

Research on the Problems and Countermeasures of the “Travel First, Pay Later” Tourism Mode under the Digital Background

Manzhi Zhang Fengxi Liu Xinyu Kuang Ziyi Wang Liyao Huang

Hunan Applied Technology University, Changde, Hunan, 415000, China

Abstract

In recent years, with the continuous advancement of China's digital process, tourism has gradually ushered in the digital era. In this context, the tourism mode of “travel first, pay later” has emerged at the historic moment and become an emerging form of tourism. However, as a new mode of tourism consumption, “travel first, pay later” not only provides convenience for the majority of tourists, but also exposes some problems. The paper analyzes the current situation of several classic scenic spots in Emeishan City, Sichuan Province, China that adopt the “travel first, pay later” tourism model. Based on actual research, it identifies some problems that arise in the digital context of the “travel first, pay later” tourism model, such as credit risk issues, service quality monitoring issues, and dispute resolution mechanisms. In response to these problems, measures such as establishing a sound credit system, enhancing service quality monitoring capabilities, and improving dispute resolution mechanisms are proposed to improve customer satisfaction with the “travel first, pay later” tourism model.

Keywords

digital; travel first, pay later; travel mode

数字化背景下“先游后付”旅游模式的问题及对策研究

张曼芝 刘凤喜 卢忻语 王子仪 黄丽尧

湖南应用技术学院, 中国·湖南 常德 415000

摘要

近年来,随着中国数字化进程的不断推进,旅游业也逐渐迎来了数字化时代。在这个背景下,“先游后付”旅游模式应运而生,成为旅游业的新兴业态。然而,作为一种新的旅游消费模式,“先游后付”在为广大游客提供便利的同时,也暴露出了一些问题。论文通过对全国四川省峨眉山市的几个“先游后付”经典景区的做法进行现状分析,结合实际调研,发现了数字化背景下“先游后付”旅游模式出现的一些问题,如信用风险问题、服务质量监控问题、纠纷处理机制问题等,并针对以上问题提出建立完善的信用体系、提升服务质量监控能力、完善纠纷处理机制等措施,以此来提高“先游后付”旅游模式的顾客满意度。

关键词

数字化;先游后付;旅游模式

1 引言

随着社会经济的发展,人们的可支配收入增加,生活质量显著提高,对旅游业的要求也越来越高。党的二十大报告提出:“坚持以文塑旅、以旅彰文,推进文化和旅游深度融合。”

“先游后付”信用游作为促进文旅深度融合发展的—

【课题项目】湖南省大学生创新训练(项目编号: S202313809041)。

【作者简介】张曼芝(2003—),女,中国湖南沅江人,在读本科生,从事企业融资研究。

种文旅服务和文旅消费新模式,受到广泛关注。近年来,中国一些城市积极推行“先游后付”的信用旅游模式,旨在推动文旅行业进行深层次的变革,鼓励文旅市场参与者更新观念、优化服务,通过转变经营策略和模式,提供更高质量的文旅服务,确保游客的权益得到保障,并显著提升游客的整体体验。

论文主要以“先游后付”模式比较具有代表性的景点为例,针对“先游后付”信用消费模式,重点关注其概念界定、核心特征、当前实施状况、面临的挑战,并探讨其改进与提升的路径。

2 “先游后付”旅游模式的实施现状

2.1 “信旅峨眉”分析

在四川省峨眉山市，游客可通过支付宝轻松找到“信旅峨眉”小程序，享受零元预订的福利，涵盖景区门票、观光车票和索道票等。同时，入住酒店也无需押金，为游客带来了极大便利。在特别设立的“信用示范街区”，多家商户以“信用畅游”“信用消费”和“诚信商家”为招牌，吸引了大量市民和游客的青睐，成为消费的新热点。

作为一项具有创新性的试点项目，峨眉山市积极回应游客需求，在17类文旅消费场景如景区、酒店、文化演艺和体育旅游等领域，有近200家市场主体推出了信用优惠和无押金住宿等创新服务产品。这些产品已经通过“信旅峨眉”小程序和“识途旅游网”整合至微信和支付宝平台，方便游客随时随地进行预订和使用。“使用起来非常方便，通过支付宝就能预约旅游服务。”浙江游客许鹏分享道，“更重要的是，这些商户的信用承诺让我选择时更加放心。既然他们敢于‘先用后付’，服务质量肯定有所保障。”^[1]

为了服务更多游客，峨眉山市将景区路和马路桥美食街打造为“信用应用示范街区”，这里60多家商户提供信用服务产品，受到了游客的广泛好评。

峨眉山核心景区更是推出了“先游后付”和缆车“先乘后付”的创新服务，有效提升了景区的运营效率和服务质量。游客只需在支付宝小程序中选择景区产品和使用日期，芝麻信用分满足条件即可享受“先游后付”的便利。

