

珠江三角洲地区自驾车旅游消费行为研究

□ 费永红¹ 刘益² 叶志青¹

(1. 广东省旅游局, 广东 广州 510630 2. 暨南大学 管理学院旅游管理系, 广东 广州 510632)

摘要:根据黄金周期间珠三角地区自驾车游客的抽样调查结果,对自驾车游客的市场规模、客源构成以及旅游消费行为特征进行了分析。并针对自驾车游客遇到的问题,向政府管理部门、旅游景点和旅行社方面提出了相应的对策建议。

关键词:珠江三角洲;自驾车旅游;消费行为

Abstract: According of the inquiry result about motorists from Zhujiang river delta in Gold week, the article analyzed market scale, composing of tourists, characters of consumption behavior about the motorists. In allusion to problems encountered by motorists, some advices were put forward to government, scenic area and travel agency.

Keywords: Zhujiang river delta; motorist; consumption behavior

一、研究背景

珠江三角洲地区是我国社会经济发展水平最高、旅游消费意识最强的地区之一。随着居民生活水平的不断提高,珠三角地区私家车保有量持续上升,自驾车旅游已成为一种新兴的出游方式。特别是每年三个黄金周,选择自驾车出游的游客比例不断提高,自驾车客源市场已经成为珠三角地区假日休闲客源市场的重要组成部分。为了全面了解珠三角地区自驾车旅游市场现状和自驾车游客的需求特点,为相关部门和旅游企业进一步完善配套设施和服务,培育自驾车旅游市场提供决策依据,本课题组利用广东省旅游局的统计调查网络,在2006年“五一”黄金周期间开展了自驾车旅游的专题调研。

二、调研方法

本次调研分为两个层次。第一个层次是在客源地进行出游意向调查,在珠三角地区两个最大城市广州和深圳进行,主要摸清珠三角地区出游比例、出游目的地和年龄身份等个人特征。其中,在广州市利用住户调查网络共访问家庭600户,在深圳市采用随机抽样方法,共访问了1000位市民。

第二个层次在旅游目的地进行自驾车基本情况调研。课题组选择了韶关和肇庆两市的有代表性的景点进行车辆来源的全面统计,对自驾车游客发放抽样调查问卷,同时对所有景点进行接待量、停车场地、导游人员等全面统计。肇庆市共回收有效问卷195份,共调查游客852人,韶关市共回收有效问卷414份,共调查游客1736人。

三、自驾车游客客源结构特征

1. 客源地构成

在韶关、肇庆两个旅游目的地的自驾车游客中,来自本省游

客占91.8%,来自外省仅占8.2%。在本省游客中,76%来自珠三角地区,17.36%为本地市游客,只有约6.64%的游客来自省内其它地区。

2. 年龄构成

通过对609辆自驾车的调查,发现25岁至44岁年龄段的游客占绝大多数,共占69.4%,这其中又尤以25~34岁的中青年人所占比重较大。其次为14岁以下的少年儿童。因此,自驾车游客一般是中青年父母携带14岁以下的小孩,全家一起出游,这三类人总和占比重高达83.6%。

3. 职业构成

自驾车游客以企事业单位管理人员或服务推销人员、公务员、文教科技人员和学生为主。其中,企事业单位管理人员或服务推销人员所占的比重最高,占27.4%,其次分别为公务员占17%,学生占16.2%,文教科技人员占11.1%。

四、自驾车旅游市场消费行为特征

1. 自驾车旅游市场总体规模

调查显示,“五一”黄金周期间,珠三角地区居民平均出游率约为52.3%。在广州市调查的1990位受访者中,表示“五一”黄金周期间有意出游的有1017人,市民有意出外旅游的比重为51.1%。据此推算,广州市出外旅游的市民达369万人。其中,市民选择时尚的“自驾车”出游方式所占比重为15.3%;在深圳市调查涉及的3444位市民中,表示“五一”黄金周期间有意出游的有1824人,市民出游率为53.0%。据此推算,深圳市将有大约272万市民外出旅游。其中,深圳市民选择“自驾车”出游的比重达31.1%。据此推算,黄金周期间珠三角地区自驾车出游规模约为270万人。

2. 自驾车游客消费行为特征

①出游距离特征。200~400公里以内的游客约占52%,其中300~400公里的人数最多,约占30%;单程在500公里以上的游客不到10%。自驾车游平均驾车旅程为372公里。

②停留时间特征。自驾车游客一日游游客比重较低,仅占10.4%;2~4天的游客比重最高,占了81.3%;而出游5天以上的仅占8.3%;过夜游客中,人均过夜天数为2.083晚,其中在调查景点所在市人均过夜1.674晚。调查表明,黄金周自驾车游客一般出游时间较长,平均达到3天以上,并且自驾车游客游玩景点不限于住宿所在地,平均游览景点2.8个。

③旅游住宿特征。在609份自驾车调查问卷中,有79份选择在亲友家住,占13%;另外530份问卷选择在酒店和旅馆(招待所)入住,占87%。

在入住酒店和旅馆的游客中,过亲友介绍订房的占 23.4%,所占比重最大。另外通过媒体介绍和以前住宿经验预订住房的比重也较高,分别占 21%和占 18%,而通过旅行社订房的仅占 9.81%。另外,值得注意的是,在不住亲友家的游客中,有 28%的游客未预先订房。反映自驾车游客住宿随意性较大,许多人不提

