
城市旅游集散中心构建与布局研究

——以长沙为例

伍海琳，彭蝶飞

（长沙师范高等专科学校，中国 湖南 长沙 410100）

【摘要】旅游集散中心作为一种新的旅游基础设施和经营模式，对整合宣传旅游资源、提升旅游服务质量、增强吸引力及方便散客出游均具有重要意义。长沙是首批历史文化名城和优秀旅游城市，从供需资源系统整合、协调的视角，集成国外旅游咨询服务中心和国内优秀旅游城市集散中心的先进理论与成功实践，对长沙如何因地制宜地构建旅游集散中心的原则、总体布局及模式进行理论探讨，以促进其在长株潭城市群一体化的区域旅游联动中发挥更大的集散功能与作用。

【关键词】城市旅游集散中心；模式构建；长沙

【中图分类号】F590

【文献标识码】A

随着旅游业的发展、信息网络的普及、交通设施的便捷及人们旅游经验的不断成熟，人们自行出游的能力不断增强，自助游客迅速增加，散客时代已经到来。面对新的市场需求，旅游集散中心作为一种新兴的旅游运作方式应运而生。旅游集散中心的功能主要是在整合区域旅游资源要素的基础上，搭建旅游销售平台，为散客和自助游客提供全方位的旅游服务，它有助于拓展旅游客源市场，提升城市旅游形象。游客可以在旅游集散中心选择、组合旅游线路，自主安排旅游行程，享受到自助旅游的乐趣^[1]。我国旅游集散中心形成的标志是1998年上海市旅游集散中心投入使用。随着上海旅游集散中心的成功运作，近些年来，北京、深圳、成都及华东各省的旅游强市南京、杭州、苏州等地，借鉴上海经验，结合本地实际情况纷纷成立了旅游集散中心。

在城市国际化、区域一体化背景下，长沙作为全国首批历史文化名城及国内重要的优秀旅游城市，凭借其“天下星城，人间福都，乐活家园”的城市形象^[2]已成为中国主要的旅游目的地之一。长沙旅游业经历了从起步到繁荣的30年发展历程，取得了令人瞩目的成就。2010年，长沙全年共接待国内外游客4 854.62万人次，实现旅游总收入457.99亿元，其中接待国内游客4 784.41万人次，实现国内旅游收入422.3亿元，接待入境游客70.21万人次，实现入境旅游收入52 878.34万美元，居中西部城市前列。

面对旅游业发展新趋势，长沙如何进一步凸显旅游城市形象，整合、宣传旅游资源，提升旅游服务质量，增强城市知名度和吸引力，能在国内同质旅游城市的竞争中脱颖而出，合理构建城市旅游集散中心的模式是一个迫在眉睫的问题。

1 国内外旅游集散中心构建的实践及不足

收稿时间：2011 - 03 - 15；**修回时间：**2011 - 06 - 28

基金项目：湖南省社会科学基金项目（编号：09YBB026）资助。

作者简介：伍海琳（1970—），女，湖南邵阳人，硕士，副教授。主要研究方向为城市旅游和旅游策划。E-mail: whl5035715@sina.com。

1.1 境外研究述评

旅游集散中心是一个具有中国特色的新生名词，境外也存在运作模式相似的旅游服务机构如美国的“灰狗公司”、日本的“鸽子巴士”^[3]和台湾的环岛旅游联运中心^[4]。旅游集散中心与国外的旅游咨询服务中心（tourism information center）就提供服务而言，相似之处就是给旅游者提供相关旅游咨询服务^[5]。国外对旅游咨询服务中心的研究相对较多，Alistair Mutch 以英国的旅游交互组织系统的失败为视角，对英国的旅游者网络系统自动操作工程进行了研究^[6]。YuquanShi 研究了澳大利亚昆士兰州旅游咨询服务中心网站的可进入性^[4]。还有学者以塔斯马尼亚岛的旅游咨询服务中心为例对其旅游的基础组织（Liza D.Fallon, Lorne K. Kriwoken）进行了研究。

1.2 国内研究述评

国内方面，由于旅游集散中心是城市的一项新兴的旅游运作方式及旅游基础设施，在理论方面的研究较少，文献以报刊文章为多，以记者的采访评论、归纳其经验为主，不够专业也不够深入，而学术界相关研究比较少。

