

浙江农家乐休闲旅游电子商务现状调查及思考

吕月珍¹, 孔朝阳²

(1. 杭州市科技信息研究院, 杭州 310001;

2. 浙江省农业和农村工作办公室, 杭州 310025)

【摘要】近几年, 浙江省农家乐休闲旅游业网络营销和电子商务悄然兴起, 给旅游业带来了巨大的发展空间, 但其发展过程中存在的问题也是不可忽视的。本文对浙江省农家乐休闲旅游业电子商务发展现状及存在问题进行深入调查; 再对其政策环境和发展市场进行分析; 最后, 对浙江农家乐休闲旅游业电子商务发展道路进行探索, 提出相应对策建议。

【关键词】浙江; 农家乐; 电子商务; 调查

【中图分类号】F590.7

【文献标识码】A

【文章编号】1001-7119 (2011) 06-0950-05

0 引言

自 2004 年 7 月胡锦涛总书记到上海视察农家乐时指出农家乐前途无量, 浙江省委、省政府就开始高度重视农家乐休闲旅游业的发展。经过几年的努力, 浙江省已涌现了一大批周边环境好、农耕文化浓、接待设施全、体验项目多、服务质量优的农家乐休闲旅游村、点(农庄、山庄、渔庄等)。截至 2009 年底, 全省已累计发展农家乐休闲旅游村(点) 2331 个, 经营农户 10877 户, 接待床位 8.6 万张、餐位 61 万个, 直接从业人员 96380 人。2009 年直接营业收入 44.34 亿元, 游客购物收入 4.7 亿元, 同比增长 20.55%^[1]。农家乐的兴起和蓬勃发展, 不仅丰富了浙江城乡居民生活, 推动了农村产业结构调整, 而且促进了农民就业增收。发展农家乐经济已成为浙江省社会主义新农村建设和拉动内需的有效途径。

浙江农家乐休闲旅游虽取得了显著的成绩, 但农家乐经营理念落后、农家乐经营户和游客间信息不对称等问题逐渐突显出来。在互联网和信息技术快速发展的时代, 如何借助网络和信息技术, 合理利用农家乐旅游资源, 发挥当地特色优势已成为农家乐休闲旅游发展规划的重要课题。农家乐休闲旅游电子商务正是在这个背景下应运而生, 并且成为新兴的旅游经营模式, 为农家乐休闲旅游发展提供了充足的发展空间。但目前农家乐休闲旅游电子商务的发展还处于初级发展阶段, 因此, 本文对当前浙江农家乐休闲旅游电子商务发展现状做调查分析, 找出其发展中存在的问题, 并对其发展对策做进一步思考, 以促进浙江省农家乐休闲旅游业更快更好地发展。

1 浙江农家乐休闲旅游电子商务现状调查及问题分析

1.1 电子商务发展阶段

收稿日期: 2010-08-26

作者简介: 吕月珍(1984-), 女, 浙江永康人, 杭州市科技信息研究院研究实习员, 硕士, 主要从事软科学、农村经济研究。E-mail: lyzlvlv@163.com

农家乐休闲旅游电子商务发展与成熟遵循生命周期理论，主要经历初步开发、迅速发展、完善成熟、衰退与更新这四个发展阶段^[2]（如图1）。其中，初步开发阶段主要是建立数据库，进行信息交流的阶段；快速发展阶段主要进行网络营销，对客户关系进行管理；完善成熟阶段可以提供在线信息收集、处理、远程发布与更新、在线预订与支付等电子商务功能，实现整个旅游产品营销一体化，这个阶段才可以算是进入真正的电子商务阶段，这一阶段还应加强对网络认证的法制管理；衰退与更新阶段，当电子商务发展出现衰退现象时，就要加强对客户的个性化管理，开展定制服务与产品。目前，浙江省农家乐休闲旅游电子商务发展处于迅速成长期，完全意义上的电子商务还没有形成。多数农家乐电子商务网络主要以发布和传播信息、发挥营销功能为主。农家乐休闲旅游作为一项农村经济发展的新型产业，电子商务的引入，势必极大地推动农家乐经济发展。而农家乐休闲旅游的蓬勃发展反过来又推动农家乐休闲旅游电子商务的成长。未来几年，农家乐休闲旅游电子商务将呈现强劲的发展势头。

