

# 浅谈国际旅游岛背景下海南旅游电子商务发展策略

蔡舒

(海南师范大学经济与管理学院, 海南 海口 571158)

**【摘要】**在兴建国际旅游岛的战略方针下,我国海南地区的旅游行业有了更多的发展机遇,但也面临着更加严峻的挑战,想要达到强化海南旅游行业的目标,提升海南地区旅游行业在国际市场旅游市场上的竞争力,发展旅游电子商务是十分有效的渠道。下文将主要针对目前我国海南地区旅游业的发展情况与拓展电子商务的重要性进行分析,并提出了在兴建国际旅游岛的战略方针下对海南发展旅游电子商务的建议。

**【关键词】**国际旅游岛 海南 旅游电子商务

海南作为中国唯一的一个热带岛屿城市以及国内规模最大的经济特区,自建立之后便开始迅速发展,但鉴于多种原因,海南的经济发展水平依然是整体较为落后的。所以借助建立国际旅游岛的机会,相关部门希望能够让海南地区的资源及地理优势能够得到更好的发挥,创造出更具市场竞争力及发展潜力的旅游目的地。这也是海南推动自身经济发展进程的重要手段。一个地区想要得到发展,需要紧随时代发展的步伐,而电子商务作为如今社会各个领域都迫切需要且广泛应用的新兴渠道,便是当前社会发展过程中最主流的趋势,所以,海南旅游业只有着重发展电商领域,才能够推动海南整体经济发展的进程。

## 1 海南旅游业的现状与旅游电子商务必要性的分析

其一,海南旅游业的主要游客来源并不是海南内地的人,即便算进所有的海南常驻市民,海南的本地消费人数也只有八百万左右。所以海南本地的旅游服务行业经常会受到其他地区旅行社的限制,导致其他地区旅行社经常出现零团费或负团费的现象,还会有故意拖欠接团费及随意压价的问题,这对海南旅游业的负面影响是非常大的。

其二,海南省范围内的旅游服务机构,其规模都是相对较小的,并没有形成大规模的旅游企业群体,宣传的力度也始终不够,导致海南内部的旅游机构市场竞争力不足、风险的抵御能力也很差。使得内部的旅游机构的经营总是陷入被动,行业市场内违法收取回扣的问题也时有发生。以上都是目前致使海南地区旅游行业受到影响的主要因素。但这些问题,我们借助电子商务的发展便可以逐步解决。利用网络渠道,旅游企业可以直接面向全球范围内的大批终端游客,并借助网络的传播力,对海南旅游的优势进行宣传,所以,努力发展海南范围内的旅游电子商务,能够达到进一步扩充本地旅游行业外地客源的目标,扩大海南旅游业的传播广度,进而有效提高海南旅游行业的整体收益。

## 2 促进海南旅游业电子商务发展的策略

### 2.1 向政府争取扶持

海南旅游行业电子商务的建设,想要得到更快、更稳定的发展,就需要政府相关部门的正确引导与大力扶持。政府的旅游相关部门,应当更加积极的协助海南旅游行业建设起电子商务相关平台,正确的引导海南旅游行业逐步建设起旅游电子商务的平台,及旅游信息化经营的渠道<sup>[1]</sup>。

首先,海南地区旅游电子商务环节的建设工作,如果想要进一步加快其进程,就一定需要有严格的法制体制作为支撑。就现今的情况来看,我国还并没有形成特定的、体现在文本上的旅游电子商务相关法规及政策,这便对于旅游电子商务的后续发展产生了严重的影响与制约。所以海南地方的党政部门可以在适当的时候,制定出具有地方性特色的旅游相关电子商务政策与章程,确保海南范围内的旅游企业能够真正依据严格规范的法规来开展电子商务建设工作。

其次,截至目前,不仅是海南范围内,全国范围内的旅游信息相关服务机构及其运营的方式及体系都有着多方面的缺陷,为了对海南地区的旅游电子商务经营环境进行进一步的改善,

大幅度推进海南地区旅游电子商务建设工作的进程,政府的旅游相关部门应当尽快推出相应的一系列行业内部准则以及技术要求等<sup>[2]</sup>,制定出符合旅游领域信息化发展需求的战略性、综合性整体电商建设方案以及海南地区旅游电子商务领域的各项规章体制,确保对本地旅游电子商务领域后续发展的正确指导。