国内学者对旅游集散中心的研究大体上集中在基础理论研究、规划建设研究和空间布局三方面。基础理论研究主要集中在功能、形成的机理、运作机制、服务质量^[7]等方面。翟军等对上海旅游集散中心旅游专线运营不合理的原因及解决方法进行了探讨^[8]。徐祖荣提出要把杭州建设成为国内外享有较高知名度的旅游集散中心^[9]。冯云分析杭州市旅游集散中心服务质量、散客满意度及散客行为意愿研究^[10]。黄国群等构造了旅游集散中心的整合平台模型，分析了旅游集散中心的运作机制^[11]。鲁澎对北京旅游咨询服务中心和旅游集散中心的区别进行了分析^[12]。郑杨对上海和北京旅游集散中心做了比较分析^[13]。杨群对深圳市发展旅游集散中心提出了几点建议和对策^[14]。王佩良等提出长沙筹建旅游集散中心可采取政府与市场结合的模式，分阶段逐步完善，并不断构建网络，加强营销，创建品牌^[15]。

1.3 研究的薄弱环节

综观国内外关于旅游集散中心的文献，我们发现目前的研究明显存在如下“三多”“三少”的缺陷：报刊采访较多，学术理论研究的较少；强调旅游交通功能比较多，将资源整合强调系统协调功能的比较少；研究极少数大城市且拘泥本区域的居多（主要集中在北京、上海）而研究省会城市同时集成优秀旅游城市（尤其是长沙）的很少。

因此，本文拟站在供需资源系统整合、协调的视角，集成国外的旅游咨询服务中心（tourism information center）和国内优秀旅游城市集散中心的先进理论与成功实践，对长沙如何因地制宜地构建旅游集散中心模式进行理论探讨，为其在长株潭城市群一体化的区域旅游合作中发挥更大的作用提供科学决策。

2 城市旅游集散中心的内涵剖析

2.1 城市旅游集散中心概念界定

旅游集散中心在国内尚缺乏对其统一的认识，媒体大多称其为“散客旅行社”或“旅游超市”。通过对国内现有旅游集散中心的分析，本文认为，城市旅游集散中心有广义和狭义两层含义：从狭义上讲，旅游集散中心是一个以企事业单位形式存在的、按市场需求设计、开发和提供旅游线路，为旅游者（主要是散客）提供旅游产品的组织实体；从广义上讲，旅游集散中心是一种通过整合相关旅游环节，包括区域旅游景区（点）、旅游交通企业、旅行社、旅游酒店和旅游购物品商店等相关行业，涵盖旅游“吃、住、行、游、购、娱”的旅游资源系统，从而达到整合地区旅游资源目的的整合系统。综上所述，本文认为，旅游集散中心既是一个以企事业单位形式存在的、具有公共产品性质、为旅游者（主要是散客）提供旅游服务产品的组织实体^[7]，同时又是整合旅游资源重要方式和途径，也可以视作一个旅游资源整合系统或资源整合平台。

2.2 城市旅游集散中心的功能

由于各地旅游集散中心的定位、发展阶段和完善程度不同，其表现出的功能不尽相同。本文根据旅游集散中心的性质、内在机理、作为市场化运作的主体，认为其至少应具备四个功能：一是交通集散服务功能，是旅游集散核心功能，除此之外，旅游集散中心还应兼具车辆机务维修功能，为旅游车辆的驻站、停放和机务保障提供必要的服务。二是信息咨询服务功能，是指提供旅游专线信息咨询、景区景点信息咨询、餐饮娱乐指南、门票信息咨询等多种功能的旅游信息服务，同时，在提供现场咨询和发放宣传资料的基础上，增设热线电话咨询、投诉受理服务等。三是中介服务功能，通过旅游集散中心这一中介机构，为游客提供导游预约、景点门票代售、票务预订、住宿预订、订餐办理等“一条龙”服务。四是配套综合服务功能，作为旅游集散中心是游客的中转站，餐饮、住宿、购物以及邮政、银行、通讯等综合配套服务必不可少。

3 长沙城市旅游集散中心模式构建

3.1 长沙城市旅游集散中心模式构建原则

综合城市旅游集散中心内涵及其必备功能，我们提出其模式构建基本原则：

3.1.1 方便游客的原则。集散中心应充分考虑到游客去目的地景区游玩的出行心理及实际需求，“中心”的模式构建应便于游客的集中和疏散，做到人便于行，布局在到达城市主要景点比较方便的地方，给游客一种“身在中心如达景区”[16]的感觉，从而真正体现服务游客、方便游客、为游客提供安全快捷的服务宗旨。从入城旅游者的角度来说，集散中心可以安排在城市的主要入城口的附近。另外，经济型交通方式在自助旅游者所选择的交通方式中占有较大比重，为更好地满足集散中心主要的利基市场一散客旅游者的需求，集散中心应和较大的交通口岸形成良好对接。长沙火车东站和黄花国际机场每天均要接待数以万计的游客，可以在这两个地方设立旅游集散中心分站，及时为游客提供方便快捷的旅游服务，让火车站和机场成为游客享受长沙去旅游服务的第一站和终点站。

