

我国商业旅游中介网站功能分析与评估

□ 王 晶

(西 安交通大学经济与金融学院 陕西·西 安 710061)

摘 要 本文分析了我国商业旅游中介网 站的功能,并针 对功能分析提出了 一个初步的评估方法,最后,对我国商 业旅游中介网 站给出了一些建议。

关键词 旅游中介 电子商务 旅游网 站

中图分类号: F590 文献标识码: A 文章编号: 1672-8149(2006)08-219-01

一、引言

旅游业开展电子商务有巨大的发展空间,其较少涉及实物运输,物流要求不高,产品和服务具有个性化特征,因此被公认为最能与电子商务整合的行业之一。旅游电子商务是采用电子方式进行旅游信息的数据交换并开展旅游商务活动,即以信息化带动整个旅游产业链,不仅为用户提供旅游信息,而且促进旅游服务交易过程的实现。旅游电子商务可以简化交易流程、减少交易成本、提高交易效率并拓展交易范围。在网络经济的浪潮中,旅游电子商务也随之经历了几个阶段,我国最早的旅游网站出现于1997年,从1997年至2000年上半年是旅游网站的炒作式投资时期,从2000年下半年到2001年,旅游网站开始冷静地思考自己的经济模式,从2001年开始,旅游网站逐步走向了成熟稳健发展的时期。

目前,我国的旅游信息网站大体分为以下四类:

(一)国内各地旅游局主办的官方非营利性旅游网站,信息具有全面性、公正性、权威性,同时还提供行业规范、管理职能等附加信息,从政府管理的角度出发,为旅游企业提供电子商务平台;

(二)商业旅游中介网站,包括传统旅行社、订房公司、综合网站的旅游频道、新兴的在线电子旅游中介网站;

(三)传统旅游企业自建的网站,包括航空公司、饭店或者饭店集团、景点景区的企业网站,这类网站体现了传统旅游业与网络技术的优势结合,但其中大多数还不具备商业旅游中介网站的实力;

(四)门户网站的旅游专题,该类网站访问量很高,影响面较大,但缺乏专业资源的支持。

这四种类型的网站都改进了旅游业传统的宣传形式和运作方式,但是运营商、服务对象、经营范围、发展水平各有不同,本文旨在对商业旅游中介网站的功能进行分析和评估。

二、商业旅游中介网站的功能分析与评估

商业旅游中介网站的主要功能有:

(一)信息发布:包括景点信息、产品服务促销信息、公司简介、旅游分类等,这些信息的提供应该站在客户查看的角度去考虑其组织和分类结构。

(二)信息咨询:不少网站提供了信息咨询服务,客户可以在线与网站客户服务人员通过MSN、QQ、商务通等方式针对具体问题进行交流。

(三)信息查询:客户可以用关键字利用站内搜索查询自己想要的信息和非最新的资讯。

(四)服务预定:包括酒店、机票、旅行社预定、洽谈等等。

(五)支付功能:支付方式是理解交易电子化程度的重要指标。各个旅游网站提供给顾客多种支付方式,包括网站信用卡付款、电子支票支付、前台付款等等。

(六)特色服务:包括旅客交流社区、论坛、留言等等,使消费者参与其中,对产品和服务进行评价。

针对以上功能,并结合我国商业旅游中介网站的现状,提出了一个初步的评估方法,见表1:

表1 我国商业旅游中介网站的功能评估

功能	评价指标
信息发布	1. 更新频次 2. 准确性 3. 实用性 4. 语言种类 5. 分类结构合理性
信息咨询	1. 及时性 2. 服务质量
信息查询	1. 有效性 2. 检索方法的丰富性 3. 检索结果显示友好性
服务预定	1. 预定响应时间 2. 预定服务范畴 3. 实用性
支付功能	1. 提供什么方式进行支付 2. 安全性 3. 方便性 4. 支付过程的响应速度
特色服务	1. 丰富性 2. 友好性

三、对商业旅游中介旅游电子商务网站的建议

我国的旅游电子商务尚有巨大的发展空间。根据我国商业旅游中介旅游电子商务网站的现状,在以上功能分析与评估的基础上,提出以下建议:

(一)网站应该提供多种语言版本,08奥运对于我国旅游业来说是一个很好的机遇,也是我国旅游业进一步国际化的大好时机。

(二)图片数量不应该太多,影响网页打开速度,当客户进入网站需要太长时间的时候,网站就很难保持客户量和忠诚度了。

(三)应该提供更有有效的客户关系管理系统,采用会员积分制和折扣制。

(四)设置主题旅游、个性化旅游等醒目的专题和集成化服务,方便顾客选择和规划。

(五)提高诚信度,应该像线下经营者那样出示规范的经营许可证,并对服务质量和安全性做出承诺。

参考文献:

[1] 马梅. 中国旅游网站电子商务网站产品与服务分析. 旅游学刊. 2003. (6).
[2] 高静 肖江南. 我国旅游网站建设评价初探. 情报方法. 2005. (4).
[3] 武红, 路紫, 刘宁. 我国旅游网站功能评估及对策研究. 情报方法. 2004年2月.