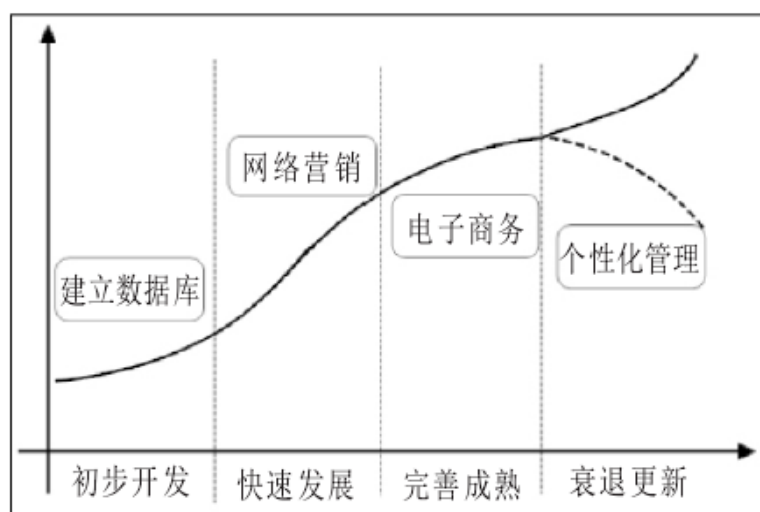


图1 农家乐休闲旅游电子商务发展生命周期图

Fig. 1 Life cycle diagram of farmhouse enjoyment tourism e-commerce development

浙江省 2006 年就开始利用“农民信箱”开展农家乐休闲旅游业的宣传和推介活动，活动通过网络与传统媒体相结合的现代信息发布手段，充分展现各地依托当地农村自然生态、田园景观、民俗风情、村居民舍和农（林、牧、渔）特色优势产业，以“吃农家饭、住农家屋、游农家景、享农家乐”为主要特征的农家乐休闲旅游村（点）的风采。这个时候，浙江农家乐休闲旅游电子商务还处于萌芽阶段。而 2008 年浙江省推出的“浙江农家乐乡村休闲旅游网”则是浙江农家乐休闲旅游开始全面进入电子商务的标志。“浙江农家乐乡村休闲旅游网”以农家乐休闲旅游信息为切入点，依托网站平台，搭建城市与农村的桥梁，收集浙江特有的生态景观、人文乡情、有特色的农家乐资料。该网站的建立对于加大浙江农家乐休闲旅游信息宣传和加快农家乐休闲旅游信息化的发展具有里程碑意义。

1.2 电子商务平台建设情况

旅游网站是开展旅游电子商务的重要平台，是旅游行业对外宣传和进行电子商务的主要渠道。因此，浙江农家乐休闲旅游网站也纷纷在互联网上崭露头角，并逐步规范化、人性化。本文通过在互联网上对全国农家乐网站的信息进行收集整理，得到北京、上海等全国 20 个省（市）农家乐网站在导航平台（www.FJoy.org）上的登记数，从而得到浙江省农家乐网站建设在全国农家乐网站建设中的情况。如表 1 所示，浙江省农家乐网站数在 20 个省市中排名第一，共有 663 家农家乐网站；其次是北京，

共有 591 家。从这个不完全统计的数据来看，浙江农家乐网站建设数量在全国来说相对是比较多的。

表1 全国20个省(市)农家乐网站在
农家乐导航平台上的登记数

Table 1 The number of farmhouse enjoyment websites
registered in FJoy.org in 20 provinces (cities)
in the whole country

排 序	所在省(市)	收录农家乐网站数
1	浙江	663
2	北京	591
3	上海	110
4	江苏	55
5	安徽	47
6	湖南	44
7	山东	38
8	江西	34
8	广西	34
10	湖北	30
11	青海	28
12	河南	27
13	新疆	26
14	广东	24
15	西藏	23
16	海南	20
17	吉林	19
18	陕西	14
18	山西	14
18	宁夏	14

从浙江省内看，本文还是通过互联网上的搜索引擎检索浙江农家乐网站的相关信息，得到包括“浙江农家乐乡村休闲旅游网”在内的 13 个以省、市、县为单位的农家乐网站（详见表 2），其中“浙江乡村旅游网”介绍了全省 1123 家农家乐，在表 2 中所列的 13 个网站中“浙江乡村旅游网”是目前介绍全省农家乐最多最全的网站；其次是“浙江省万村联网”介绍了 1042 家省内农家乐，但介绍信息不够全面。另外，“浙江农家乐乡村休闲旅游”是中共浙江省委省政府农业和农村办公室主办的行业性政府网站，是浙江省农家乐唯一的省级官方网站。该网站充分汇集全省农家乐、乡村旅游景点、交通路线等信息，有效整合全省农家乐资源，搭建起了浙江农家乐走向全国乃至全世界市场的平台。