3.1.2 “冷”“热”有别的原则。旅游集散中心的模式构建应充分考虑到与城市旅游主客流方向一致，减少绕行，满足大部分游客的需要，缩短游客的出行时间，但同时也要考虑到通往“冷点”景区旅游客流的需要。从旅游景区的角度来说，将旅游集散中心服务点设置在主要景区（点）周边，一方面以方便外地游客换乘，疏导核心景区交通；另一方面可更好地接待来自国内外游客，提供多方位服务，延长游客停留时间，提高游客的旅游质量。

3.1.3 配套持续发展的原则。一方面，旅游集散中心的模式构建应充分考虑旅游集散中心与其他旅游部门的衔接与协调^[16]，还要充分考虑自有资源，使集散中心的基础设施及游客流动，与周围环境及公共设施等方面互相协调，即所在城市乃至所在区域作为一个大系统来考虑。长沙旅游集散中心本着为旅游者提供安全、便捷、舒适、廉价的旅游方式的原则，在旅游产品的组合、旅游线路设计、交通方式的安排、信息的提供、中心环境建设等各方面发展配套。另一方面旅游集散中心应遵循可持续发展原则，一是要考虑全局，二是要考虑长远。局部要服从全局，目前利益要服从长远利益，既要考虑目前的实际需要，又要考虑日后发展的可能。

3.1.4 区域联合的原则。长沙旅游集散中心的建立应在长株潭城市群这一平台上，进一步拓展大旅游的概念，形成长沙旅游集散中心网络布局系统，在不同城市区域，分别设立主中心、分中心和旅游服务站等，方便游客从各方向快捷地进入景区。合理布局集散中心的网络可以提高集散中心的运行效率，也是集散中心运营的关键。长沙可以根据长株潭城市群的整体布局、旅游者入城的方式等因素的不同，选择最优的旅游集散中心网络构建模式。同时，长株潭城市旅游集散中心应联手，在互送客源、延伸服务、网络互通、投诉处理、应急救援、信息交流等方面实施联动，以推进长株潭无障碍旅游区的建设。

3.2 长沙旅游集散中心总体布局

旅游集散中心为了方便游客，诱导潜在需求的实现，除了可以设立中心总部外，还可以系统规划，在城市的交通聚集地设立分中心和服务点。游客既可以就近从各个分中心购买旅游产品，乘坐旅游专线车，也可在总部购买，到分中心乘车。长沙城市旅游集散中心在设置主中心的基础上，设置若干分中心，分中心的选址与客运站、火车站等相联系，分中心承载着次一级游客集散枢纽的功能，游客可以选择在其任何一个中心作为始发点和返程点，有利于减少游客的实际旅程距离。采用这种卫星式或中心轮轴式布局，旅游集散中心总部与各分中心之间形成一个内部运作系统，可以有效地完成输送游客的任务。

同时，旅游集散中心各级站点的设置要考虑到交通因素，旅游集散中心同时应该与交通系统相结合，方便游客的集中和疏散，形成稳定、有序的游客流。京广高铁和沪昆高铁是途经长沙的两条重要交通线路，高铁的开通将促进周边城市与长沙的“同城经济”和“近城经济”进程，带来大量的人流、物流、资金流，同时也大大提升了长沙的可进入性，扩大了旅游客源。高铁对旅游集散中心站点设置具有重要影响：第一，高铁旅游经济圈的形成。2010年十一黄金周首日，乘坐武广高铁到长沙的旅游团队就有近百个。据广铁集团统计数据显示，2010年10月1日，武广高铁当天客流首次突破10万人大关，创历史最高纪录。高铁的开通促生了“快旅慢游”的现象，推动了长沙旅游经济的高速增长，旅游集散中心可以利用高铁人流来发展旅游，完成旅游向游客的转变。第二，高铁车站往往能成为游客集散地。高铁车站往往有长途客运站接驳，将客源分流。高铁车站可以设计成为集旅客出行和旅游集散功能于一体的综合客运枢纽。长沙的高铁车站东邻浏阳河风光带，西接长沙体育新城，南依湖南省森林植物园，北靠马坡岭高科技农业园，地理位置优越。长沙南站与地铁站、城际铁路、长途客运站、公交枢纽站融为一体，实现了长途列车与市郊列车的无缝对接。长沙南站附近可以设置为城市旅游集散中心的主站。第三，高铁旅客的特殊性质。乘坐高铁到长沙的游客大多数是自助游散客，而长沙的高铁车站、旅游景区和中心城区的空间布局相对分散，他们更加需要有旅游集散中心为他们提供旅游信息、整合旅游产品。旅游集散中心是城际高铁的服务配套和城市旅游产品的服务延伸。

