中国景区预约旅游便利度指数(TCI) 研究报告摘要

中国社会科学院财经战略研究院 美团 2020年9月

2020年3月,习近平总书记在杭州调研时指出,预约旅游 是一个国家治理水平的表现。国务院总理李克强在 2019 年 7 月 底召开的国务院常务会议上明确提出,要以"互联网+"提高文化 旅游消费便利度。新冠肺炎疫情发生以来,文旅部和各地政府 对旅游防疫和安心出游做出了周密部署,预约出行是其中重要 的要求。应对新冠肺炎疫情防控常态化形势,以预约旅游提升 旅游便利度,是我国旅游业发展的重要任务。为衡量疫情发生 以来旅游景区推进预约旅游的进展和旅游消费便利度的状况, 中国社科院财经战略研究院和美团联合课题组构建了景区预约 旅游便利度指数 (Travel Convenience Index, 简称 TCI), 并依 托美团平台大数据,对我国 5A、4A 景区以及一级博物馆讲行 数据分析,对高星景区和一级博物馆旅游便利度指数得分讲行 了测评,剖析了我国旅游景区和博物馆在旅游便利性方面存在 的问题,有针对性地提出了提升我国景区预约旅游便利度的对 策建议。

一、中国景区预约旅游便利度指数的构建及结果分析

在新冠肺炎疫情防控常态化形势下,"无预约不旅行"成为旅游的新趋势。预约旅游不仅是疫情防控下的应急之举,更是旅游精细化管理和高质量发展的长期要求。美团是中国领先的生活服务电子商务平台和景区门票交易平台,是景区门票预约的重要渠道。中国社科院财经战略研究院和美团联合课题组构建了预约TCI评价标准,以衡量预约制下我国景区旅游消费便利

程度。

(一) 中国景区预约旅游便利度指标体系的构建

2019年12月,中国社科院财经战略研究院和美团联合课题组构建了景区旅游便利度指数(TCI)并首次对外公开发布指数研究报告,获得了较好的反响。今年在原有指数的基础上,结合"预约旅游"的行业政策,升级构建了"预约 TCI",以更全面、更合理地衡量旅游景区的服务体验。在指标体系的主要构成上,按照景区旅游全流程,分为信息获取、预约购票、交通、游玩四个维度,共有15个统计指标。本次预约TCI加入了预约信息、限流信息、预约购票等相关环节的测评,更全面反映景区综合经营水平。在分析方法上,继续沿用2019年专家打分以及层次分析法进行各指标权重赋分和测评(详细指标体系定义及权重设置参见表1)。

表 1 2020 预约 TCI 指标体系

	200 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0			
一级	二级	三级指标	定义	
指标	指标	二级相似	ÆX.	
信息获	基本	1.景区基础信息	是否在官方渠道或 OTA 说明营业时间、优待政	
	信息	线上覆盖完整度	策、景点简介、市场价	
	预约	2.预约信息线上	是否在官方渠道或 OTA 说明预约渠道、预约凭	
取便利 度 	信息	覆盖完整度	证、预约时间	
	限流	3.限流信息线上	是否在官方渠道或 OTA 说明是否限流、园区每	
	信息	覆盖完整度	日接待上限人数、瞬时接待上限人数	
预约购 票便利	预约	4.成人票线上覆盖率	统计成人票票种在过去一年中的覆盖天数	
	购票	5.优待票线上覆	优待票包含儿童票、学生票、老人票,统计各	
度		盖率	票种在过去一年中的覆盖天数	

		6.预约渠道权益	互联网平台购票权益与官方渠道是否一致,反	
		保障	映消费者是否能在不同渠道享受相同的政策	
		7.身份认证	是否能在 OTA 实名制预约、线上优待认证(学	
			生认证或老人证)	
		8.快速出票	线上购票 10 秒内出票	
入园		9.无需换票	线上购票无需换票	
		10.退票保障	线上购票享受随时退、过期自动退	
交通便	公交/	11.公共交通覆盖	是否有地铁、公交直达景区	
利度	停车	12.停车位	是否有停车场	
	设施	13.地图导览覆盖	是否有电子导览或讲解器	
游玩便		14.周边配套	周边是否有美食、住宿、购物等配套设施服务	
利度	用户评	15.用户评价	统计美团平台的用户评价	
	价			

在指标得分的测算上,将每家景区的得分设定为最高分100分,最低分0分。100分指所有计算指标均得满分,0分指所有计算指标均无得分。

景区预约 $TCI = \sum_{ik}^{n} W_{i} * W_{k} (j=1,2,3\cdots 15; k=1,2,3\cdots 15)$

公式中, W_i 代表景区 15 个三级指标的具体得分, W_i 代表该三级指标的权重。景区便利度指数的总得分由各三级指标的得分加总形成。

全国景区预约 $TCI=(\sum_{1}^{n}TCI*UV)/(UV_1+UV_2+\cdots+UV_n)$ 。全国景区预约旅游便利度得分由各景区便利度得分综合各景区热度指标 (UV) 计算得出,其中 UV 为各景区在美团平台的独立访客量。城市层面的得分计算方法与全国层面的类似,并综合各城市景区数量情况。