浙江农家乐休闲旅游网站的兴起是浙江农家乐休闲旅游产业的信息化建设与管理的具体体现。农家乐休闲旅游网站为农家乐休闲旅游发展提供了现代化的平台，也为广大农家乐经营户了解市场、了解游客提供了有效途径，农家乐休闲旅游网站的发展是农家乐休闲旅游产业信息化、现代化发展的良好苗头。可以说，到目前为止浙江省农家乐休闲旅游电子商务平台建设已初见成效。

1.3 电子商务发展中存在的不足

浙江省农家乐电子商务发展形势很好，但发展中存在不少问题，如侧重于信息的发布和宣传，没有结合现代的营销理念，只能提供简单的电子支付功能，电子商务网络结构与功能模式滞后等问题。归纳起来，主要存在以下几方面的问题。

（1）电子商务整体发展水平低。从上文的调查显示，浙江省农家乐能在网络上搜索到的比例不到 10%，有网站建设比例就更低了。这说明，农家乐休闲旅游电子商务发展远远滞后于农家乐休闲旅游的发展，同时也反映出还有很多农家乐经营户对电子商务发展潜力没有清楚的认识。

（2）网站信息不全。从现有农家乐休闲旅游网站上的信息发布来看，大部分的农家乐休闲旅游网站对价格、路线、交通、住宿娱乐和旅游项目等内容的介绍还不是很详细完整。在信息的更新上也不够及时，许多农家乐休闲旅游网站上的信息和数据都是前几年的，失去了信息的时效性。这些由于信息的不完整和更新不及时都很大程度上影响了旅游者的决策。

（3）电子商务功能不强。多数农家乐休闲旅游网站只是把农家乐信息、服务项目和旅游景点等直接搬到网上，网站也主要起网上宣传的作用，而网站的电子商务功能却没有真正运作起来，没有开通在线预订和交易功能，只有电话和电子邮件可联系。有的甚至形同虚设，根本没有即时沟通的功能，网站纯粹成为一个信息发布和展示的平台。即使运作起来的网站也是最初级的电子交易模式，没有充分发挥电子商务的网络特性和市场作用，没有形成真正专业的农家乐休闲旅游电子商务运营网站。

（4）网站太分散。有些较早意识到网络潜在市场的农家乐主纷纷自建自家农家乐休闲旅游网站。但这些农家乐休闲旅游网站各立门户，知名度也不大，访问量小，且网站设计往往过于简单、信息不全，很难产生较好的宣传效果。尽管在百度、谷歌的搜索引擎中也可以较快地找到这些农家乐休闲旅游网站，但对那些不熟悉的旅游者来说，要第一时间从上百条、上千条的农家乐休闲旅游信息中找出这些网站并做出游决策的几率还是很低的。因此，这些分散的农家乐网站的访问量很低、人气不旺，很难发挥网上宣传效益。

2 浙江农家乐休闲旅游电子商务政策环境及市场分析

2.1 电子商务发展政策环境分析

新兴事物的发展，政府的推动力是必不可少的。浙江的政策制度在很大程度上就助推了农家乐休闲旅游电子商务和信息化的建设和发展。2007 年，浙江省制定并颁布的《浙江省农家乐经营户（点）旅游服务质量星级划分与评定》标准中，充分

