

大都市旅游公共服务体系优化研究——以上海为例

蔡萌 杨传开

【摘要】：完善的旅游公共服务体系是大都市旅游业健康持续发展的保障。大都市旅游公共服务体系优化是公共服务理论介入大都市旅游发展战略管理的前沿性命题，也是都市旅游研究中的开拓性命题，对于深化我国公共服务的理论研究，促进我国大都市旅游公共服务体系发展具有重要的现实意义。论文以上海为例，就我国大都市旅游公共服务体系建设中存在的问题及其产生的原因进行了深层次的解析，并在此基础上提出了发展的优化对策，以期为我国大都市旅游公共服务体系建设提供理论参考依据。

【关键词】：旅游公共服务，优化，大都市，上海

基金项目：本研究受教育部人文社科青年基金项目(批准号：13YJC790003)与上海对外经贸大学 085 工程项目(批准号：Z085YYJ13009)支持。

0 引言

旅游公共服务是在公共服务基础上提出的概念，是以政府为主导，旅游管理部门为主体，相关公共部门共同参与，为满足公共旅游需求、保障旅游者游憩权益、实现旅游最大便利性而提供的公共服务。实现旅游公共服务的行为主体、营运机构、基础设施或承载服务的设施载体以及相应的公共政策，共同构成旅游公共服务体系。作为一种公共品，旅游公共服务由政府职能部门直接供给或主导供给，具有大众性、公益性与共享性的特征，其关切公民游憩权益的实现，彰显着政府公益价值的政治伦理倾向。

在国外，有关公共服务问题的研究起步较早，但鲜有将“旅游公共服务”作为独立学术概念来进行讨论的文献，已有的研究成果大多是围绕着与目的地旅游发展相关的公共服务问题来展开，其主要集中于公共部门在目的地旅游发展过程中的作为及相关模式^[1-3]，与目的地旅游发展相关的信息服务、公共设施建设、人才技能^[4-8]，以及目的地旅游服务质量满意度等问题^[9-10]。在国内，相关研究主要涉及旅游公共服务的概念及内涵^[11-12]，旅游公共服务质量评价^[13-15]，旅游公共服务供给模式^[16-19]，以及旅游公共服务体系建设探索等内容^[20-21]。总体来说，目前国内有关旅游公共服务的研究刚刚起步，研究层次还主要集中在概念层面，尚未与旅游公共服务体系建设实践更好地结合起来，没有形成共识性的体系结构支撑。在研究广度上，缺乏对旅游公共服务体系建设相关规制的研究，对于政府、相关企业、公益机构在旅游公共服务体系建设中的作为以及相互之间的协调探讨不足^[22]。

有关大都市旅游公共服务体系的优化研究，是公共服务理论介入大都市旅游发展战略管理的前沿性命题，也是我国都市旅游研究中的开拓性命题，对于深化我国公共服务的理论研究，促进我国大都市旅游公共服务体系建设具有重要的现实意义。上海是我国长三角地区的首位城市。依据国家战略部署，上海将建成国际经济、金融、航运、贸易中心，且正在冲击“世界著名旅游城市”的发展目标。完善的旅游公共服务体系是上海现代服务体系的重要组成部分，也是上海建设“世界著名旅游城市”的重要标志之一。本文以上海为案例，就我国大都市旅游公共服务体系建设过程中存在的主要问题以及存在的原因进行了深入分析，并在此基础上提出了针对性的优化措施，以期上海都市旅游公共服务体系建设提供理论参考依据，同时也为我国其他大都市旅游公共服务体系的优化建设提供经验借鉴。

