.5%。中国公民出境旅游人数 14972 万人次，同比增长 14.7%。可以看出旅游需求仍然在稳定地增长势头，应当为旅游企业双创发展提供了丰沃的土壤，也是旅游双创仍然有巨大发展空间的信心所在。

从旅游消费的主要特征来看，消费升级仍是主流趋势，旅游消费的形式从观光旅游向休闲度假转型，根据中国旅游研究院发布的《2018 年旅游经济运行分析与 2018 年发展预测》显示，旅游消费品质、对象、方式和行为出现结构性升级。根据世界银行提出，截至 2020 年我国更富有的家庭将超过 2 亿个，这些人口将把约 19% 的年薪用于出国旅游。消费升级、消费分层协同发展，2018 年人均消费明显增长，较 2017 年上升 11%。以消费水平衡量，日消费在 20~50 美元的都市休闲客群人数增长迅猛，旅游消费市场潜力巨大。以我国中产阶级的旅游者群体为例，追求优质度假产品、品质休闲和定制旅游正在成为热点，纯玩无购物、高端酒店、专属导游、精致小团、定制游等成为 2018 年国内游关键词，城市居民出游能力稳步提升，居民出游频次和花费不断向城市集中，都市休闲旅游快速崛起，2017 年我国城镇居民居出游人数占比为 73.5%，旅游花费占比为 82.5%，2018 年两项比例分别为 74.4% 和 83.1%。

同时，假日旅游消费仍然是旅游经济中的主要特征之一。根据中国旅游研究院发布的“2018 旅游经济运行盘点系列报告”的旅游消费报告显示，文旅融合对旅游消费有较大促进，假日旅游消费成为新民俗。2018 年国庆期间，超过 90% 的游客参加了文化活动，整体市场同比增长 35%，其中文化类景区门票消费同比增长 58%，文化展演吸引游客人次较去年同期增长 12%。

可以预期，伴随 2019 年更加积极的消费政策出台，将会推动旅游消费持续增长，旅游消费活力将进一步释放。

三、技术环境

技术推动是旅游业发展、旅游企业双创的重要动力，也是旅游供给侧改革的重要新动能之一。伴随着互联网和移动互联网的普及与拓展，技术对旅游者、旅游产业链、旅游企业运营管理、旅游企业创业创新等都会产生重要影响，有时甚至是颠覆性影响。2018年同样受大数据、人工智能、区块链、量子通信等新技术发展的影响，旅游业发展有诸多新的变化。

例如，新技术改变了媒体运作方式和大众对媒体的需求方式，催生了以新媒体、自媒体为代表的新兴信息传播方式，从而进一步为旅游企业和旅游目的地的营销创新提供了“新型武器”。例如诸多旅游城市、景区经典通过基于移动互联网技术的抖音进行旅游目的地营销，从而成为网红城市或景点，成为旅游者的“打卡”地点。还有基于移动互联网的“一部手机游云南”、面向全面旅游解决方案的飞猪升级版未来景区等都是智慧旅游在新时代的新形式、新变化。

又如，阿里推出的“无人酒店”，则进一步将人工智能与大数据技术相结合，并很好地运用到酒店这一消费场景中，为服务企业在技术引导的全方位创新方面提供了模板。然而，也提出了一个根本性的话题，技术在多大程度、哪些方面可以替代人工，这一话题也是旅游企业未来创业创新永远关注的焦点。

2018年区块链技术催生旅游创业创新成为一个较为热门的话题，一些旅游企业也依托这一技术手段开始探索区块链技术与旅游场景融合的问题。例如 TOKING 试图改变 OTA 在酒店渠道端的高佣金模式、HIAPP 试图实现航旅资产数字化并打造行业信任体系、旅游点评平台优旅链利用区块链技术打造一个去中心化的旅游点评平台等。然而，正如中国旅游研究院院长戴斌指出的，区块链的商业应用还处于观念导入期，还没有出现明晰的区块链在旅游业的应用场景，其商业模式和商业逻辑也尚未成熟，一些具有探索精神的旅游企业开始进行创业创新，通过解决市场痛点去探索商业模式创新，不能为了技术而技术，甚至把区块链技术与旅游场景完全割裂开来，一味地炒作概念，旅游行政主管部门则要构建相应的治理体系来实施、加强监管。

除了上述应用于旅游企业的 ICT、交易与运营环节的技术手段外，应用于交通的技术手段也较为抢眼。例如我国高铁技术的成熟形成的高铁线路网络的拓展，包括全国 29 个省会城市、180 多个地级市、370 多个县级市都开通了高铁，时速 350 公里的“复兴号”高铁已覆盖京沪高铁等 25 条线路，带动了高铁沿线旅游经济的