

2006新案例指导之旅游预订网站发展透视 PDF转换可能丢失
图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/61/2021_2022_2006_E6_96_B0_E6_A1_88_c40_61876.htm 2003~2004年是我国旅游电子商务发展引人注目的一年。以互联网在我国的迅速普及和国民旅游业的复苏为背景，网络旅游预订业的经营空间不断扩大，已然成为旅游市场中一支不可忽视的重要力量。本文在分析当前我国旅游预订网的发展概况以及主流网站的赢利模式的基础上，对旅游预订网站的行业归属、行业管理、成长模式等问题进行探讨。

— 2004年中国旅游预订网站发展概况 本文将旅游预订网站界定为面向旅游者，以提供机票、酒店、旅游线路等旅游产品为主，涉及食、住、行、游、购、娱等方面综合资讯与预订服务的网站。中国旅游预订网站的建设始于1996年。1997年由国旅总社参与投资的华夏旅游网的创办是中国旅游电子商务预订网兴起的先声。此后，各类旅游预订网站如雨后春笋般纷纷建立，行业规模逐渐扩大。其间，经历了1997~2000年上半年的投资热潮及炒作式发展、2000年下半年至2001年的遭遇困境与冷静回归，之后，中国旅游网站经过分化整合以及经营策略的再探索，逐渐走入一个成熟稳健的发展时期。2004年网络搜索统计显示，我国现有专业旅游预订网站近500家。总体而言，旅游预订网站的发展呈现如下特征。

1. 网站类型丰富，投资主体多元 我国的旅游预订网站，从经营产品的地域范围来看，可分为全国性旅游预订网站和地方性旅游预订网站；从经营产品的类型来看，可分为旅游信息和旅游产品种类数量十分丰富的综合性旅游预订网站，以及提供单种类型或特殊旅游产品预订的专业预订网

站等。从行业背景和投资主体来看，旅游预订网站又可分为四种主要类型：一是旅游供应商直销网站。饭店、航空公司等旅游供应商建设网站以期直接获取预订，减少佣金成本并实现与顾客直接沟通。供应商网站主要有单体供应商网站，如北京国际饭店网站（<http://www.bih.com.cn/>）、深圳世界之窗网站（www.szwwco.com），以及供应商联盟网站，如民航饭店联盟（www.cchotel.com）等。二是旅游中间商网站，主要包括传统旅行社建立的商务网站，如春秋旅游网（www.china_sss.com）、青旅在线（www.cytsonline.com）、张家界旅游预订网（www.9zjj.com）以及电话定房中心建立的网站等等。三是由第三方运营商（信息技术公司）投资的大型旅游预订网站，如中国旅游资讯网（www.chinaholiday.com）、携程旅行网（www.ctrip.com）等，其优势在于资金、专业技术、广泛的代理网络和丰富的可选择产品。互联网门户（如新浪网、Tom.com等）和专业垂直门户网站（如滑雪、高尔夫网站）开设的旅游频道通常也提供预订端口。此外，还有一些拥有政府背景的旅游预订网站，如航空信息中心下属的信天游网（www.travelsky.com），以及一些地方旅游局投资建设的旅游目的地信息网等。

2.市场不断扩大，行业领导者凸显

2004年我国旅游预订网站的市场领导者携程旅行网、E龙网等大型网站继实现盈利以来，营业收入和市场份额保持快速增长。以上市公司携程旅行网为例，2003年财务报表显示：净营运收入达1.73亿元人民币，同比增长73%；净利润5380万元人民币，同比增长150%；毛利率为85%，运营净利润率达34%，成为中国旅游电子商务高速增长和高利润率的代表。目前，我国旅游预订网站仍处于大、中、小规模多元并存的状态

，而大型预订网站主导市场的局面已初现端倪。从发展规律看，走向“两极分化”的市场格局是大势所趋，即一端是能提供非常多样的旅游产品的大型旅游电子商务网站，靠规模优势取胜；另一端是提供特色旅游产品或服务的小型旅游企业，它们小而精，专注于细分市场，并在其所从事的领域成为专家。

3.信息和服务质量有所提高，但总体参差不齐

旅游预订网站通常提供以下几方面的服务：一是旅游信息的汇集、传播、检索和导航，信息内容一般涉及旅游目的地、景点、饭店、交通旅游线路和旅游常识；二是旅游产品（服务）的在线销售，网站提供旅游及其相关产品（服务）的各种优惠、折扣，航空、饭店、游船、汽车租赁服务的检索和预订等；三是个性化定制服务，即根据旅游者的特点和需求组合定制旅游产品，提供个性化旅游线路建议等。一些主流的大型旅游预订网站已相当重视服务质量管理，向旅游者推出了全天候服务和快速回应、优惠价格、安全多样的支付方式等承诺。但从总体来看，我国旅游网站的信息和服务质量仍参差不齐。不少旅游网站建成后由于业务流较少，经营者渐渐疏于管理，使得网上信息陈旧，顾客预订请求得不到应答。同时，由于行业监管的缺位，旅游网站超范围和不正当经营时有发生。尤其是一些小型的旅游网站在完全没有监管的情况下乱发信息，虚报旅游价格，负面影响很大。统计显示，今年以来，网上欺诈、不正当竞争等问题已引发频繁的消费者投诉。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com