(二) 中国景区预约旅游便利度指数测评结果分析

鉴于全国旅游景区数量较多,本次研究先期选取全国(仅包含中国大陆地区,不含港澳台地区)5A及4A景区以及一级博物馆作为样本进行数据分析,以评价高星景区和博物馆预约旅游便利度的总体情况。

1. 全国概况分析

从本报告样本测评结果看, 5A、4A 景区以及一级博物馆的预约 TCI 平均得分为 79.5 分, 其中 5A 景区为 82.1 分, 4A 景区为 78.2 分, 一级博物馆为 77.9 分, 5A 景区领先于 4A 景区和一级博物馆(见图 1)。

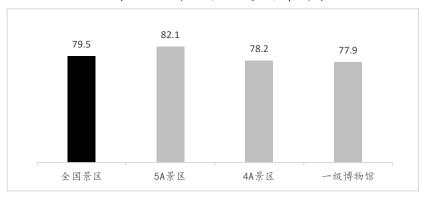
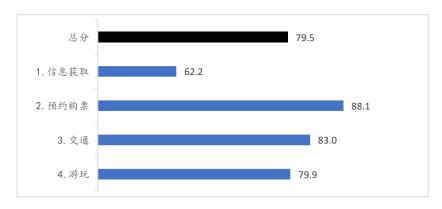


图 1 全国预约 TCI 整体平均分

单项得分上,预约购票得分最高,为88.1分,其次是交通(83.0分)(见图2)。信息获取的得分仅为62.2分,说明消费者在信息获取便利度上仍存在较大问题。多年来,信息不对称一直是造成旅游客诉的主要原因。今年在新冠肺炎疫情暴发的背景下,景区信息发布不准确、不及时、不完整等方面的问题较为突出,对游客出行造成不便。

图 2 全国预约 TCI 单项得分



2. 分城市得分情况分析

分城市的线级看,总体呈现高线城市的预约 TCI 得分高,低线城市的预约 TCI 得分低的特征。值得注意的是,新一线城市除了交通外,其他方面的便利程度不输一线城市(见图 3)。

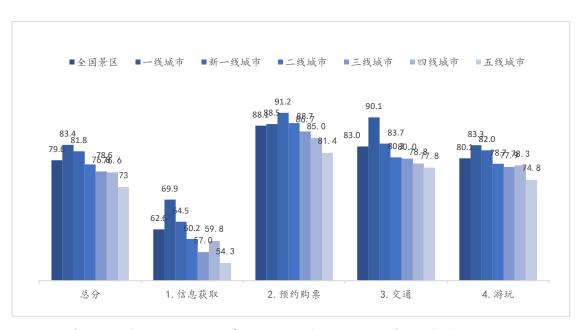


图 3 分城市级别预约 TCI 总分及单项得分

3. 景区得分 top50 和博物馆得分 top20 情况分析

根据指标体系,我们对 5A、4A 景区以及一级博物馆分别进行了得分排名,5A 及 4A 景区得分前50 名以及博物馆得分前20 名的榜单如下。

1) 5A 景区 TOP50

从预约 TCI 得分 TOP50 的 5A 景区区域分布上看,较为平均,相对集中在华东、华中及华西地区。品类构成上,上榜 5A 景区多为自然风光、文物古迹类景区。

表 2 预约 TCI 5A 景区 TOP50

排 名	景区名称	城市
1	广州长隆野生动物 世界	广州市
2	黄山风景区	黄山市
3	圆明园遗址公园	北京市
4	八达岭长城	北京市
5	钟山风景区	南京市
6	东方明珠广播电视 塔	上海市
7	黄鹤楼	武汉市
8	大连老虎滩海洋公 园	大连市
9	泰山风景名胜区	泰安市
10	黄果树风景名胜区	安顺市
11	杭州动物园	杭州市
12	颐和园	北京市
13	西塘古镇	嘉兴市
14	都江堰景区	成都市
15	华山风景名胜区	渭南市
16	芜湖方特梦幻王国	芜湖市
17	天坛公园	北京市
18	電头 渚	无锡市
19	峨眉山风景名胜区	乐山市
20	广州长隆水上乐园	广州市
21	龙门石窟	洛阳市
22	中华恐龙园	常州市

