

旅游全程电子商务 服务模式及应用研究

基于旅游相关利益主体需求及旅游产业价值链分析的视角

田大江 王云◎著



旅游教育出版社

本书得到国家科技支撑计划课题“旅游全程服务平台研发及示范应用”（No. 2012BAH18F05）
和对外经济贸易大学科研课题“旅游目的地网站评价体系的构建与应用研究”（No. 12YBGLX01）
资助，特此致谢。

旅游全程电子商务 服务模式及应用研究

基于旅游相关利益主体需求及旅游产业价值链分析的视角

田大江 王云◎著



北京·旅游教育出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

旅游全程电子商务服务模式及应用研究 : 基于旅游
相关利益主体需求及旅游产业价值链分析的视角 / 田大
江, 王云著. -- 北京 : 旅游教育出版社, 2021. 11

ISBN 978-7-5637-4320-9

I. ①旅… II. ①田… ②王… III. ①旅游业—电子
商务—研究 IV. ①F590.82

中国版本图书馆CIP数据核字(2021)第219893号

旅游全程电子商务服务模式及应用研究

基于旅游相关利益主体需求及旅游产业价值链分析的视角

田大江 王云 著

责任编辑	陈凤玲
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	唐山玺诚印务有限公司
经销单位	新华书店
开 本	710 毫米 × 1000 毫米 1/16
印 张	13.5
字 数	167 千字
版 次	2021 年 11 月第 1 版
印 次	2021 年 11 月第 1 次印刷
定 价	68.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)



作者简介

田大江，1979年出生，宁夏银川人，副研究员。中国科学院理学博士，对外经济贸易大学经济学博士后，对外经济贸易大学现代服务业研究中心特约研究员、产业经济学方向硕士生导师。历任中国城市科学研究会数字城市工程研究中心规划处处长、中国生态城市研究院人事质量部主任、可持续发展所所长等职。主持和参加国家发展和改革委员会、科学技术部、住房和城乡建设部、文化和旅游部、中国科学技术协会等部委课题以及国际合作、国家自然科学基金、国家科技支撑计划、中科院知识创新工程等重大项目22项，出版专著2部，出版研究报告及年鉴6部，在国内外核心期刊发表学术论文30余篇，主持和参与各级、各类规划、方案等100余项。



作者简介

王云，1982年出生，四川广安人，副研究员、注册城乡规划师。2000—2007年就读于武汉大学城市规划专业，获工学硕士学位；2015年毕业于中国社会科学院城乡建设经济系，获应用经济学博士学位。现任中国城市科学学会学术部副主任、城市老旧小区改造专业委员会副秘书长，主要从事复杂适应系统、自组织理论及低碳、生态城市规划设计与区域经济发展研究。主持或参与国家级、省部级、地方科研课题及项目50余项。

责任编辑：陈凤玲

封面设计：视觉传达
010-51264077

序

国家“十四五”文化和旅游发展规划中明确提出，构建新发展格局，文化和旅游既是拉动内需、繁荣市场、扩大就业、畅通国内大循环的重要内容，也是促进国内、国际双循环的重要桥梁和纽带，需要用好国内、国际两个市场、两种资源。满足人民日益增长的美好生活需要，需要顺应数字化、网络化、智能化发展趋势，提供更多优秀文艺作品、优秀文化产品和优质旅游产品，强化价值引领，改善民生福祉。

我国“十四五”期间要深化旅游业供给侧结构性改革，深入推进大众旅游、智慧旅游和“旅游+”“+旅游”，提供更多优质旅游产品和服务，加强区域旅游品牌和服务整合，完善综合效益高、带动能力强的现代旅游业体系，努力实现旅游业高质量发展。

旅游电子商务是我国数字经济发展的重要领域，也是旅游业高质量发展的推动力，对旅游全程电子商务的研究也成了行业的重大挑战。

旅游教育出版社出版的《旅游全程电子商务服务模式及应用研究——基于旅游相关利益主体需求及旅游产业价值链分析的视角》一书，基于旅游相关利益主体需求和旅游产业价值链分析的视角，将理论研究与应用研究相结合，通过跨学科交叉分析、文本挖掘、实地调查与专家访谈、建立评价指标体系、中外对比分析等方法，对旅游全程电子商务服务模式及解决方案进行归纳总结，从而提出具有针对性、科学性、前瞻性的优化建议及提升对策。