1 研究方法

为了客观认知上海都市旅游公共服务体系的发展现状，本研究采用深度访谈与问卷调查相结合的方法，就上海都市旅游公共服务体系的发展现状进行了全面的调查。一方面，基于供给主体的视角，对上海各区县旅游管理部门机构以及相关旅游集散中心、旅游信息咨询中心进行了调研，并与相关部门负责人进行了座谈，调查访谈的内容详见表 1。另一方面，基于都市旅游公共服务的需求对象，即旅游者的视角，就上海旅游公共服务满意度进行了抽样调查，调查内容主要包括旅游公共交通服务、公共信息服务、公共基础设施、公共安全保障的满意度以及对上海旅游公共服务的整体评价。为了获取更加全面真实的信息，问卷调查的地点包括上海火车站、上海南站、浦东机场、虹桥机场等主要交通站点以及上海旅游集散中心、上海市博物馆、豫园、外滩等上海主要游客集聚地，对象包括不同国家和地区的入境游客以及国内不同省市的来沪旅游者。

表 1 针对供给主体的访谈纲要

主题	具体内容
旅游公共交通服务	①旅游集散中心的数量与分布、员工人数以及近三年接待游客量；②自驾车服务中心的数量与布局、员工人数、服务内容以及近三年接待游客量；③旅游景区与公共交通的衔接场所与衔接方式
旅游公共信息服务	①旅游公共网络的数量、主要内容及更新周期；②旅游信息咨询中心的数量、分布及主要服务内容；③旅游宣传材料的种类、投放场所和数量；④实现旅游科学及环境教育解说系统的覆盖范围以及标识系统规范化和科学性的措施；⑤旅游信息采集和发布的途径、内容及更新周期；⑥旅游节赛事活动举办情况；⑦旅游赠券的发放情况
旅游公共安全保障	①旅游者权益保障情况，包括旅游投诉受理和处理机制、录像监控系统场所；②旅游紧急救援情况，包括紧急救援的类型、专门紧急救援队伍人员的构成、紧急救援的保障措施、是否建有事发预案机制以及公共安全保障依托的部门或机构等；③旅游保险的种类和对象；④旅游合作的空间范围、内容和措施
旅游公共基础设施	①旅游公共环境卫生设施情况；②老、弱、病、残、孕、幼等特殊人群服务设施情况
旅游人才队伍建设	①旅游志愿者队伍建设情况，包括是否建有旅游志愿者队伍、志愿者人数、主要服务内容以及志愿者的培训内容；②旅游在职人员队伍建设情况，包括景区、旅行社、酒店等在职人员的数量、培训内容、培训频率以及职业资格认证的措施
问题与发展诉求	①上海市旅游公共服务体系建设中存在问题与诉求；②本辖区旅游公共服务体系建设问题与诉求

2 问题诊断

针对上海都市旅游公共服务体系现状的调查显示，在世博契机主导下，上海基本上形成了覆盖市、区(县)两级旅游公共服务体系，主要表现在：以服务世博为主导的大都市公共交通网络体系，一定程度上链接了全市主要高等级旅游景区和公共休闲游憩区；覆盖市、区(县)、高等级景区与三星级以上酒店的三级旅游信息服务体系使游客基本满意；旅游解说系统和标识系统覆盖主要景区及主要干线交通衔接处；旅游信息采集与发布机制基本健全；以节赛事、展会为主导的旅游活动进入常规化运作机制；旅游信息服务硬件与软件建设水平基本与国际水平接轨；旅游公共应急预警机制基本成熟，旅游者权益保障机制健全；依托公共安全、消防、卫生的旅游安全救助基本有保障，旅游保险制度稳步推进；旅游公共环境卫生设施、无障碍设施水

平有显著提升；各区县普遍形成了在职员工的培训机制，以服务世博为契机，建构了一支热心都市旅游发展的志愿者队伍。但是，“世博压倒一切”的政府动员机制及其相应的公共服务体系建设，是国家层面的公共服务资源配置机制，也在一定程度上形成优质公共服务资源向世博园极化的效应，由此进一步暴露出中心城区与新城市化地区公共服务发展不平衡；旅游信息服务平台多元化竞争；旅游标识系统不完善，尤其是图形引导式标识覆盖面和普及度还不高；公共交通的旅游便捷性不足等新问题，导致自助旅游发展存在诸多障碍。造成上述问题的原因有三个方面：一是政府对旅游公共服务的重视程度不够；二是旅游公共服务的机构能力不足；三是旅游公共服务的规制不健全。