排	景区名称	城市
名		
26	青秀山风景区	南宁市
27	淹城野生动物世界	常州市
28	武汉木兰草原风景区	武汉市
29	玉龙雪山国家风景名 胜区	丽江市
30	武功山风景区	萍乡市
31	乐山大佛景区	乐山市
32	鼓浪屿	厦门市
33	清明上河园	开封市
34	乌镇西栅景区	嘉兴市
35	芜湖方特东方神画	芜湖市
36	锦绣中华民俗文化村	深圳市
37	张家界天门山国家森 林公园	张家界
38	西安城墙	西安市
39	长鹿旅游休博园	佛山市
40	横店梦幻谷	金华市
41	天目湖南山竹海	常州市
42	云台山风景名胜区	焦作市
43	老君山	洛阳市
44	青城山	成都市
45	白云山风景名胜区	广州市
46	拙政园	苏州市
47	西湖风景名胜区 (西	杭州市

23	普陀山风景区	舟山市
24	深圳欢乐谷	深圳市
25	大唐芙蓉园	西安市

	湖)	
48	乌镇景区	嘉兴市
49	华清宫	西安市
50	世界之窗	深圳市

2) 4A 景区 TOP50

上榜景区从区域上较为集中在华东、华北及华西,高度集中在一线及新一线城市。品类构成上,高度集中在主题乐园、大型游乐场及动物园上。

表 3 预约 TCI 4A 景区 TOP50

排 名	景区名称	城市
1	上海海昌海洋公园	上海市
2	重庆欢乐谷	重庆市
3	重庆动物园	重庆市
4	广州塔	广州市
5	上海欢乐谷	上海市
6	八大处公园	北京市
7	香山公园	北京市
8	正佳极地海洋世界	广州市
9	北京国际鲜花港	北京市
10	太昊陵	周口市
11	天津欢乐谷	天津市
12	杭州长乔极地海洋 公园	杭州市
13	沈阳方特欢乐世界	沈阳市
14	西安秦岭野生动物园	西安市
15	天津海昌极地海洋	天津市

-1/1 /J	A 101 30	
排 名	景区名称	城市
26	泰安方特欢乐世界	泰安市
27	上海动物园	上海市
28	天津方特欢乐世界	天津市
29	南京中国近代史遗址博物馆	南京市
30	北京野生动物园	北京市
31	青岛海昌极地海洋 公园	青岛市
32	济南方特东方神画	济南市
33	北京世界公园	北京市
34	环球动漫嬉戏谷	常州市
35	大连森林动物园	大连市
36	杭州野生动物世界	杭州市
37	东部华侨城	深圳市
38	泉城欧乐堡梦幻世 界	德州市
39	武汉海昌极地海洋 公园	武汉市
40	长江索道景区	重庆市

	公园	
16	大同方特欢乐世界	大同市
17	北京欢乐谷	北京市
18	杭州宋城	杭州市
19	乐华恒业欢乐世界	咸阳市
20	成都欢乐谷	成都市
21	武汉欢乐谷	武汉市
22	成都海昌极地海洋 公园	成都市
23	济南野生动物世界	济南市
24	洪崖洞民俗风貌区	重庆市
25	郑州方特欢乐世界	郑州市

41	上海杜莎夫人蜡像 馆	上海市
42	杭州乐园	杭州市
43	深圳野生动物园	深圳市
44	石景山游乐园	北京市
45	西岭雪山	成都市
46	大熊猫繁育研究基 地	成都市
47	上海影视乐园	上海市
48	青岛方特梦幻王国	青岛市
49	南昌融创乐园	南昌市
50	南京市红山森林动物园	南京市

3) 一级博物馆 TOP20

从预约 TCI 得分前 20 的博物馆看,北京及西安各 4 家、成都 3 家、上海 2 家,免费博物馆 11 家,收费博物馆 9 家。故宫、中国国家博物馆等由于在全网络售票、全网预约做得较好,因此排名靠前。

表 4 预约 TCI 一级博物馆景区 TOP20 榜单

排 名	景区名称	城市
1	故宫博物院(故宫)	北京市
2	南京博物院	南京市
3	中国国家博物馆	北京市
4	湖南省博物馆	长沙市
5	上海博物馆	上海市
6	沈阳故宫	沈阳市

排名	景区名称	城市
11	陕西历史博物馆	西安市
12	首都博物馆	北京市
13	上海科技馆	上海市
14	自贡恐龙博物馆	自贡市
15	金沙遗址博物馆	成都市
16	西安碑林博物馆	西安市

7	西安博物院(小雁塔)	西安市
8	河南博物院	郑州市
9	湖北省博物馆	武汉市
10	四川博物院	成都市

17	秦始皇帝陵博物院 (兵马俑)	西安市
18	中国人民革命军事博物馆	北京市
19	伪满皇宫博物院	长春市
20	成都武侯祠博物馆	成都市

4) 标杆景区和博物馆预约旅游便利度情况分析

位居 5A 景区预约 TCI50 强前列的东方明珠广播电视塔,是上海的地标。自 1994 年开业至今,已累计接待国内外游客超过600 万。根据美团平台大数据,东方明珠常年占据上海必玩榜前3位,在本年度 TCI 排名中跻身全国 5A 景区 10 强(具体得分见图 4)。该景区在购票、会员管理及游玩便利方面积极探索、积累了有益经验。另一个跻身全国10强的5A景区钟山风景区,从建设智慧票务系统着手,显著改善了游客购票便利度(具体得分见图 5)。