本书分为绪论、旅游目的地城市互联网平台信息化建设指标体系研究、中外典型旅游目的地城市互联网平台信息化建设比较分析、旅游全程电子商

务服务模式研究及解决方案以及结论与展望五个部分，研究了旅游全程电子商务服务的模式及应用问题，提出了积极有益的发展建议。

本书作者 2012—2016 年，在对外经济贸易大学产业经济学博士后流动站从事旅游电子商务、智慧旅游及相关研究工作，对旅游电商具有深入的研究。本书既是作者的研究成果，也是良好的专业书籍，可以作为高等学校相关课程的教材或参考书。

陈进教授

对外经济贸易大学博士指导导师

2021 年 10 月于北京惠园

目 录

第一章 绪 论	1
一、研究背景与研究意义	1
二、研究目标与研究方法	4
三、技术路线与创新点	6
四、相关概念与研究范畴确定	8
第二章 旅游目的地城市互联网平台信息化建设指标体系研究	16
一、旅游目的地城市互联网平台结构分析	16
二、旅游互联网平台指标体系建立	25
三、数据分析与结果	39
四、指标体系的改进与结论	47
第三章 中外典型旅游目的地城市互联网平台信息化建设比较分析	49
一、中外旅游目的地城市互联网平台信息化发展状况	50
二、中外旅游目的地城市互联网平台及指标选择	53
三、结论及建议	65
第四章 旅游全程电子商务服务模式研究及解决方案	77
一、旅游全程电子商务服务产业链	77
二、旅游全程电子商务企业全产业价值链服务模式	83

三、旅游全程电子商务企业特色产业价值链服务模式	100
四、旅游供应商企业全程电子商务服务解决方案	113
五、旅游中介商企业全程电子商务服务解决方案	141
第五章 结论与展望	170
一、旅游全程电子商务服务模式创新优化	170
二、旅游全程电子商务服务模式发展建议	175
三、旅游全程电子商务服务新格局优化	178
四、旅游全程电子商务服务新格局发展建议	182
参考文献	185
附 录	201
附录 1 一级指标专家调查问卷	201
附录 2 二级指标专家调查问卷	204
后 记	209

第一章

绪 论

一、研究背景与研究意义

(一) 研究背景

随着新时代信息技术的发展，电子商务被逐渐应用于各行各业，不可避免地在旅游行业中也掀起了一阵热潮。电子商务为旅游业带来了巨大的变革，与此同时，发展旅游电子商务的过程中也存在着一系列的问题。新冠疫情的发生，使传统旅游业的发展遇到前所未有的挑战，这场危机也使旅游电子商务正在不断发生巨大的变化。

作为现代服务业中最具潜力的产业，旅游业迅速成为世界上最具成长性的产业之一，也成为许多发达国家的支柱产业。随着旅游者的消费需求越来越呈现出个性化和多样化的趋势，旅游企业也需要越来越多地提供一站式综合性的旅游产品，这些都必须有强大的信息咨询服务平台和信息传输网络来支撑。

1. 旅游目的地互联网平台兴起

随着国内经济的持续增长和人们生活习惯的改变，中国正在实现从旅游资源大国向世界旅游强国的历史性跨越。然而城市具有客源地和目的地的双重属性，因此旅游目的地城市建设随着互联网的发展和普及越来越重要，通过网络获取旅游目的地城市信息，并进行资源整合，已经成为游客选择出游

地的重要途径。因此,对于旅游目的地城市互联网平台的经营者来说,如何构建高效的旅游互联网平台,已经成为一个日渐重要的问题,越来越多的地方政府、商家、企业开始研发旅游目的地城市互联网平台的建设,并在近些年获得阶段性的成果。