基于以上分析，本文将长沙旅游集散中心分为三级，一级为集散中心主站，二级为集散中心分站，三级为服务站点，形成一个由总部、分中心和支点组成的游客集散网络体系，共同构建长株潭信息共通、资源共享无障碍旅游黄金区，这种卫星式或中心轮轴式分布的空间位置布局见图1。

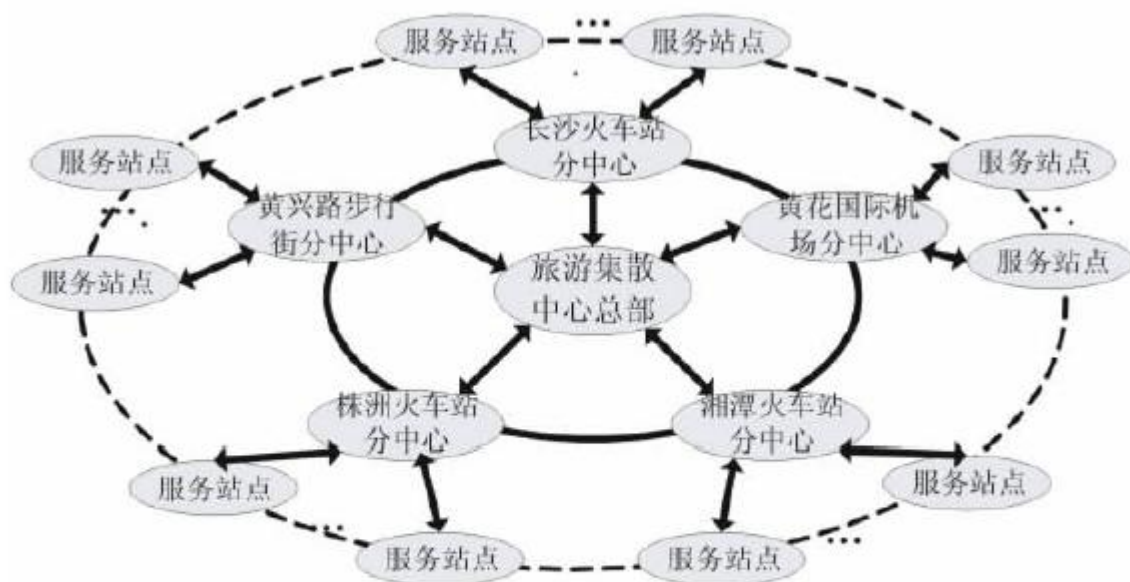


图1 长沙旅游集散中心总体布局

Fig.1 Layout for tourist distribution center in Changsha

通过以上三级旅游集散中心的布局，方便游客从各个方向快捷地进入景区，形成长沙旅游集散中心网络布局系统。合理布局集散中心的网络是集散中心运营的关键也可以提高集散中心的运行效率。本文认为，长沙旅游集散中心布局，应该统一规划，合理布局，分区实施，才能切实发挥作用。因此将长沙旅游集散中心的三级站点做以下布局：

3.2.1 长沙城市旅游集散中心主站。长沙城市旅游集散中心主站建设必须考虑两个结合，第一是长沙与全国的结合，即长沙旅游集散中心所提供的旅游服务和传输的信息，不能仅仅局限于长沙市，也要有全国各地的旅游信息，以提高长沙的旅游中心枢纽城市作用。第二是集散中心与网络体系的结合，特别是长沙城市旅游集散中心主站应与目前长沙旅游信息网的建设紧密结合，形成一体。主站除进行日常的食、住、行、游、购、娱等旅游服务外，还应该承担长沙旅游信息库的运作任务，并与各区县的旅游网相链接，成为发布和传输长沙及周边区域旅游信息最权威的机构。

目前长沙旅游集散中心主站可设立于红星农博会中心^[17]。从地理位置看，该中心不是长沙的市中心，但是它具有以下几个优势：首先，该中心是长沙融会展、文化、体育于一体的综合性服务平台，经营会议、展览、赛事、节庆、演艺等多种项目，距离省政府和天心区政府很近，附近基础设施完备；其次，距离长沙汽车南站、火车南站及株洲湘潭两市很近，位于主要的交通干道，去汽车东站可以走万家丽路环线，去西站可以走二环线经猴子石大桥，往火车站和汽车北站也有快速交通，时间大约都在半小时内。再次，会展中心有现成的场馆设施，进出通道方便，室外停车场，后备场地宽裕，可以投入小，见效快。