体现了对农家乐网络信息化建设的要求，如在综合服务设施评定栏，如果能够提供免费上网等服务就可达到最高得分的要求。2009 年出台的《关于进一步做好省级特色村（点）四星级农家乐经营户（点）和精品项目创建工作的通知》中，明确规定把“宣传资料在农民信箱‘农家乐专场’发布，并按要求报送‘浙江农家乐’官方网站”作为创建和评定省级特色村（点）、四星级农家乐经营户（点）和精品项目的重点内容之一。同时，把“拥有可供住店客人公用的上网电脑和网线接口”作为四星级经营户和四星级经营点创建和评定的重点内容之一；把“点内拥有可供客人公用上网的电脑，可供电脑上网的网络覆盖所有客房”作为五星级经营户创建和评定的重点内容之一；把“点内拥有可供客人公用上网的电脑，可供电脑上网的网络覆盖所有客房”和“有可供游客刷卡消费的银联 POS 机”作为五星级经营点创建和评定的重点内容之一。据省农办数据显示，目前，我省有 145 个村被评为“浙江省农家乐特色村”，有 145 个旅游点被评为“浙江省农家乐特色点”，另外还有高星级农家乐经营户（点）148 家。这些特色村（点）和高星级农家乐经营户都达到了网络信息化建设的标准。可见，浙江省的政策很好地引导和促进农家乐休闲旅游电子商务发展。

表2 浙江省内农家乐休闲旅游网站一览表

Table 2 The list of farmhouse enjoyment tourism websites in Zhejiang province

序号	名 称	网 站	主办单位	农家乐数
1	浙江农家乐乡村休闲旅游	http://www.zjnjlgov.cn/	浙江省农家乐休闲旅游工作联席会议办公室	特色村 292 家, 星级农家乐 245 家
2	浙江省万村联网	http://xnc.zjnm.cn/html/gb2312/index.html	浙江省农业厅	1042
3	浙江乡村旅游网	http://www.zhejiang.com.cn/10nj/index.shtml	浙江在线	1123
4	杭州农家乐(杭州休闲网)	http://hznjlgov.cn/index.html	杭州联中商务服务有限公司	30
5	杭州临安农家乐信息网	http://www.chinav-linan.cn/index.asp	无	24
6	临安农家乐信息网	http://www.njlinfo.com/	无	21
7	宁波农家乐	http://www.njlnb.com/	宁波市农旅办	27
8	温州农家乐论坛	http://bbs.wznw.gov.cn/	无	无
9	舟山渔农家乐	http://njlgov.cn/qiandao.net/Index.asp	无	57
10	安吉农家乐(安吉县农家乐休闲旅游信息网)	http://www.ajnjlgov.cn/	无	19
11	长兴农家乐休闲旅游网	http://www.cxnjlgov.cn/	无	12
12	丽水乡村农家乐网	http://www.xcnjlgov.cn/	无	122
13	遂昌农家乐	http://www.scnjlgov.cn/lszfw.com/	无	20

2.2 电子商务发展市场分析

电子商务客源市场是开展农家乐休闲旅游电子商务的基础，而电子商务客源的基础则是由域内网民的数量所决定的。据中国互联网络信息中心（CNNIC）2010 年 1 月发布的第 26 次《中国互联网络发展状况统计报告》（简称《报告》）显示：截至 2010 年 6 月，中国网民规模达到 4.2 亿人，互联网普及率达到 31.8%^[3]。庞大的网民数量为农家乐休闲旅游电子商务发展提供了市场基础。《报告》分析结果显示，手机网民成为拉动中国总体网民规模攀升的主要动力，半年新增 4334 万，达 2.77 亿人，增幅 18.6%；互联网商务化程度迅速提高，全国网络购物用户达到 1.4 亿，网上支付、网络购物和网上银行半年用户增长率均在 30%左右，远远超过其他类网络应用。通过互联网平台实现旅行预订的用户群体在不断增大，截至 2010 年 6 月，全国旅游预订的使用率为 8.6%，用户规模达到 3612 万人，半年增长 19.4%。同时，移动电子商务进入在线预订行业的脚步也在加快。2010

年上半年，国内旅行预订网站开始纷纷入驻手机终端，推出了手机预订功能，开通手机网站实现酒店和机票预订服务的功能。可以看到，随着移动互联网和电子商务的快速发展，农家乐休闲旅游电子商务发展市场空间很大，尤其是移动电子商务发展潜力巨大。

据不完全统计，2009年，浙江全省农家乐休闲旅游业接待游客6412.1万人次，浙江农家乐客源中上海市民已占35%以上^[4]，电子商务的发展可以为更多的外地游客提供信息和服务，农家乐休闲旅游消费群体覆盖地区将扩大，旅游市场也将更加广阔。

3 浙江农家乐休闲旅游电子商务发展对策建议

目前，浙江省农家乐休闲旅游网站主要担负着信息服务交流和营销的作用，电子商务功能并不健全和成熟。因此，加强农家乐休闲旅游网络营销和客户关系管理，强化电子商务功能是浙江农家乐休闲旅游电子商务的发展目标。本文就如何加强浙江省农家乐休闲旅游电子商务建设提出以下几点建议：