2. 旅游电子商务市场潜力巨大

目前,从事旅游电子商务业务的企业主要有旅游中介服务提供商和综合旅游服务商两类,旅游中介服务提供商又称在线旅游服务预订商,综合旅游服务商如大型门户互联网平台的旅游信息服务、旅游产品直接供应者创建的互联网平台等。因此,中国旅游行业迫切需要发展网络和电子商务集散,来进一步推进旅游管理体制的改革,突破地方保护主义壁垒,理顺整个产业链,整合各地区旅游资源,加快旅游业的发展进程;同时旅游电子商务的发展,将明显有利于提高旅游服务水平,提高我国旅游业在世界的品牌形象。

3. 旅游电子商务的发展处在关键阶段

经过近些年的发展,我国旅游电子商务正发生巨大的变化,处在关键时期,亟须通过理论的提升、技术的更新,进一步推进旅游全程电子商务的发展。我国旅游企业电子商务主要具有以下特点和问题:

(1) 电子商务理念:从“以交易为中心”到“以服务为中心”。世界旅游理事会(WTTC)在其报告《未来旅游业发展:营造客户中心体系》中指出,“未来的旅游应向增强与客户的双向交流、改善信息服务、通过个性化服务增加附加值的方向发展。旅游电子商务技术将在这个过程中发挥作用”。目前我国网上旅游服务项目少,旅游互联网平台多为面向散客提供订票、订房,“以交易为中心”色彩较浓,而旅游者路线自助设计等“个性化旅游”需求尚难以得到满足。

(2) 旅游电子商务体系的演进:增进互联与整合。未来几年中,旅游业信息技术不仅在单项上能得到改进,而且旅游信息技术的应用模块将被更好地整合为一体。行业内将形成覆盖范围广、成本低廉的旅游业通信交流平台,使旅游企业之间增进交流与合作,为游客创造一体化的旅游服务感受。

(3) 建立旅游电子商务标准与规范:亟须规范化。建立健全旅游电子商

务规范体系,为旅游电子商务的实施和监管、企业和消费者的市场行为、信息内容和流程、技术产品和服务等提供指导与约束,预先把那些对旅游电子商务活动可能产生不利影响的潜在因素加以防范,是推动旅游电子商务持续、稳定、健康、高效发展的关键。其次是标准化。旅游电子商务的本质在于互联。食、住、行、游、购、娱等各类旅游企业之间,旅游企业内部信息系统与旅游电子商务平台之间,旅游企业与银行、海关、公安等部门的信息系统之间应能实现互联互通,通过分级授权以自动处理频繁的信息数据交换。

(4) 更多新技术的应用:移动电子商务成为主流。移动电子商务结合智能网络技术,真正实现以人为中心的旅游电子商务应用。

4. 旅游电子商务的服务模式仍需提升

伴随着我国旅游业信息化的发展,关于旅游目的地信息服务方面的探索十分活跃。目前,国际上的绝大多数发达国家和地区都已建成了集食、住、行、游、购、娱各要素于一体的旅游目的地综合信息应用系统。相比之下,我国还有一定的差距。一是缺乏统一的标准与规范。目前,我国各地旅游电子商务企业、电子商务互联网平台等处在各自为战的发展状态,缺少必要的监管与规范措施,同时由于标准化不够,各电子商务服务平台间的信息共享、信息系统间联系严重不足。二是对于新技术的研究与应用,需要进一步提升。

(二) 研究意义

网络与信息化正在深刻地改变着人类的生活。对于旅游业来说,信息已经成为旅游业发展的重要生产力,旅游信息化是旅游业持续快速发展的重要保证,而旅游信息化的一个重要载体就是旅游目的地互联网平台。随着我国经济的发展,旅游业的发展和信息化程度的不断提高,加强这方面的研究对于我国旅游业的健康快速发展具有十分重要的意义。

从目前研究来看,虽然旅游目的地的研究范围多样,但还鲜有涉及旅游目的地城市互联网平台的信息化建设的研究,而信息化建设对于当今高速发展、信息迅速扩张的时代来说是个必然趋势,将其应用在旅游目的地城市互联网平台的建设中进行品牌建设和营销宣传,有利于提升城市知名度。

二、研究目标与研究方法

（一）研究目标

1. 从旅游相关利益主体需求出发，提出具有普遍性的旅游目的地城市互联网平台评价标准。通过对中外典型旅游目的地城市互联网平台进行量化比较，验证该评价标准的实用性，并通过综合对比分析，找出国内典型旅游目的地城市互联网平台信息化建设的优缺点，从而为提出的制约因素和优化建议奠定基础。