广泛的信用应用场景带来了显著成效。2022年，峨眉山景区接待游客量同比增长8.18%，达277.5万人次；“信用应用示范街区”接待游客近百万，推动了近5亿元的综合消费。

2.2 安徽黄山“信用游”分析

黄山旅游自2022年国庆黄金周起，携手芝麻信用、途马科技等合作伙伴，率先实施“信用游”模式，黄山风景区更是成为首个推行“先游后付”的标杆景区。目前，该景区已实现了“先游后付”及押金减免服务，为游客带来极大便利。

在黄山风景区，游客现在可以零元预订门票和索道票，游玩后再进行支付，这让他们能更灵活地安排行程。酒店入住无需押金，退房时无需等待，租车同样无需押金，使用后付款。此外，游客还能在线上免押金租用帐篷、无人机等旅行装备，使旅程更加轻松自由。黄山不仅推出了“先游后付”模式和一站式服务，还通过支付宝小程序和数字化能力探索数字文创。其中，“首款数字文创纪念门票”迅速售罄，黄山和安徽文化元素的3D/AR数字纪念门票也备受追捧。黄山还通过支付宝生活号进行内容营销，举办直播活动展示山岳文化，如黄山与华山的互动直播，吸引了大量网友关注。此外，“城市邀请函”直播活动也带动了黄山小程序访问量的显著增长^[2]。

业内人士认为，黄山将继续完善景区数字化体系，加快转型升级，构建更多元化的文旅产品架构。

总之，“先游后付”旅游模式在当前的旅游市场中得到了广泛的关注和应用。通过不断的探索和创新，该模式有望为旅游行业带来更多的机遇。然而，尽管“先游后付”模式具有诸多优势，但在实施过程中也面临一些挑战。例如，如何确保游客的信用体系可靠有效？如何避免恶意逃单等不良行为的发生？这些问题需要景区和商家共同努力解决。

3 “先游后付”旅游模式实施中存在问题

3.1 信用风险问题

在“先游后付”模式下，游客在享受服务后再进行支付，这增加了游客违约的可能性。部分游客可能因为种种原因而拒绝支付，或者以各种理由要求减免费用，这给旅游企业和景区带来了信用风险。为了降低这种风险，旅游企业和景区需要建立完善的信用审核机制，对游客的信用状况进行评估，确保游客具备足够的支付能力和诚信度。

3.2 服务质量监控问题

在“先游后付”模式下，游客对服务质量的评价更加重要。如果服务质量不佳，游客可能会选择不支付费用或者要求退款。因此，旅游企业和景区需要加强对服务质量的监控，确保提供高质量的服务，以满足游客的期望和需求。

3.3 纠纷处理机制问题

在“先游后付”模式下，游客和旅游企业之间可能会出现纠纷。例如，游客可能对服务质量不满意，或者认为费用不合理等。为了妥善处理这些纠纷，需要建立完善的纠纷处理机制，包括设立投诉渠道、制定投诉处理流程、明确纠纷解决方式等。这有助于保障游客的权益，维护旅游市场的秩序^[3]。

3.4 法律法规不完善问题

目前，关于“先游后付”模式的法律法规还不够完善。例如，对于游客违约的惩罚措施、旅游企业和景区的服务质量标准等方面都缺乏明确的规定。这可能导致在实际操作中出現一些法律纠纷和争议。因此，需要进一步完善相关法律法规，为“先游后付”模式的实施提供法律保障。

3.5 技术支持不足问题

在“先游后付”模式下，需要借助先进的技术手段来实现游客的信用审核、服务质量监控等功能。然而，目前部分旅游企业和景区在技术支持方面还存在不足，导致这些功能无法实现或者效果不佳。因此，需要加大技术支持力度，提高系统的稳定性和可靠性，确保“先游后付”模式能够顺利实施^[4]。

4 解决“先游后付”旅游模式实施中存在问题的对策措施

4.1 建立完善的信用体系

在实施“先游后付”旅游模式时，为了确保游客的支

付能力和诚信度,我们将利用大数据和人工智能等先进技术手段对游客的信用记录进行深入评估。通过与征信机构的紧密合作,我们将建立完善的游客信用档案系统,对于信用记录良好的游客,我们提供额外的优惠和便利,以鼓励他们继续保持良好的信用行为;对于信用记录不良的游客,我们将采取一定的限制措施或提高支付门槛,以维护整个旅游生态的公平性和诚信度。致力于保障“先游后付”模式的顺利实施,为游客提供更加安全、便捷和个性化的旅游体验^[5]。