2.1 政府对旅游公共服务的重视不够

长期以来，政府在旅游发展过程中的主导作用更多地体现在产业促进层面，对把旅游业“培育成为国民经济战略性支柱产业”的认知远高于把旅游业培育成为“人民群众更加满意的现代服务业”的认知，尤其在市县层面，其发展的关注点仍然聚焦于旅游产业对经济的贡献率，而对旅游业发展的民生价值认识不足，一定程度上忽略了旅游公共服务体系建设。旅游公共服务费用支出全部由政府部门划拨，旅游行政部门支配的公共资金有限，区县更是普遍存在旅游公共服务专项经费缺失的问题。在旅游内部资金分配中，经济建设性支出较大，公共服务性资金支出比重小。很多区县旅游景区和旅游企业虽然重视旅游公共服务硬件设施建设，但却忽视了旅游公共服务人才编制等软环境营建。而且，由于上海各区县之间经济社会发展水平差异明显，各区县在公共服务体系建设方面“只扫自家门前雪”，导致中心城区与新城市化地区公共服务发展不均衡。此外，在旅游公共服务体系建设过程中，还存在着对大众化旅游发展认识不足、旅游业功能综合发挥缺乏整合、宏观管理体制有待进一步改革等问题，尚未形成政府部门之间、政府与企业之间及企业之间良性竞争的市场化机制，也缺乏以社会需求为导向、注重社区和广大民众参与的社会化机制。

2.2 旅游公共服务的机构能力弱化

旅游活动的综合性、关联性决定了旅游公共服务体系的协调性和综合性。旅游公共服务的重要内容之一是协调各相关部门、相关地区之间的关系，保证旅游活动的顺利进行和旅游业的顺利发展。上海都市旅游公共服务体系建设涉及城市公共服务体系、卫生服务体系、文化服务体系、教育服务体系和安全服务体系等多个层面。但由于长期部门分割的惯性影响，导致旅游公共服务职能相对薄弱。在上海区县地方机构中，相当多的旅游机构与其他政府职能合署办公，这种管理模式下的旅游行政管理部门权威不够，组织协调能力有限。随着旅游业的发展、产业链的拉长，各相关部门介入旅游服务的范围扩大，力度增强，一定程度上替代或取代了部分旅游公共服务体系的职能，旅游部门整合服务的综合功能也相对弱化，作用降低。特别是上海在新一轮城市政府机构改革过程中，撤销了“上海旅游发展委员会”，设置单一功能的旅游事业管理局，这一改革使得公共服务协调的机构能力急剧下降。中国政府机构改革与职能转型是今后发展过程中必须予以高度关注的因素。旅游公共服务的宽泛性和涉及层面的复杂性，需要具有极其强有力的公共服务供给协调机制。这个机制更多地聚焦在各级政府层面。构建市政府层面的旅游公共服务协调机制，是保障上海都市旅游公共服务供给可持续性的保障。

2.3 旅游公共服务的规制不健全

规制的实质是公共政策体系及其实施举措。大都市旅游公共服务，从主导供给的主体来看，有两个系列：一是市旅游行政公共管理部门，以及所属的区县旅游行政管理部门；二是市政府以及所属的区县人民政府行政系统。长期以来，由于针对旅游运营机构或企业相关公共服务规制的不健全，导致以上海旅游信息服务为代表的旅游公共服务平台呈现出多元竞争的态势，竞争格局促进了信息服务的活力发展，但过度商业化导致旅游信息不对称性、信息失真以及虚假信息流行。以旅游热线为例，上海直接与旅游信息服务相关的热线有 12301(国家旅游局)、962020(上海旅委)、12580(中国移动)、114(中国电信)，以及其它如消费投诉、天气查询、公交问询等涉及旅游信息的热线，商业化信息与公益性信息交织混合，“鱼目混珠”，加剧了旅游信息的不对称。与此同时，一些政府网站与旅游专业网站信息偏于“自娱自乐”的宣传，信息发布滞后，信息更新不及时，对价