3.1 进一步完善现有网站服务功能

根据CNNIC统计数据报告，成功网站须具备的最主要因素，就是信息量大、更新及时、有吸引力的服务。因此旅游网站如果希望通过较高的访问量带来大量的交易机会，就必须提供高效的在线交易平台，并通过多维度、高质量的服务来吸引各种不同类型的消费者。因此，农家乐休闲旅游网站要加强专业制作和营销系统建设，不断完善农家乐休闲旅游官方网站和专业网站的建设，加快开通在线支付功能，尽快完善在线咨询、在线投诉等互动功能。鼓励农家乐主建立网站或加盟其他专业农家乐休闲旅游网站，进行活动宣传，为游客提供农家游交流平台、即时详尽的农家乐信息查询等服务。

3.2 加大基础设施投入和网络信息宣传

政府要加大对信息化基础设施投入力度，农家乐专项资金要重点向农家乐网站建设和信息化基础配套设施倾斜，特别是在“以奖代补”政策中要加强对农家乐电子商务建设的要求。同时，要整合各级政府部门力量，举办网络信息培训班，要求各乡镇农旅办免费为农家乐经营户进行网络信息化知识教育，并要求各农家乐经营户（点）指派专职信息员，专门负责信息上传、报送和网页维护等工作。

3.3 鼓励农家乐上网并加强网站合作联盟

制定鼓励农家乐上网的优惠政策，对上网农家乐经营户实行鼓励和费用减免政策，争取全省农家乐经营户都能登录农家乐网站，拥有自己的网上信息发布平台。同时，鼓励农家乐网站加强联盟合作。基于现有农家乐网站各自为盟，却难有作为的状态，鼓励农家乐经营户要共同建设区域性农家乐休闲旅游网站，搭强搭大网络平台，充分发挥网络作用。同时，加强与中国农家乐休闲旅游网、中国乡村休闲门户等网站建立联系；加强与浙江在线、19楼等强实力网站建立友好合作关系，互相交换友情链接，发布信息，扩展和完善网络营销链。

3.4 加快制定电子商务建设的相关标准

网络安全和信任问题已经成为电子商务深层次发展的最大制约因素，农家乐休闲旅游电子商务活动包括数据信息的传递发布、旅游产品的预定购买和资金支付等，牵涉相关行业较多，环节复杂，因此必须加快在电子商务体系、网络安全、基础技术和商务运作等方面制定安全标准和服务标准，建立更加可信、可靠的网络环境，保证农家乐休闲旅游电子商务顺利发展。

3.5 建设国际化的网站

目前的农家乐主要游客都是国内的城镇人口，面向国际游客的农家乐市场还没有开发出来，浙江农家乐无论在设施还是在服务方面都没有做好接待国际游客的准备，因此巨大的国际游客市场还有待进一步开发。凭借电子商务跨空间的优势，相信国际市场很快就会开发出来，因此，有实力的农家乐要建立起面向国际的网站，开设英文版，供外国游客浏览查询。

3.6 加快发展移动电子商务

从本文市场分析中可以得到移动网络正在快速地发展，移动电子商务发展潜力也呈现出巨大的空间。因此，农家乐休闲旅游应该尽快开拓手机网络宣传这一块领域，快速占领市场。同时，加快移动电子商务建设进程。

参考文献:

- [1] 孔朝阳. 浙江农家乐 2009 年闷声发大财同比增 20.55% [EB/OL]. 2010-2-12. http://money.hangzhou.com.cn/news/content/2010-02/12/content_3054335.htm.
- [2] 熊剑平, 刘承良, 袁俊. 乡村旅游电子商务发展与网络系统构建 [J]. 经济地理, 2006, 26 (2): 340-345.
- [3] 中国互联网络信息中心 (CNNIC). 第 26 次中国互联网发展状况统计报告 [EB/OL]. 2010-7-15. <http://www.cn-nic.net.cn/html/Dir/2010/07/15/5921.htm>.
- [4] 曹伟. 浙江农家乐客源三分之一以上来自上海 [EB/OL]. 2010-02-01. http://district.ce.cn/zg/201002/01/t20100201_20901161.shtml.