3.2.2 旅游集散中心分站。从可持续性发展来看，分站应根据长沙旅游市场及长株潭一体化两型城市群的需求，适量分布：第一，可以选择市区的繁华地段设立分站，其服务对象包括本地居民和外来游客；第二，选择市区旅游重点交通枢纽地段设立分站，服务对象包括长沙自驾车旅游者与外来游客；第三选择市区重要景区集中地段设立分站，服务对象以外来游客为主。因此，可在长沙火车东站及南站、黄花国际机场、黄兴路步行街、株洲火车站、湘潭火车站等地设立旅游集散中心分站。

3.2.3 旅游集散中心服务站点。旅游服务站点按行政区划在各次级旅游城市和各大旅游景点设立，这些站点服务对象包括外地游客、长沙自驾车出游者和当地居民，把长株潭各区县和各大旅游景点已设的服务站等列入其中，在各社区服务中心、旅行社对外服务点、宾馆、银行、大学城、车站（包括地铁口）、码头、超市等人流密集地区设立站点。

在整个旅游集散中心布局当中，长沙作为中心枢纽与各次级城市和各大著名景点间存在互动关系。一方面，长沙为次级旅游城市和著名景区提供客源和信息服务，是区域外部客源的主要进出通道，另一方面，次级旅游城市和著名景区缓解旅游高峰期长沙城市的旅游压力，为旅游集散中心提供提供丰富的旅游项目。

总之，游客从不同的旅游市场到达一个旅游市场，可以是长沙城市旅游集散中心、分中心、各服务站。在旅游集散中心、分中心、服务站集中布局酒店、旅游购物品商店、旅游娱乐等设施，不仅为旅游者服务，也为当地社区居民提供服务。旅游者依托各中心为固定场所，享受优惠的直达式服务，对周边旅游景区点进行游览活动，集中旅游交通流量，实现规模经济效益。

3.3 长沙旅游集散中心的模式构建

在旅游集散中心的内涵剖析、构建原则及总体布局分析的基础上，进一步探讨旅游集散中心的模式构建（图2）。该模式是一个由旅游者（主要是散客）、景区（点）、旅游管理部门、交通部门等政府协调部门及旅行社、旅游购物品商店、旅游交通等政府配套部门组成的旅游集散中心系统^[18]。该系统中的旅游集散中心既是一个以企事业单位等形式存在的组织机构，也是一个与各方发生作用、协调、约束并引导相关旅游企业的一种资源整合系统。图中虚线部分为广义上讲的旅游集散中心，这个边界即旅游集散中心作为资源协调、约束、整合系统整合外部资源的范围，图中所示部分是狭义上讲的作为组织结构的旅游集散中心。