2. 从旅游全程电子商务产业价值链的角度出发，对旅游电子商务企业的类型、服务模式进行分析，并建设性地给出了旅游全程电子商务服务解决方案，同时对旅游全程电子商务服务模式的创新发展提出优化建议及提升对策。

（二）研究方法

基于实现以上研究目标，针对研究内容，本书总体上主要采用理论研究与应用研究相结合的方法，操作过程中注意定性研究与定量研究相配合，运用相关学科最新的研究成果，采用最新的研究技术而设计。

1. 理论研究采用的主要方法

（1）跨学科交叉分析法

旅游全程电子商务是一个多学科相互渗透、多应用相互融合的产物，它涉及多门学科，如应用经济学、信息科学、旅游学等，如图 1-1 所示。特别是应用经济学的几个主要分支——产业经济学、技术经济学、信息经济学、网络经济学、旅游经济学、企业经济学、消费经济学、城市经济学等，都与旅游全程电子商务关系尤为密切，应用经济学所具有的综合性和差异性则是旅游全程电子商务服务模式与应用研究的理论基础。

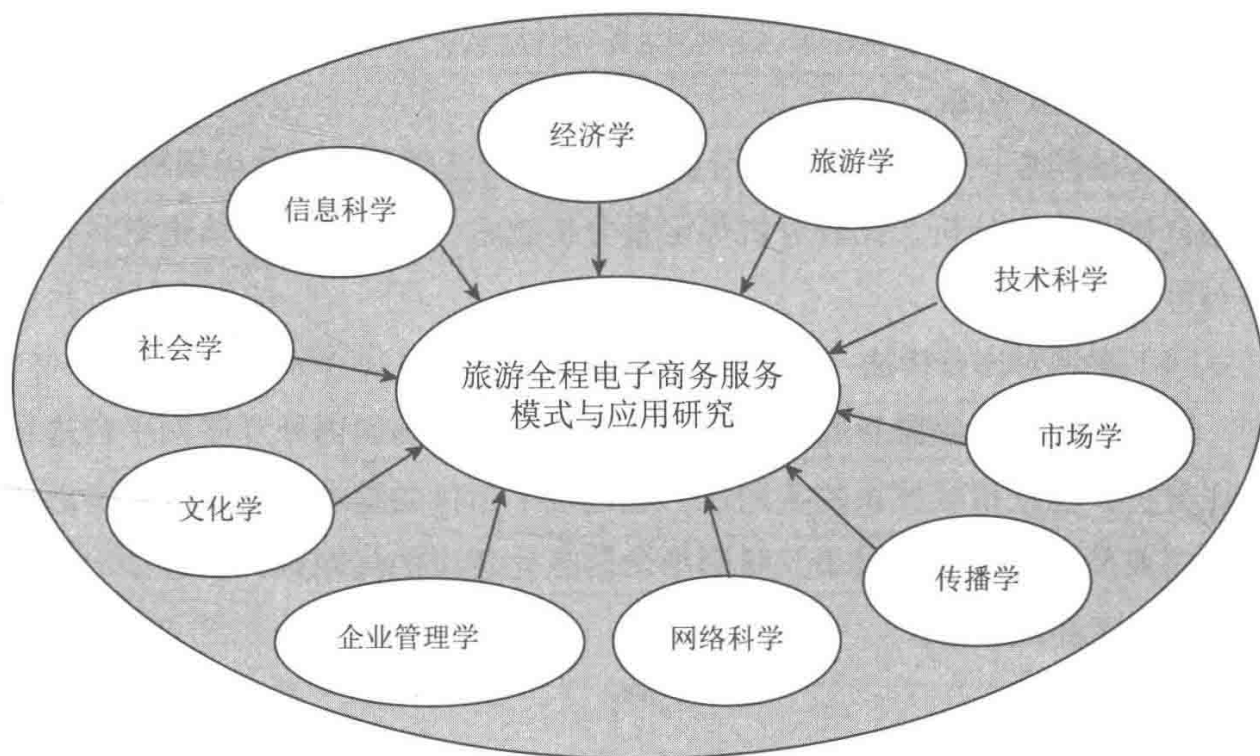


图 1-1 旅游全程电子商务主要学科综合分析图

(2) 文献分析法

利用中国知网、万方数据库、清华同方中国期刊网、重庆维普中文全文期刊网、ProQuest 博士论文全文数据库、Elsevier 数据库等电子资源，结合中国国家图书馆、对外经济贸易大学图书馆、对外经济贸易大学现代服务业研究中心、对外经济贸易大学—北京联合大学旅游信息化研究中心提供的传统纸质图书、期刊、年鉴等，通过对相关文献梳理和文本挖掘，为本书的范畴界定、指标体系构建、案例对比分析等提供理论支持。

2. 应用研究采用的主要方法

(1) 专家深度访谈法