格监督、服务诚信、维权保障等相关信息不敏感；部分政府支撑型的旅游咨询机构职能单一，咨询信息覆盖面窄，一些旅游咨询服务中心因政府财政支持力度不够，依靠区（县）和旅行社联合经营，其公益化服务的功能出现不同程度的缺失。

3 优化对策

政府公共职能的服务方向转型，是我国未来旅游发展方式转型的关键，也是政府有效作为的着力点。伴随着中国公民收入迅速增长，是旅游需求快速增长的高峰阶段。更加关注民生，满足人民群众日益增长的旅游需求，加快提升公民旅游的便利性，切实保障公民游憩权益和消费权益，是政府公共服务转型的重要方向。就旅游公共服务而言，有促进旅游产业发展的公共服务，也有保障民生、提升旅游质量的公共服务。凡是关切公民游憩权益实现以及相应旅游活动中旅游者生命、财产安全的公共服务，是旅游基本公共服务，例如假日制度安排，旅游综合信息服务，营运机构及企业服务质量与诚信建设，旅游公共安全与救助，旅游投诉响应，旅游体验环境改善，以及旅游便利性等基本层面。其他诸如旅游公共游憩产品供给、文化娱乐设施等可以采取市场化手段、通过政府委托代理或购买来实现、旨在促进旅游产业发展的公共服务为非基本公共服务。旅游公共服务要优先满足基本公共服务；创新旅游公共服务规制，引导和规范非基本公共服务发展，形成政府主导、旅游公共行政部门主体、行业协会、非盈利机构、旅游营运机构与企业多元参与的公共服务供给的多元化格局。

3.1 加大旅游公共服务体系建设的投入

加强旅游公共服务体系是上海建设现代服务体系的重要组成部分，也是政府公共服务职能建设的重要环节和突破口，涉及诸多公共职能部门的公共资源统筹配置，必须纳入全市总体改革和发展的战略格局中统筹安排和建设。市政府要确保年度财政预算中的旅游发展专项资金，以保障旅游基本公共服务的需要，主要用于城市形象宣传与旅游公共信息服务、旅游公益设施建设、旅游公共安全及救助服务以及重大旅游促进活动的组织等。区县人民政府应当对涉及本地旅游公共信息服务、公共标识系统与游览导引系统、旅游区道路交通、安全保障、环境卫生、供水供电、自然环境和文化遗产保护等配套设施的建设资金给予专项支持，列入本区县旅游公共服务专项资金。鼓励市级及区县重大区域开发、市政项目、国家大型工程项目的规划编制和方案设计，兼顾旅游功能开发及相关公共服务设施建设。抓住黄浦江两岸土地利用功能转型、苏州河治理、临港新城建设、崇明生态岛建设、市政基础设施改造和升级、城市文化产业发展、低碳城市建设等新发展机遇，优先安排相关旅游公共服务领域投入。对旅游集散中心、旅游信息网络等具有一定经营能力，可以借助社会投资，采用招投标等形式，解决资金短缺等问题。接受旅游营运机构、公益性基金机构及社会团体与个人旅游公共服务的资金捐助。