图 4 东方明珠广播电视塔 (92.0分)

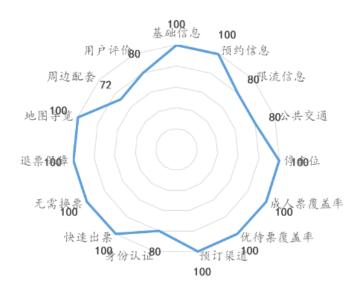
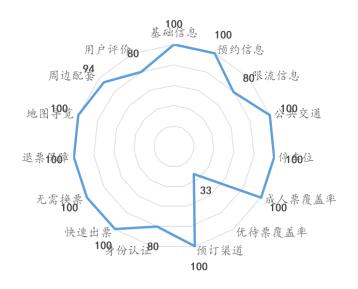


图 5 钟山风景区 (92.9分)



二、我国景区预约旅游发展进程及面临的主要问题

我国部分头部景区较早开始探索预约旅游。故宫早在 2011 年就开始尝试网络预售门票。近年来,国家政策也大力推动预 约旅游。2020年4月,文化和旅游部、国家卫健委联合印发的 《关于做好旅游景区疫情防控和安全有序开放工作的通知》中 明确要求,旅游景区建立完善预约制度。多地景区实施 30%的 限流要求, 随后逐步开放至 50%。 门票预约成为疫情防控和提 升旅游便利度的重要内容和抓手。从目前推进情况看,我国景 区预约旅游和旅游便利度方面仍存在以下突出问题。一是国民 预约旅游意识有待进一步提高, 预约旅游体验仍有许多痛点。 美团问卷调查结果显示,80%的美团用户听说过预约政策,88% 听说过限流政策,但部分游客对预约限流一知半解,只停留在 "听说过",并没有与实际出游行为产生联系。部分游客抱有侥 幸心理,到景区门口碰运气。从美团问券调查情况看,17%的。 游客反映自己没提前预约导致不能进入景区,16.5%的游客不知 道免票的人员是否需要预约,14.1%的游客不知道需要提前预约。 还有不少游客虽然预约了门票,但是到了景区之后发现已经达 到人流上限,只好在景区外等待。二是景区预约旅游信息展示 不充分、可获得性差。部分景区存在景区信息展示不全面,信 息更新滞后,缺乏游览建议等。三是景区门票预约渠道不完整、 不便利。部分景区在不同线上预订平台、或线上预订平台与官 网官微采取不同的预约政策,线上预订平台票种不够丰富。四 是景区检票入园服务流程有待优化。有的景区网络购票后还要 到景区换纸质二维码,同样需要排长队。五是景区预约旅游的 软硬件配套设施不健全、不完善。仍有不少重点景区未落地门

票预约系统,无法提供有效的门票预约,已落地门票预约系统的景区还存在系统老化、不稳定的情况。

三、进一步提升我国景区预约旅游便利度的对策建议

1、大力倡导预约旅游观念、加强预约旅游政策引导。各级 政府应当大力倡导广大游客提前做好行程规划、提前做好景区 门票预约,加快推进 5A 景区和一级博物馆提前一年实现门票全 部网上预约。旅游景区要加快门票线上化预约进程,广大游客 也要增强预约旅游的意识,做好旅行规划。2、加强服务创新, 提升旅游全链路便利度体验。在预约和限流信息展示方面,加 强景区信息宣传,做到基础信息、预约信息和限流信息的及时、 完整、准确展示等。在客流精细化管理方面,智能分析景区的 拥挤度,同时加强游客运营。3、充分发挥市场化企业的力量, 完善预约旅游的软硬件支撑。政府及政府所属的景区和博物馆 可通过公开招标的方式,发挥在线旅游平台(OTA)及其他市场化 企业在门票预约落地中的优势和作用。4、提升政府门票预约和 旅游服务管理平台的系统开放性和功能延展性。政府建设的各 类门票预约和旅游服务管理平台,应当对 OTA 等各类非政府门 票预约渠道保持开放和联通,加强其他预约平台与政府门票预 约平台的数据共享。同时,加强政府旅游门票预约平台与上下 游企业的纵向贯穿,提供完整的旅游应用服务,优化用户体验。 加强与旅游相关生活消费(如吃、行、购、娱)等服务平台的 横向联通,提升平台对游客需求的综合服务能力。