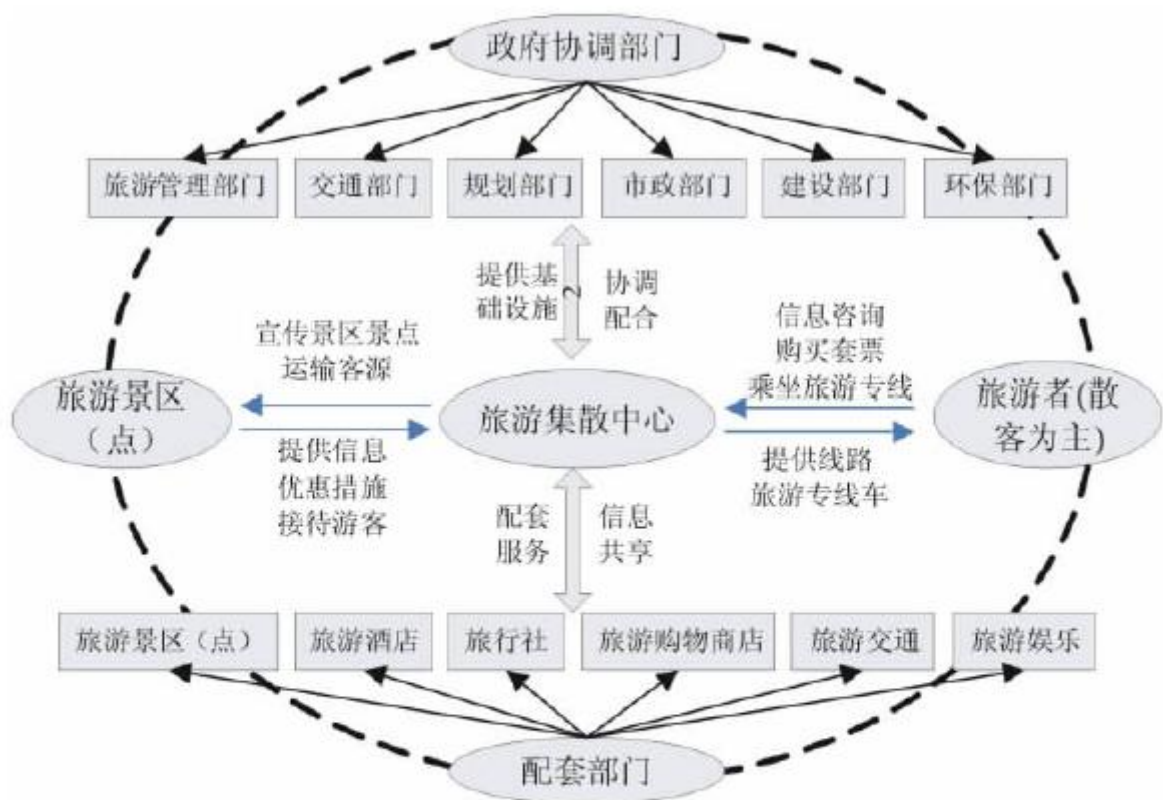


图2 长沙旅游集散中心构建模式
Fig.2 Mode constructed for tourist distribution center in
Changsha

广义上讲的旅游集散中心系统中的旅游企业通过旅游集散中心平台形成区域旅游产业集群和互动合作机制，促进了区域旅游产业的专业化分工。系统体系下的旅游集散中心实体是整个旅游产业集群的核心层^[19]，协调、约束、整合旅游企业在生产和交易过程中的密切合作及之间的专业化分工，统一调度营销资源，提高联动能力，提升整体地区旅游业的知名度和吸引力，且可以为各旅游企业带来外部规模经济，降低单位企业的营销成本。

模式虚线部分为广义旅游集散中心系统的边界，这个边界与旅游集散中心相关旅游产业之间关联度、旅游企业配合协调程度、政府产业政策与配套设施建设、旅游产业核心竞争力等因素有关，同时，旅游集散中心系统的确立受区域旅游发展的大背景影响^[20]。下面具体探讨长沙旅游集散中心模式中的各方与旅游集散中心之间关系状况。

模式中的旅游集散中心组织在旅游者和景区（点）之间起到桥梁和纽带的作用，通过科学选择旅游线路，整合协调有效机制，合理采取市场举措，比如明码标价降低游客与对方讨价还价的成本、设置专线车、实行套票节约游客排队购买景区门票的时间等，来科学有效地降低旅游者出游成本。同时，景区（点）可为在旅游集散中心购买旅游产品的旅游者提供优惠，从而吸引更多的游客，达到了多赢的结果。随着在旅游集散中心里人数越来越多，其成交量提高，旅游者出游成本大大降低。这一发展旅游者（散客）旅游的创新模式，可大大降低游客与旅游接待单位的交易费用，从而拉动市场范围的扩张，促进地区旅游经济的发展。

旅游行业还涉及到旅游管理、旅游交通、环保、市政、规划、建设等部门，以旅游集散中心为平台和纽带，有利于各政府相关部门为区域旅游企业的发展提供科学合理、协调一致的服务，也有利于区域旅游科学可持续性发展战略的制定和执行。同时，旅游集散中心有利于加强政府各管理部门对分散的旅游业经营主体的监管和引导，如杜绝乱收费、欺诈活动，在场内制定统一、透明的服务收费标准等，有利于提高区域旅游业在游客心目中的服务信誉和政府诚信度。同时完善游客服务质量离不开旅行社、景区景点、旅游饭店、旅游交通、旅游购物品商店等其他旅游企业的配合。

3.4 长沙旅游集散中心功能布局

长沙旅游集散中心是向不同消费层次、不同类型的游客提供旅游全要素服务的平台，也是政府集中进行旅游公开管理的载体，同时还是为旅游企业的经营提供一个高效的资源整合系统的集中场所。其功能布局应包括交通集散、信息咨询、旅游中介及配套综合等四个服务功能区。

3.4.1 交通集散服务功能区。它是旅游集散中心的关键和核心区域，以旅游线路和班车为基本手段，以旅游交通为基本要素^[20]，是实现旅游者出游和以人流带动信息流、资金流，实现旅游中心辐射聚集作用的基本功能平台。开发设计邻近周边省市的精品旅游线路，并提供大量旅游班车，成为旅游者短、中程出游的主要集散地。