3.2 加强旅游公共服务的规制建设

上海旅游公共服务规制建设的重点聚焦在居民的“旅游便利性”，要根据基本服务和非基本公共服务的属性特征，清理改革开放以来依然在执行的相关旅游行业服务的质量标准、相关规制，废除或淘汰明显过时或与人民群众基本公共服务诉求相悖的相关政策。旅游基本公共服务，一定要坚持政府主导，服务直接延伸基层一线；旅游非基本公共服务，可通过招标采购、委托代理等多种形式，创新供给模式。旅游公共服务规制要确定旅游公共服务供给格局、模式和服务质量，接受媒体和社会监督。对于旅游营运机构或企业相关公共服务需求，旅游公共服务规制要从市场准入资格与诚信建设、服务质量标准、游客满意度测评、监督、激励、罚则等多个层面予以规范、引导。有关政府相关部门提供的基本公共服务，旅游公共规制可以从“满意度、投诉反馈机制、部门联席会议制度、合作协调机制”等多层面入手，建构起具有强势权威的“旅游公共服务协调机制”。加强旅游公共服务供给透明度的规制建设，充分运用旅游信息公共服务平台，表达来自社会各个层面的公共服务诉求，展示政府相关部门、非赢利机构、旅游营运机构与企业所提供的相关服务质量和业绩，建构畅通的旅游信息采集、发布和反馈的快速通道，第一时间内把握和掌控公共服务需求和供给状况及变化趋势。

3.3 建立多元化的旅游公共服务供给模式

建议将一些适宜由私营机构提供的旅游公共服务项目，通过公开招标、特许经营等方式，委托给私营机构提供；也可以对一些临时性或特殊的旅游公共服务项目实行购买服务，公开向全社会申请，择优购买；政府还可以通过积极鼓励和适当赋权，充分发挥旅游行业协会及其它非营利性组织(第三部门)在规范行业纪律、促进交流等旅游公共服务方面的作用。在坚守公益性的底线原则下，鼓励旅行社与区县信息咨询服务中心共建，最大便利地服务市民和旅游者。在旅游信息公共服务、旅游安全救助公共服务、旅游权益保障等公共服务层面，强化上海与国家旅游局、长三角及长江流域各省市以及全国各省区旅游公共服务的合作机制，构建服务全国的上海旅游公共服务体系战略高地，学习和借鉴国际大都市旅游公共服务的经验和做法，拓展上海都市旅游公共服务的职能，为开展境外旅游公共服务，特别是开展旅游安全救助和旅游者权益维系层面，增加上海的国际化参与能力，建立合作与互信机制。

4 讨论与结论

4.1 讨论

大都市旅游公共服务体系建设是一个探索性的命题，也是一个随着旅游业发展不断变化、更新的命题。当前，我国旅游公共服务的领域边界尚不清晰服务规范还不健全，服务体系还在发育，客观上存在着广义的旅游公共服务体系与狭义的旅游公共服务体系差异。广义的旅游公共服务体系，是着眼于把旅游业培育成为“战略性支柱产业”的发展目标所建构的大旅游公共服务体系框架。由于旅游产业具有横跨第一、二、三次产业的综合性，大旅游公共服务体系框架的内涵，基本包含着现有旅游公共行政管理部門的基本职能，并涉及众多相关公共行政管理部門的职能(表 2)。狭义范畴的旅游公共服务体系，着眼于把旅游业培育成为“人民群众更加满意的现代服务业”，其出发点和落脚点是最大程度提供旅游的便利化，最大限度地保障旅游者在旅游活动过程中的权益。由于涉及旅游者实现旅游活动和权益保证的公共部门不仅仅是旅游公共行政管理部門，狭义范畴的旅游公共服务体系建设涉及的层面也比较宽，重点包括增加游憩空间及产品供给、合理安排国民休假制度、公共交通的旅游便利化、旅游公共信息服务、旅游公共安全保障等方面。与广义范畴的旅游公共服务体系相比，狭义的旅游公共服务体系主要是以旅游者或营运机构实现其旅游活动所需要的便利性以及维系旅游者、营运机构的合法权益所提供的公共服务，其相对应的公共服务体系要集中一些。基于当前我国旅游发展所处的阶段以及城市各部门的相对职能分工，为了让旅游者体面、有尊严地实现旅游活动，最大限度地保障旅游者在旅游活动过程中的权益，本文所讨论的是狭义范畴的旅游公共服务体系框架。

