

本报联合触动传媒最新民调显示,不足两成受访者选跟团游—— 散客时代 自由行带来新挑战



本报记者 范洁
实习生 夏之冬

在刚过去的“十一”旅游大考中,收上来的答卷可谓惨烈:九寨沟大规模游客滞留、西湖断桥人山人海,仿佛从天而降的大量自由行散客,令众多景区几近“瘫痪”。

自己做攻略、定行程,自行买机票、订酒店,近年来自由行和半自助的旅游模式异军突起,中国旅游正迎来“散客时代”,这也对监管部门、旅游景区和旅行社提出全新挑战。

本月在全市2万台出租车互动荧屏进行民意调查
有效投票:31162人次



新民图表

制图 贺信

相关链接

专家“支招”自由行

相较已经成熟的跟团出游模式,自由行作为“新兴玩法”不可避免有待完善,上海对外经贸大学会展与旅游学院院长全华特别“支招”。

根据自身情况选择出行方式

自由行需要专业的知识,如果是和老人一起出游,跟团可能更为合适。在出行之前,通过网络、电话、电视、官方网站等途径,对旅行途径的目的地、景点、宾馆、租车等信息充分掌握。“一定要制定周密全面的计划,由于一些住宿地即使接受了游客预订,也会在游客抵达后随意涨价或以住满为由拒绝接待,因此需要备选方案。”

及时了解当地救援设施或机构的电话

最好是当地认识的人或熟悉的、值得信赖的机构,比如当地旅游管理部门、相关的公益组织或社会团体,遇到紧急情况要能够有地方求助。

危险项目,量力而行

对没有安全保障,以及对越野、探险能力没有足够把握的游客,不要勉强去参加具有危险的活动项目。

【驴友故事】

随时出发 随时停留

泰国18日、巴厘岛7日、迪拜3日、柬埔寨7日、埃及7日,今年27岁的张蕾虽然称不上资深“驴友”,却是十足的自由行爱好者。

“五星级酒店还是青年旅社,飞机头等舱还是火车硬座,大清早起床还是睡到中午,随心所欲。”张蕾认为,自由行最吸引她的,就是“随时出发,随时停留”的弹性时间和灵活行程。“我喜欢逛当地菜市场 and 夜市,而不是人山人海的景点。我喜欢和当地人坐在一起晒太阳聊天,而不是走马观花的拍照。不用因为任何一个人造成行程上的不变或延误,只需要对自己负责。”

虽然在自由行途中也遇到欺骗和危险,但沿途收到的善意帮助更令她难忘。在巴厘岛的最后一天,张蕾和朋友走散迷路。“因为一直和朋友在一起,根本没记酒店的名字,手机也没带。当时立刻抓瞎了,觉得肯定赶不上飞机。”绝望之际,一位骑摩托车的路人向她伸出援手,“他骑车载我在周边几条街转圈,问我有没有看到熟悉的建筑。几圈后,我终于凭印象找到酒店。我高兴坏了,可他看起来比我还开心,像完成了一项伟大的使命。”

黄金周 自由行人数首超团队游

本报通过触动传媒本月在全市2万台出租车互动荧屏发起民意调查。在3万余人次的有效投票中,34.1%的参与者倾向选择“所有事情自主搞定”的自由行,24.8%偏好通过旅行社预订交通和住宿的半自助旅游产品,23.0%根据目的地选择不同方式,只有18.1%选择跟团出游。

根据国家统计局和国家旅游局公布的数据,今年“十一”假期,全国各地共接待4.28亿游客,自驾游大幅增加,散客旅游成为主体。携程旅行网统计也显示,今年“十一”假期,自由行人数首次超过团队游。

国民收入上涨、交通方式拓宽给自由行的发展提供保证。同时,今年10月1日施行的《旅游法》加速推热了自由行市场。新法出台后,旅游市场价格理性回归趋向透明,相比团费大幅上涨的团队游,价格并未发生明显变化的自由行自然受到更多青睐。

在网络平台,更是聚集起一大批志同道合的自由行“驴友”,分享线路攻略和旅游心得。例如国内较成熟的旅游攻略分享网站蚂蜂窝,自2006年上线运营至今,注册用户数已达2500万,并且仍在持续攀高。

监管难 黑车黑店黑导游更隐蔽

“因为预订的酒店客满,只能高价住进小旅馆的阁楼,晚上还与老鼠相伴;与奇特装束的当地人合影,却被强行要求付钱,否则就不让走;古城的路就像迷宫,第三天回客栈还会迷路……”网友“瑞安”在蚂蜂窝网站上分享了今年国庆的丽江之旅,第一次尝试自由行,然而一切并不像想象中那么顺利。

自由行时间安排灵活、景点选择自由、旅游档次多元,但是相比成熟的团队游模式,安排行程要花费更多时间更多心思。在人生地不熟的国家地区,尤其是对当地自然、人文和宗教情况不了解的情况下,一旦遇到突发状况难以应付,旅程中的风险系数变高。