### 2.2 满足游客个性化需求

时代在不断发展,大众所选择的旅游形式也正在不断趋向个性化、多样化。所以,如果旅游相关的电商平台无法很好的满足顾客多样化、个性化的旅行及购物需求,也就意味着其不能够在市场当中占有一席之地。所以也自然无法得到更好的发展。所以,现今海南地区的旅游电子商务平台运营工作,不能够只是停滞在陈旧的传统旅游行业经营模式上,除去固定的旅游线路介绍、景点介绍及网上订房、订票、租车等环节,还应当包含的有自助旅游协助、旅游线路设计、虚拟实景旅游体验等环节。旅游行业要懂得针对不同类型的游客个人或群体,开发出更多具有自身特色的旅游路线及旅游相关产品。而且更加要注重对于海南本地历史文化的发掘,在旅游过程当中,融入更多的历史感与人文感,形成海南地区独有的魅力。

### 2.3 细化市场划分与定位,强调服务的个性化

对于市场的划分与定位不明确,是当前在线旅游环节的一个很大的弊端。许多时候,旅游企业在对网络上的游客群体进行定位时,无论是商务性质的游客、还是自助游的游者,无论其是真正想要参与旅游,或只是作为参考,都会将其定位成目标游客。结果使得游电子商务平台的服务效率大幅降低,也无法达到与游客的个性化需求的无缝对接,最终必定会失去市场。所以旅游企业的在线平台,想要针对整个旅游顾客市场进行更加细致的划分与定位,就要针对不同类别的目标顾客,提供不同类型的服务,这对于旅游在线平台服务范围的拓展,旅游领域经济收益的提升,以及海南旅游行业竞争力的强化都有着至关重要的含义<sup>[3]</sup>。

### 2.4 整顿在线旅游市场,利用企业名单进行严格管理

现今的许多在线旅游企业会有弄虚作假、夸大事实、恶性竞争的问题。多数旅游企业虽然在网上展示出了十分吸引人的旅游相关信息,但大多都并不能够兑现其在宣传内容当中的承诺,导致客户被欺骗后,降低了对于整个旅游行业的评价。这样的现象给海南地区的旅游行业市场有着极大的负面影响<sup>[4]</sup>。所以,利用网络旅游平台建立起详细的在线旅游企业名单,就是为了对网络上的旅游行业相关信息及旅游企业进行约束与规范,进而达到提升网络旅游企业的素质,排除非法网络旅游企业的目标。避免违法在线旅游企业对整个旅游行业风气产生的影响,维护游客的切身利益,让游客能够对网络上旅游企业所发布的相关信息更加信任,进而改善在线旅游企业在游客心中的形象,改善在线旅游企业的整体市场环境。当然,这项工作最需要的就是政府相关部门与媒体的严格监管,对发表不实信息、违法运营的在线旅游企业,都要进行严格的惩罚,并及时曝光,避免游客的利益受到损害,对于诚信力高、服务一流的在线旅游企业,要给予其应有的嘉奖及宣传。也可以借助在线旅游企业的信誉等级评定来建设起诚信、真实的网上旅游行业环境。

### 2.5 强化移动终端的应用,使在线旅游平台步入移动化时代

目前,我国的移动通信技术进入了急速发展的时期,各种移动终端设备的应用也得到了进一步的普及,旅游电子商务的边界也正在不断拓宽。所以,其所使用的信息传播载体也自然不应当再局限于传统的非移动网络终端。在许多国家,移动网络终端设备都已经加入了旅游行业的涉猎范围,成为了旅游电子商务平台的新载体。例如国外的许多航空企业以及旅游中间商,都已经开通了手机终端上的官方网站及手机支付的业务,

方便游客利用手机进行预定及咨询等操作。这种可以借助移动终端设备来进行的商务行为便是移动电子商务。这种电子商务模式与旅游行业相互融合成的旅游移动电子商务模式,具有很大的行业竞争优势:其一,对游客来说,这是十分便捷的旅游方式。无论他所处的位置是哪一个地区,想要去到哪一个方向,只要他可以利用移动设备连接到网络,就可以摆脱时间与地点的限制,获取服务商所提供的高移动导航服务、资讯服务以及预定服务等各种旅游相关的增值服务项目<sup>[5]</sup>。此外,移动电子商务平台也能够很好的满足游客即时预订及旅行产品变更等需求。其二,对在线的旅游服务企业来说,利用移动终端设备来提供各项旅游相关的服务,可以更加广泛的向各地游客宣传本地的旅游优势及特色文化。

### 3 结语

从海南省的旅游行业的未来发展前景来预测,旅游电子商务平台的建设,必将是海南省扩充旅游事业范围、强化本地旅游行业竞争力的核心手段。所以,海南地区的党政相关部门必须要为本地旅游电子商务平台的建设及发展提供更好的行业市场环境。将加快海南旅游电子商务平台的建设与发展作为加速本地国际旅游岛建设工作的指导方针,进而确保本地的旅游行业能够更好的适应国际市场竞争的需求。