设计访谈提纲，将录音和书面整理相结合，对包括来自企业、研究机构、政府部门、社会团体等专家进行深度访谈，为指标体系建立奠定基础。

(2) 问卷调查法

主要包括预调研、正式调研、数据补充采集三部分，采取实地随机拦访、计算机辅助电话访问、电子邮件、网络调查等方式，通过问卷调查，获取第

一手数据。

（3）定量分析法

在实地调查一手数据及资料分析二手数据的基础上，充分运用统计分析、空间分析、网络分析、比较分析等定量分析技术，使相关研究结论更具科学性与可比性。

（4）案例对比分析法

选取中外典型旅游目的地城市，并对得分相近的国内外互联网平台进行对比分析，验证指标体系的实用性。通过各个指标的综合对比，进一步总结出国内典型旅游目的地城市互联网平台信息化建设的优缺点，从而提出相应的制约因素和优化建议。

三、技术路线与创新点

（一）技术路线

基于以上研究目标与方法，技术路线设计如图 1-2。

本书以应用经济学、信息科学、旅游学、社会学等为理论基础，通过跨学科交叉分析、文本挖掘、实地调查与专家访谈、网络分析、对比分析等方法，从旅游相关利益主体需求分析出发，构建了以形象宣传与整合、信息共享、高效服务、管理提升四方面为维度的旅游目的地城市互联网平台信息化建设指标体系，并通过对中外典型旅游目的地城市互联网平台信息化建设比较分析，验证了评价指标体系的实用性，并提出对该指标体系的优化建议。以此为基础，从旅游全程电子商务产业价值链的角度切入，分别总结了全产业链服务模式以及特色产业价值链服务模式，同时提出了旅游目的地城市供应商企业和中介商企业旅游全程电子商务服务解决方案，最后对旅游全程电子商务服务模式的创新发展提出了优化建议及提升对策。