“散客时代,黑车、黑旅店、黑导游更隐蔽、更分散,如果各项法规执行不到位,反而会加剧旅游市场的不规范。”上海对外经贸大学会展与旅游学院院长全华解释,游客在当地找的住宿,可能就在村民或是农民家中,配套设施不完善;自己找的导游,可能就是熟悉当地情况的居民、学生或司机,没有专业的导游证。

全华强调,由于自由行大多私下约定交易,脱离旅游管理部门监控,难以规范,暗藏隐患。“最重要的是游客严格守法,相关部门严格执法,不仅是《旅游法》,还包括其他法律法规。只有大家都按规矩走了,自由行之路才能越走越宽敞。”

风景区

考验管理模式应变能力

对景区来说,自由行游客停留时间更长、频率更高、消费能力更强,也更愿意深入体验风土人情,带来的收入贡献将不仅是门票,而是“立体式”的。但是,自由行的增长也暴露了传统景区管理的“痼疾”,对景区的设施、管理、服务提出更高要求。

10月13日重阳节当天,庐山西海风景区对九江市本地居民实施免票的惠民政策,引发游客爆满。上午10时许,码头游客达到峰值,部分游人不服从工作人员引导和劝阻,强行冲入,相互拥挤,造成上船区连接引桥护栏扭曲和桥面塌陷,导致18名游客擦伤或落水。

“以往我们都采取‘守株待兔’的方式,以不变应万变,无论游客是1万2万,还是5万

10万,全部一样接待。”华东师范大学旅游系教授楼嘉军解释,旅行社一般会向景区提前预报人数、行程等,便于接待或分流,但“散兵游勇”的具体人数、逗留时间都难以预估,客流超负荷的可能性非常大,也增加引导、疏导的难度。

可见,旅游景区从“守株待兔”到“动态管理”迫在眉睫。楼嘉军建议,一方面应当制定多种观景线路方案,优化内部设计提前分流,同时建立等候预报制度,引导和疏散游客,“就像上海世博会时,提醒游客中国馆要等几个小时,美国馆要等多少分钟,敦促游客合理安排时间,而不是一窝蜂般涌向同一个地方。”

旅行社

亟待细致化多元化服务

机票与签证打包,酒店与火车票、轮船或是巴士组合,酒店与景区门票套餐……除了传统“机票+酒店”式的半自助产品,国内一些旅游网站正推出多种旅游辅助服务,便于游客自由“拼接”行程,从而吸引不断壮大的散客市场。

携程旅游网公共事务部总监陆蓓表示,携程正加大自助产品的开发力度,迎合游客的需求。例如今年国庆期间,最热门的自由行线路依次是香港、日韩、东南亚以及三亚、厦门,对于这些行程相对成熟、攻略比较完善的线路,旅行社将寻找突破口,提供更加细致化、多元化的服务。

全华则认为,对于旅行社来说,自由行游客成为主流是挑战也是机遇。他建议,旅行社一是要线上线下多平台发展,提供更便捷的服务;二是做好市场细分,比如为残疾人等出行不便的游客提供服务,为喜爱高尔夫、户外运动的游客联系场所。“自由行、半自助游和团队游已呈三足鼎立的态势,旅行社只有根据客户需求进一步开发和升级服务类型,才能在未来市场中分一杯羹。”

10.19 - 10.21西泠印社2013秋季拍卖会上海征集暨免费鉴定

2013西泠秋拍品征集中,公司本部及上海、北京办事处常年征集,敬请关注公司网站、新浪微博“西泠印社拍卖”或下载App“西泠拍卖”、搜索微信公众账号“西泠拍卖”,了解最新资讯。

征集时间:10月19日至10月21日(9:00-17:30) 征集现场电话:021-64338662 公司联络电话:18969020189
征集地点:西泠拍卖上海办事处 复兴西路36号(近乌鲁木齐路) 地铁10号线上海图书馆站下、1号线7号线常熟路站下
征集范围:中国书画、名人信札手稿、古籍碑帖、名家篆刻及四大国石、珍品田黄、历代名砚、文房瓷杂、青铜器(1949年以前著录)、紫砂、庭园石雕、中国历代钱币、油画雕塑、名家漫画插图连环画原稿、当代名家玉雕、中国陈年名酒

杭州预展:12月11日至12月13日 杭州·浙江世界贸易中心展览厅(曙光路122号)
拍 卖:12月14日至12月17日 杭州·浙江世贸君澜大饭店三楼世贸厅(曙光路122号)



拍卖有限公司
XILING YINSHI AUCTION CO., LTD.
真乃 真光 诚为 业界

公司总部:浙江省杭州市清吟街127号 邮编:310003 总机:+86 571 87896778 Email: xipm@xlysauc.com 传真:+86 571 87812600
上海办事处:复兴西路36号 邮编:200031 电话:+86 21 64338662 Email: shbsc@xlysauc.com 传真:+86 21 64031569
北京办事处:东城区东直门外大街48号东方银座A座6层E室 邮编:100027 电话:+86 10 84477279 Email: bj@xlysauc.com 传真:+86 10 84476196
公司网址: www.xlysauc.com