表 2 旅游公共服务体系的范畴

主要领域	具体内容
公共游憩产品供给	自然与文化遗产保护、国家公园、公共文化基础设施、国民休假制度等
交通的旅游便利性	交通规划、交通网络、交通设施、游客集散中心、交通出行、票务管制等
旅游公共信息服务	网络信息(移动与网站)信息咨询中心、旅游宣传材料、旅游科学与环境教育解说系统与标识系统、旅游信息中心、旅游统计等
旅游教育与培训	旅游人才队伍建设、旅游业员工培训、国民旅游素质教育、旅游教育体系等
旅游安全保障	旅游安全、紧急救援、旅游保险、区际与国际合作等
旅游资源环境保护与影	旅游资源普查、资源开发规划、资源保护及信息系统、环境影响控制、旅游发展政策等

响控制	
旅游目的地营销	旅游目的地形象宣传、节事活动、伙伴关系共同体等
旅游质量建设	旅游机构资格准入、旅游服务标准建设、旅游质量监管、质量及相关品牌认证等
旅游金融	旅游电子支付、旅游信用卡、电子票务系统等
旅游立法	旅游公共政策和法规建设

4.2 结论

从旅游 GDP 的结构地位考察，我国旅游业支柱产业的地位已经确立。但是，旅游公共服务不完善与旅游业快速发展的矛盾、旅游公共服务投入不足与旅游业作为支柱产业地位不对称的矛盾、旅游公共服务供给格局多元化与旅游行政管理体制职能单一的矛盾客观存在。从发展的趋势看，旅游行政管理部门也不可能“包打旅游公共服务的天下”。公共交通的旅游便利化，旅游产业的文化、体育、会展互动，旅游公益性产品与国家公园体系建构，旅游公共安全秩序维系，旅游救助机制建构，旅游者权益保护，以及旅游公共信息平台建设，都是涉及一些垄断或相关权威性更加强盛的公共部门份内职责命题。不能把一些本该属于这些部门的公共服务，加上“旅游”二字就成为“旅游公共服务”而纳入旅游公共职能部门公共服务的范畴。因此，旅游公共服务体系建设，一是着眼于大旅游视角，着眼于社会公共服务体系建构的层面，将其纳入社会公共服务的体系建设，通过相关权势公共部门公共服务供给的“旅游化”过程或旅游领域的职能延伸，保障公民日益增长的旅游公共服务需求，这需要从政府层面而不是旅游行政部门层面，建构“旅游公共服务供给协调机制”，形成全社会合力支撑的“旅游公共服务体系”；二是着眼于旅游公共行政管理部门主导供给的旅游公共服务体系建构，通过旅游公共行政管理部门的职能转型，围绕公民旅游的便利性和相关权益维系，建构相对职能确定的旅游公共服务体系，并对相关职能部门公共服务提出来自旅游发展的公共服务需求，这就是本文所强调的狭义旅游公共服务体系架构。这个框架体系是政府公共服务体系的重要组成部分，也需要来自政府公共服务体系的鼎力支撑。无论从政府层面还是政府公共职能部门层面考虑，旅游公共服务体系的建构是涉及旅游发展方式转型的战略大命题。旅游公共服务体系优化，既要从事政府公共服务体系的总体战略架构层面，提出旅游公共服务体系建设方案，更要从事旅游公共职能部门转型的角度，提出旅游公共服务体系建构的方案，为推进大都市旅游发展方式转型服务。

参考文献:

- [1]Wager J. Developing a strategy for angkor world heritage site[J]. Tourism Management, 1995, 16(7): 515-523.
- [2]Pearce D G. Tourism development in Paris: Public intervention[J]. Annals of Tourism Research, 1998, 25(2): 457-476.
- [3]Augustyn M M, Knowles T. Performance of tourism partnerships: A focus on York[J]. Tourism Management, 2000, 21(4): 341-351.
- [4]Rayman B L, Molina A. Internet-based tourism services: Business issues and trends[J]. Futures 2001, 33(7): 589-605.