前订房。而选择住居在旅馆(招待所)的比重达 20%,这一点应该是由黄金周住房紧张而又未提前预定住房造成的。

④旅游花费特征。通过对 609 份问卷的整理分析,黄金周期间,自驾车游客平均每台车花费 4695 元,乘坐 4.25 人,人均天花费为 545 元。自驾车人均天花费构成见下表:

自驾车人均天花费构成

项目	路桥和停车费	租车费	住宿	餐饮	景点游览	娱乐	购物	其他	燃油费
比例	8.2%	0.5%	25.7%	21.8%	12.5%	6.2%	9.3%	10.4%	5.4%

五、自驾车游客满意度分析

通过对旅游目的地自驾车游客的问卷调查分析,自驾车游客满意的占 47.9%,基本满意的占 45.7%,总计 93.6%。与国内抽样调查相比,满意率下降了 4.4%。其中:满意一栏下降了 14 个百分点。

在自驾车游客不满意的项中,35.9%的游客对交通旅行不满意,33.06%的游客对住宿不满意,有 21.2%的游客对景区管理和门票价格不满,20%的游客对饮食和娱乐设施不满。这些比重都较高。

除此之外,许多游客对其它不满意的地方指出来,609 份问卷中有 167 份提了合理化建议。例如,丹霞山的游客除集中提出扩建停车场外,许多人提出了明确景区指示、加强卫生管理、增加娱乐设施特别是幼儿的娱乐设施等及提高服务意识等。南岭国家森林公园的游客也提出改善交通、增加景区道路指引问题,同时指出旅游线路图不够详细,道路指示牌不够完善,服务区、加油站等基础设施有待加强。而一些新景点,如盘龙峡、世外桃园游客则提出门票价格太高,住宿困难等。

六、对策与建议

1. 政府管理部门要完善相关配套服务,建立自驾车游客服务机构

据出游率调查,约有 52%的居民黄金周期间计划出游,其中 23%的自驾车出游。珠三角地区按 2003 年底户籍人口 2268 万人计算,预计有 270 万居民出游,全省自驾车游客预计可达 330 万人,按人均花费 1000 元统计,则总花费达 33 亿元,三个黄金周自驾车旅游总花费达 99 亿元,按省内花费比率为 80%计算,则旅游收入达 80 亿元,约占黄金周总收入的 1/3。“五一”期间,韶关市主要景点累计停放自驾车 2.18 万辆,预计游客达 4.84 万人,肇庆市各景点自驾车 3.5 万辆,预计游客 5.12 万人,占各景点接待人数 18%。如此庞大的旅游人群,却缺乏专门服务机构,自驾车游客在旅游中遇到了吃、住、行、游、购、娱方面问题,找不到专业的咨询人员。在我们的调查中,发现自驾车游客旅游不满意率为 6.3%,高于国内游客的比重。因此,针对自驾车游客遇到的问题,政府相关部门应配套提供相应的服务,为自驾车游客提供黄金周道路交通信息预报、主要旅游目的地住宿设施出租信息预报、旅游线路交通指示以及加油、修车、餐饮等配套服务信息,为自驾车游客提供方便。

2. 旅游景点应加强与自驾车游客相配套的建设和管理

①根据接待量重新核算各景点停车场容量,将停车场容量和进出景区的道路标准纳入景区的评审规范之中。在黄金周前,许多景点已预计到自驾游的兴旺,纷纷扩建停车场,如丹霞山在节前就维修扩建 4 个停车场,大峡谷和南岭国家森林公园、世外桃源也新建或扩建了停车场。但随着自驾游大军的不断涌入,许多景点还是出现了进出难、停车难的现象。游客也都反映停车场不够,加油站不合理,建议改善交通条件等。

②培训充实导游人员,提高景点服务意识。调查显示,有 21.2%的游客对景区管理服务和门票价格不满,不满率位居第三。自驾游游客多是结伴而来,一台车一般在 3 人以上,多的可达十多人,且文化素质较高,因此,景区应该把他们作为独立团队进行接待,为他们提供专业导游,提供讲解等服务。

③旅行社方面应紧跟潮流,在积极组团和接待自驾车团同时,积极推行“酒店+景点门票”的自助游方式。黄金周是集中休假,住宿设施特别是景区周围的住宿设施非常紧张。而据笔者统计,一方面,有 33%游客对住宿不满意;另一方面,有 28%的自驾车游客不喜欢预先订房。让游客能顺利地找到住宿处,得到较好的服务,旅行社在其中大有作为。一方面,旅行社可抓住这一庞大的客源市场,利用自己的专业优势,精心设计自驾车旅游线路,积极组织 and 接待自驾车旅游团;另一方面,也可为自驾车散客提供“酒店+景点门票”的自助游产品,解决自驾车游客的后顾之忧。

参考文献:

[1] 国家旅游局政策法规司等. 中国国内旅游抽样调查资料 2006 [M]. 北京:中国旅游出版社, 2006.
[2] 广东省旅游局. 广东旅游年鉴 [M]. 广州:广东旅游出版社, 2005.

作者简介:

费永红,女,广东省旅游局工作,研究方向:旅游经济、旅游统计。

刘益,男,暨南大学管理学院旅游管理系主任助理,博士,副教授,研究方向:旅游经济、旅游规划、旅游影响研究。

叶志青,男,广东省旅游局工作。