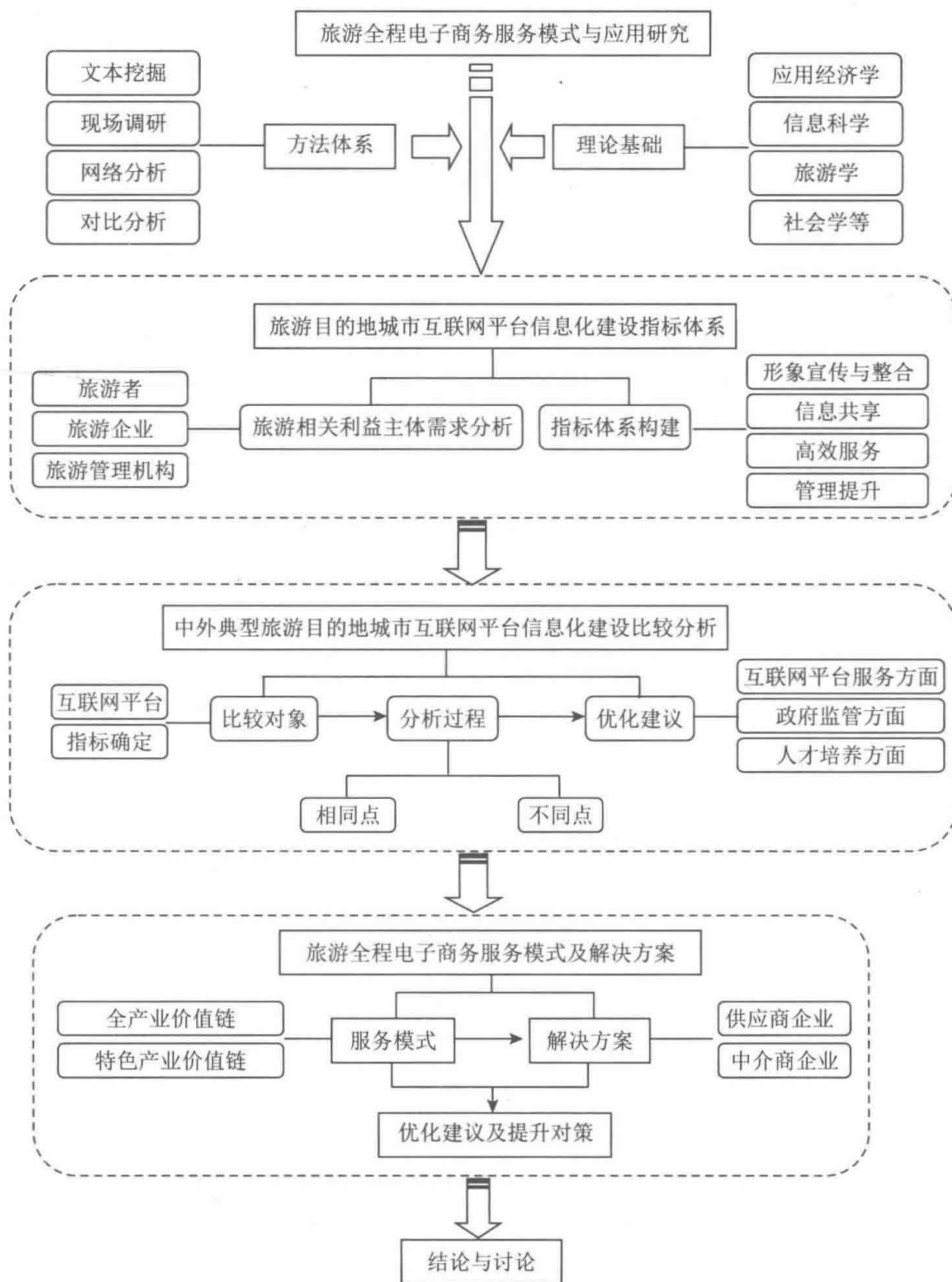


图 1-2 技术路线图

（二）创新点

1. 从旅游相关利益主体需求出发,采用归纳总结法、问卷调查法、层次分析法,提出具有普遍性的旅游目的地城市互联网平台评价标准,以形象宣传与整合、信息共享、高效服务、管理提升为4个一级指标,同时以34个二级指标,156个三级指标构建旅游目的地城市互联网平台量化评价指标体系,这一指标体系符合我国旅游目的地城市互联网平台发展实际,全面反映了旅游目的地城市互联网平台建设特点,具有一定前瞻性,具备政策导向功能,可操作性强,对旅游互联网平台建设具有一定的指导作用。

2. 从旅游全程电子商务产业价值链的角度切入,分别总结了景区、酒店、旅行社全产业链服务模式以及供应型、中介型特色产业价值链服务模式,同时提出了旅游目的地城市供应商企业和中介商企业旅游全程电子商务服务解决方案,并对旅游全程电子商务服务模式的创新发展提出了优化建议及提升对策。旅游全程电子商务服务模式和解决方案的提出,具有一定独创性和现实性,有很重要的应用价值。

四、相关概念与研究范畴确定

（一）旅游目的地城市

1. 旅游目的地

众多学者对旅游目的地概念进行了界定。魏小安认为旅游目的地是能使旅游者产生旅游动机,并追求旅游动机的各类空间要素的总和。保继刚认为旅游目的地是吸引旅游者在此作短暂停留、参观游览的地方。此外,邹统钎、崔凤军、金丽、刘正浩(2002),张超(2002),谭林(2001),李光金(2001)等学者们也对旅游目的地进行了界定。综合学者们的观点,可以认为:旅游目的地是满足旅游者需求的服务和设施中心,旅游目的地把旅游的所有要素,包括需求、交通、供给和市场营销都集于一个有效的框架内。