### 参考文献:

- [1] 符修清,陈志艳.浅谈国际旅游岛背景下海南旅游电子商务的发展[J].中国外资,2010(8):181-182.
- [2] 陈祥敏,张建钦.基于AHP的海南旅游电子商务发展影响因素研究[J].北方经贸,2012(3):101-103.
- [3] 王昆强.国际旅游岛视角下旅游电子商务的前瞻性预测分析及解决方案[J].改革与开放,2009(18):66-67,69.
- [4] 符修清,陈志艳.海南国际旅游岛旅游电子商务的SWOT分析及战略选择[J].全国商情·理论研究,2012(7):20-22.
- [5] 袁琦.国际旅游岛电子商务发展探讨[J].长江大学学报(社会科学版),2013,(12):77-78.

**作者简介:** 蔡舒(1965-),男,海南师范大学经济与管理学院副教授,从事电算会计、管理信息系统、电子商务等方面的教学与研究。

### (上接第227页)

套措施,各省、自治区、直辖市司法行政机关为推动本地区公证工作的发展,积极开展地方性公证立法活动,取得了显著效果。

2001年11月13日,司法部发布《关于从通过国家司法考试人员中录用公证员的通知》,对以后公证业的选用提出了新的要求,有利于建设一支高素质的公证专业队伍。

2002年《司法部关于当前公证工作改革和发展若干问题的意见》要求进一步深化公证管理体制,建立和完善“两结合”的管理体制,加强公证协会的管理职能。

至2003年底,有21个省市出台了地方性公证条例,并制定了与公证法规相配套的规定,对促进本地区公证事业的发展、预防和减少纠纷,保护各类主体的合法权益,维护社会经济秩序,促进社会和谐起到了积极作用,并为《公证法》的出台奠定了良好基础。

2005年8月28日,第十届全国人民代表大会常务委员会第十七次会议通过了《中华人民共和国公证法》,于2006年3月1日正式实施。该法从1987年起草到2005年颁布历经18个春秋,是在1982年4月13日国务院发布的《中华人民共和国公证暂行条例》的基础上,结语吸收了20多年来的公证工作实践和改革的经验成果,而形成的中华人民共和国的第一部公证法律,确立了我国公证制度的基本框架,进一步完善了我国的公证制度,在中国公证事业发展史上具有里程碑式的意义。2006年5月10日,司法部常务会议审议通过《公证程序规则》,于2006年7月1日起施行。

《公证法》、《公证程序规则》的颁布实施,勾勒出具有中国特色公证制度的蓝本,掀开了中国公证事业发展的新篇章,标志着我国公证事业进入了一个新的历史阶段。各地严格执行《公证法》,按照“统筹规划、合理布局”的公证机构设置原则,积极做好公证机构设置以及人员调整工作,确保《公证法》

落到实处,加强公证队伍建设,加大公证工作的宣传力度,探索公证服务新领域,提升公证服务社会的能力,维护和增强公证公信力,取信于民、服务于民,充分发挥了公证行业在构建社会主义法治社会中的积极作用。

根据司法部律师公证工作指导司公布的数据显示,截至2013年底,全国共有公证机构2991家,公证员12725人、其他从业人员16314人,全年共办理各类公证事项1258.9万件。2014年6月30日,司法部在北京召开全国公证工作会议,吴爱英部长在讲话中结语了近年来公证工作取得的成绩,阐述了做好新形势下公证工作的重要性,对新形势下如何做好公证工作、推进公证事业全面发展作出了部署。全国公证工作在党的十八大和全国公证工作会议精神的指引下,以促进社会公平正义、增进人民群众福祉为出发点和落脚点,全国公证工作在党的十八大精神为指引,以促进社会公平正义、增进人民群众福祉为出发点和落脚点,积极推进公证工作,实现了公证事业持续健康发展。

### 参考文献:

- [1] 马宏俊.公证法学[M].北京:北京大学出版社,2013.
- [2] 何明福.中国公证事务[M].北京:人民法院出版社,1989.
- [3] 王胜明,段正坤.中华人民共和国公证法释义[M].北京:法律出版社,2005.
- [4] 中国公证协会组.公证员入门(修订版)[M].北京:法律出版社,2007.
- [5] 刘博.我国公证制度的发展改革与创新[J].中国司法,2011.
- [6] 张文章.公证制度新论(第三版)[M].福建:厦门大学出版社,2005.