3.4.2 信息咨询服务功能区。主要包括旅游交易推广中心和旅游咨询服务中心。旅游交易推广中心是长沙的旅游批发与零售中心，以旅行社批发业务为主，批零兼营的集中交易场所，可引进国际国内知名旅游企业^[21]，提供旅游展示平台与场所，推介旅游线路等相关信息，提供旅游文化表演场所和设施，促进旅游批发与零售业务有效开展，实现企业与市场的最佳结合。旅游咨询服务中心为旅游者提供详细的旅游咨询服务，介绍旅游景区景点、推介旅游线路、受理旅游投诉、维护旅游者、旅游企业的合法权益。

3.4.3 旅游中介服务功能区。设立旅游信息中心及票务中心。信息中心引进旅游地信息系统（TGIS，融地理信息系统、交易系统、专家咨询系统为一体），及时而准确地发布各类旅游信息，并设置旅游信息发布终端显示屏、多处触摸屏和大型电子屏幕。票务中心引进国际标准化先进的销售软硬件系统^[21]，建立覆盖长沙广大社区的销售网络，联网销售微机票并为游客和市民提供方便快捷服务。

3.4.4 配套综合服务功能区。主要包括旅游商品购物中心和旅游综合服务中心，旅游商品购物中心为游客提供有良好服务和较高诚信度的旅游购物服务，建立湖南旅游特色纪念的购物区^[22]，通过“前店后厂”的经营模式，带动全市各区县旅游商品的生产；建立旅游商品网上交易平台，尝试建立全国性的旅游商品交易网，是实现旅游商品现场购物与旅游商品网上交易的联合交易场所。旅游综合服务中心为游客提供旅游餐饮、休闲娱乐等服务。