-
- [5]Haven T C, Jones E. Labour market and skills needs of tourism and related sectors in wales[J]. International Journal of Tourism Research, 2008, 10(4): 353-363.
- [6]White D D. An interpretive study ofYosemiteNational Parkvisitors'perspectives toward alternative transportation inYosemite Valley[J]. Environmental Management, 2007, 39(1): 50-62.
- [7]Khadaroo J, Seetanah B. Transport infrastructure and tourism development[J]. Annals of Tourism Research, 2007, 34(4): 1021-1032.
- [8]Heggie T w, Heggie T M, Kliever C. Recreational travel fatalities in US National Parks[J]. Journal of Travel Medicin e, 2008, 15(6): 404-411.
- [9]Howat G, Murray D, Crilley G. The relationships between service problems and perceptions of service quality, satisfaction, and behavioral intentions of Australian public sports and leisure center customers[J]. Journal of Park & Recreation Administration, 1999, 17(2): 42-64.
- [10]Thompson K. Schofield P. An investigation of relationship between public transport performance and destination satisfaction[J]. Journal of Transport Geography, 2007, 15(2): 136-144.
- [11]李爽, 黄福才, 李建中. 旅游公共服务: 内涵、特征与分类框架[J]. 旅游学刊, 2010, 25(4): 20-26.
- [12]李爽, 甘巧林, 刘望保. 旅游公共服务体系: 一个理论框架的构建[J]. 北京第二外国语学院学报, 2010(5): 8-15.
- [13]黄燕玲, 罗盛锋, 丁培毅. 供需感知视角下的旅游公共服务发展研究: 以桂林国家旅游综合改革试验区为例[J]. 旅游学刊, 2010, 25(7): 70-76.
- [14]程道品, 程瑾鹤, 肖婷婷. 旅游公共服务体系与旅游目的地满意度的结构关系研究: 以桂林国家旅游综合改革试验区为例[J]. 人文地理, 2011, 26(5): 111-116.
- [15]李爽, 甘巧林. 游客对大型节事活动旅游公共服务感知评价研究: 基于第 16 界广州亚运会期间的考察[J]. 经济地理, 2011, 31(6): 1047-1053.
- [16]李爽, 黄福才, 钱丽芸. 旅游公共服务多元化供给: 政府职能定位与模式选择研究[J]. 旅游学刊, 2012, 27(2): 13-22.
- [17]张泰城, 王伟年. 旅游公共服务建设中地方政府行为分析[J]. 中州学刊, 2009(4): 114-118.
- [18]李建中, 李爽, 甘巧林. 节事活动旅游公共服务第三部门供给研究[J]. 社会科学, 2009(10): 51-56; 188-189.
- [19]郭胜. 以政府为主导提供节事活动旅游公共服务[J]. 城市发展研究, 2008, 15(6): 146-148.
- [20]高凌江. 我国旅游公共服务体系建设研究: 基于公共产品理论视角[J]. 价格理论与实践, 2011(10): 82-83.

[21] 乔海燕. 关于构建旅游公共信息服务系统的思考: 基于智慧旅游视角[J]. 中南林业科技大学学报: 社会科学版, 2012(2): 25-28.

[22] 刘德谦. 关于旅游公共服务的一点认识[J]. 旅游学刊, 2012, 27(1): 3-4.

作者简介: 蔡萌, 上海对外经贸大学会展与旅游学院, 博士, 讲师; 杨传开, 华东师范大学中国现代城市研究中心, 博士生。