4.2 提升服务质量监控能力

为了使“先游后付”旅游模式的服务质量持续提升,我们将积极利用游客的反馈和评论来监控并改进服务。为此,我们将设立专门的服务质量监控部门,该部门负责定期对旅游产品和服务进行检查和评估,确保各项服务符合标准并满足游客需求。同时,我们也积极引入第三方评估机构,对旅游企业和景区的服务质量进行客观、公正的评价,以提供更加全面、准确的改进方向。致力于不断提升服务质量,为游客带来更加优质的旅游体验。

4.3 完善纠纷处理机制

在完善“先游后付”旅游模式的服务体系中,我们特别重视游客的投诉和建议。为此,我们将设立专门的投诉渠道和专业的客服团队,确保每一位游客的投诉都能得到及时、有效的处理。我们制定了明确的投诉处理流程和解决方式,确保所有纠纷都能得到公正、合理的解决。同时,我们也鼓励游客与旅游企业之间通过协商、调解等友好方式解决纠纷,共同维护旅游市场的和谐稳定。这些措施的实施,旨在不断提升我们的服务质量,为游客带来更加愉快、安心的旅游体验^[6]。

4.4 加强法律法规建设

为了确保“先游后付”旅游模式的健康有序发展,我们需要进一步完善相关的法律法规。首先,要明确“先游后付”模式的法律地位,界定游客和旅游企业在该模式下的权利义务,以及制定明确的纠纷解决方式,这将为双方提供明确的法律指导,确保权益得到保障。

同时,加大执法力度也至关重要。对于违法违规行为,必须依法严厉打击,以维护市场秩序和公平竞争。这不仅能够保护游客的合法权益,也能促进旅游企业的规范经营。

此外,加强普法宣传也是不可忽视的一环。通过广泛宣传相关法律法规,提高游客和旅游企业的法律意识,使他们能够更好地遵守法律、维护自身权益。这将为“先游后付”模式的顺利实施营造良好的法治环境。

4.5 加强技术支持

在推进“先游后付”旅游模式的过程中,我们将积极引入先进的技术手段来提升系统的稳定性和可靠性。区块链技术能够确保数据的不可篡改性和透明性,为游客和旅游企

业之间的信任关系提供坚实的保障。同时,人工智能技术的应用能够优化支付流程,通过智能算法和自动化处理,确保游客支付过程的便捷性和安全性。

此外,我们还将建立智能数据分析系统,对游客的行为和需求进行深入分析。这一系统能够基于大数据和机器学习技术,为旅游企业和景区提供精准的用户画像、需求预测以及市场趋势分析,为他们的决策提供有力支持。通过不断优化和改进,我们致力于提升“先游后付”旅游模式的服务质量和用户体验。

5 结语

“先游后付”这一新型旅游模式,在旅游业中带来了显著的变革和创新。这种模式核心理念是游客与旅行社或景区在签订合同时无需立即支付费用,而是在行程结束后,根据游客的满意度来决定是否付款。这种支付方式不仅符合当下年轻人的消费习惯,也极大地提升了游客的旅游体验。

“先游后付”模式将游客的利益放在首位,游客在旅游过程中有了更大的自主权。如果旅行社或景区的服务未达到游客的预期,游客可以选择拒绝支付旅游费用,这无形中促使了旅游服务提供者提升服务质量,以赢得游客的满意度和信任。“先游后付”模式通过引入信用机制,为游客提供了更加便捷的旅游体验。游客在享受旅游服务时无需支付押金或提前支付费用,这大大减少了游客的经济压力,使他们能够更加轻松地享受旅游的乐趣。同时,这种模式也鼓励了游客更加积极地参与旅游活动,促进了旅游业的繁荣和发展。此外,“先游后付”模式还推动了旅游产业链的优化和升级。通过整合旅游资源,推出更具吸引力的旅游线路和产品,旅游产业链上的各个环节得以更好地协作和配合,从而提高了整个产业链的效率和服务水平。

总的来说,“先游后付”模式是一种创新的旅游支付方式,它打破了传统的旅游付费模式,为游客带来了更加便捷、舒适、安全的旅游体验。同时,这种模式也促进了旅游业的发展和升级,为旅游业的可持续发展注入了新的活力。

参考文献

- [1] 吴限,鲁哲.“先游后付”打造数字化信用景区[J].中国信用,2022(10):10.
- [2] 崔恩君.文旅融合下“先游后付”信用消费实施路径探析[J].大众文艺,2024(6):208-210.
- [3] 方方.带着信用出行[J].中国信用,2022(11):3.
- [4] 李亚.文旅部:探索“先游后付”等消费服务[J].中国会展(中国会议),2021(18):20.
- [5] 李嘉.“信用+文旅”迸发新效能[J].中国信用,2023(7):54-61.
- [6] 郭强,李秋哲.中国省域旅游业高质量发展综合评价与时空演化[J].旅游科学,2024(3):18.