长沙旅游集散中心通过以上服务平台为国内外游客提供“一站式”集中旅游服务，其服务流程（图3）。

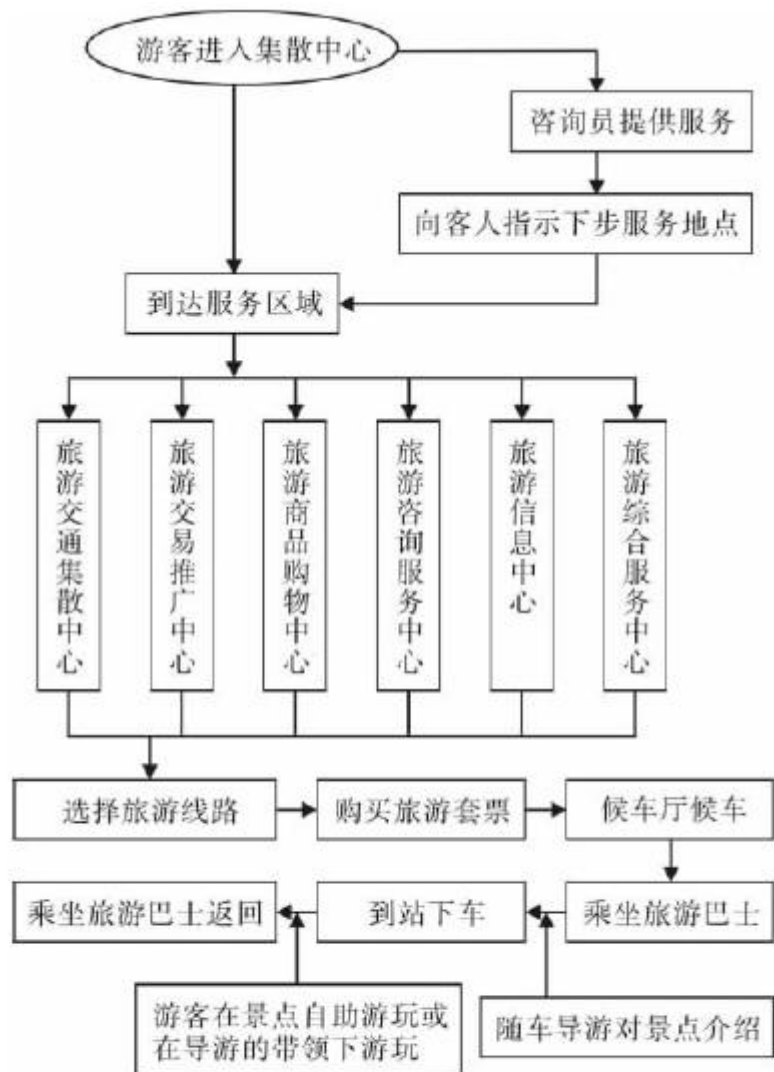


图 3 长沙旅游集散中心服务流程

Fig.3 Service procedure of tourist distribution center in Changsha

4 结语

综上所述，长沙旅游集散中心作为旅游资源整合协调的平台和场所，是一个涉及多方面的系统工程，需要相关部门的协调配合，需要合适的旅游基础设施、外部硬件环境，又需要具有适宜集散中心成立与发展的软环境。同时，长沙旅游集散中心要想成功构建运作，还应当积极宣传营销，加大宣传力度，树立集散中心自己的诚信和品牌。因此，我们立足于供需协调互动的基点，强调交通集散、信息咨询、中介服务及配套综合等四个功能，遵循方便游客、冷热有别、配套持续发展及区域联动的四项原则，将长沙旅游集散中心分为主站—分站—服务站点三级支撑以形成由总部、分中心和支点组成的游客集散网络体系，进而构成一个由旅游者（主要是散客）、景区（点）、旅游管理部门、交通部门等政府协调部门及旅行社、旅游购物品商店、旅游交通等政府配套部门组成的旅游集散中心系统。

参考文献：

-
- [1] 徐菊凤. 北京城市散客旅游服务管理模式问题诊断与对策思考[J]. 旅游学刊, 2008(8): 58 - 61.
- [2] 侯兵, 黄震方. 基于城市意象变迁的城市旅游形象塑造研究——以江苏省扬州市为例[J]. 经济地理, 2009(12): 56 - 47.
- [3] 张河清, 田晓辉, 王蕾蕾. 区域旅游业竞合发展实证研究——基于珠三角与长三角城市旅游竞争力的比较分析[J]. 经济地理, 2010, 30(5): 872 - 873.
- [4] Yuquanshi. The accessibility of Queensland visitor information centers' websites[J]. Tourism Management, 2006(27): 829 - 841.
- [5] LizaD, Fallon, Lorne. K. Kriwoken. Community involvement in tourism infrastructure: the case of the Strahan Visitor Centre, TA Smania[J]. Tourism Management, 2003(24): 289 - 308.
- [6] Alistair Mutch. The English Tourist Network Automation project: a case study in interorganizational system failure [J]. Tourism management, 1996, 17(8): 603 - 609.
- [7] 丁艳席. 西安城市旅游集散中心选址模式与规划策略研究[D]. 西安建筑科技大学硕士论文, 2010.
- [8] 翟军, 吴杨, 王克起. 关于上海旅游专线的思考[J]. 旅游科学, 1999(4): 45 - 46.
- [9] 徐祖荣. 杭州旅游资源整合研究[J]. 中共杭州市委党校学报, 2004(5): 22 - 26.
- [10] 冯云. 旅游集散中心服务质量、顾客满意度与行为意愿研究——以杭州市旅游集散中心为例[D]. 杭州: 浙江大学硕士学位论文, 2006.
- [11] 黄国群. 旅游集散中心功能及运行机制研究[J]. 桂林旅游专科学校学报, 2007(1): 16 - 22.
- [12] 鲁澎, 唐鸣镝, 郑杨, 等. 北京旅游咨询服务中心建设探讨[J]. 北京社会科学, 2007(2): 65 - 70.
- [13] 郑杨. 京沪旅游集散中心比较研究[J]. 北京社会科学, 2007(4): 86 - 91.
- [14] 杨群. 深圳市旅游集散中心现状及发展对策[J]. 特区经济, 2007(2): 182 - 183.
- [15] 王佩良, 张茜. 论筹建长沙旅游集散中心[J]. 湖南商学院学报, 2009, 16(1): 85 - 87.
- [16] 赵晓燕. 北京旅游集散中心发展问题研究[J]. 旅游学刊, 2007(10): 16 - 22.
- [17] 伍海琳. 长沙构建城市旅游散客服务中心的路径[N]. 中国旅游报, 2010- 04 - 21.
- [18] 黄国群. 旅游集散中心功能及运行机制研究[J]. 桂林旅游专科学校学报, 2007(1): 16 - 22.

-
- [19] 王迪云, 夏艳玲. 城市旅游与城市文化协调发展——以长沙为例[J]. 经济地理, 2007, 27(6): 1 067 - 1 068.
- [20] 薛莹. 论上海旅游集散中心的形成与发展[J]. 旅游科学, 2004(6): 39 - 41.
- [21] 王玉芹. 城市旅游集散中心的功能提升研究——以上海为例[D]. 华东师范大学硕士论文, 2009.
- [22] 伍海琳. 基于以人为本的长沙市散客市场服务体系构建研究[J]. 南华大学学报, 2010(5): 61 - 64.