

DOI: 10.12361/2661-3263-06-02-129656

# 重大突发公共卫生事件后文旅产业 高质量发展路径研究 ——以北京环球影城为例

卢思璇 姚楠 熊栎盈 杨正忻

北京工商大学, 中国·北京 100048

**【摘要】**随着物质生活水平的逐步提高,人们的精神文化需求不断增加,文旅产业的发展成为了时代的一大趋势。然而,文旅产业历经重大公共卫生事件,发生了重大历史性变革。本文以北京环球影城为例,调查北京环球影城消费者意愿、消费满意度,将重大公共卫生事件前后两个阶段的消费者满意度进行对比,分析当前文旅消费需求呈现的趋势,探索文旅产业高质量发展的路径。

**【关键词】**重大公共卫生事件; 文旅产业; 北京环球影城; 高质量发展

## Study on the high-quality development path of cultural tourism industry after major public health emergencies —— Take Universal Studios in Beijing as an example

Sixuan Lu, Nan Yao, Liying Xiong, Zhengxin Yang

Beijing Technology and Business University, Beijing 100048

**[Abstract]** With the gradual improvement of material living standards, people's spiritual and cultural needs are increasing, and the development of cultural tourism industry has become a major trend of The Times. However, the cultural and tourism industry has experienced a major public health event, and the industry has undergone a major historic change. This article takes Beijing Universal Studios as an example to investigate the consumer willingness and consumer satisfaction of Beijing Universal Studios, compares the consumer satisfaction in the two stages before and after major public health events, analyzes the current trend of consumer demand for cultural tourism, and explores the path of high-quality development of cultural tourism industry.

**[Keywords]** Major public health events cultural tourism industry Beijing Universal Studios high-quality development

### 引言

2021年9月,北京环球影城开园,不仅是环球影城本身的新起点,也是北京市文旅产业新的开端。自文化和旅游部印发《“十四五”文化产业发展规划》以来,北京市不断加强文旅产业建设,通州区与周边加快一体化高质量发展步伐。在重大公共卫生事件期间,文旅产业面对着前所未有的挑战与考验,北京环球影城在统筹推进防控和自身发展上作出了巨大努力;在防控放开后,北京环球影城依托向好发展的经济大环境,凭借其核心竞争力迎来新的春

天。重大突发公共卫生事件后,北京环球影城既要抓住机遇,探索高质量发展路径,又要未雨绸缪,保持现有发展优势。

### 1 调查对象与方法

为了解重大公共卫生事件前后北京环球影城发展现状与消费者意愿,笔者于2022年2月、2023年4月,分别通过线上发放调查问卷、线下实地考察等方式,对比重大公共卫生事件期间以及防控放开后的北京环球影城消费状况。两个时间段分别对重大公共卫生事件期间、防控放开后具有

代表性。本文采用三阶段PPS抽样,并按照是否去过北京环球影城将调查对象分为消费者和潜在消费者两类。在2022年2月的调查样本中,包含70%的消费者和30%的潜在消费者;在2023年4月的调查样本中,包含53%的消费者和47%的潜在消费者。

为保证结论的有效性、真实性,本文基于消费者主观视角,采用李克特(Likert)五级量表分析法进行评价。评价等级分为“非常同意”“同意”“未定”“不同意”“非常不同意”,五个等级分别对应数理统计分析时的5分至1分,以反映受访消费者对每一选项的真实感受,从而探究影响消费者前往北京环球影城的因素。

## 2 重大公共卫生事件因素影响北京环球影城游客消费意愿

重大公共卫生事件的暴发成为2020年影响我国文旅产业的“黑天鹅”事件,给我国的文旅产业带来了巨大损失。充分从“危”与“机”的转换中抢抓机遇,对于我国文旅产业的复苏与全面振兴具有重要意义。<sup>[1]</sup>北京环球影城“生不逢时”,在重大公共卫生事件中面对前所未有的考验。考虑重大公共卫生事件期间的时间节点,2022年2月的抽样调查适用于研究重大公共卫生事件对北京环球影城的影响。

### 2.1 重大公共卫生事件是影响北京环球影城消费者消费意愿的首要因素——基于描述性统计

在2022年2月的抽样调查中,有42.83%的受调查者提到因“距离太远了”“受重大公共卫生事件影响”而放弃前往北京环球影城游玩。相比其它的影响因素,如:“对该主题乐园主题不感兴趣”“了解到负面评价过多”“价格超出消费水平”,重大公共卫生事件的限制、距离问题是导致受调查者不选择前往北京环球影城的主要原因,在提到的影响因素中排在第一位。

### 2.2 “重大公共卫生事件大环境”对于消费者的重要性十分显著——基于随机森林模型

在数据置信度有一定的保证,且样本量较充足的前提下,本文使用随机森林(Random Forests)进行变量重要性排序。消费者是否愿意前往北京环球影城的意愿以对“目前,您是否有前往北京环球影城游玩的计划?”的回答来刻画,“是”编码为1,“否”和“没想好”编码为0。本文将重大公共卫生事件大环境、环球影城服务、自身兴趣等影响因素作为自变量。所有变量的重要性评分在归一化后和为1,特征重要性结果值越大,则该变量在影响消费者

在重大公共卫生事件期间再次前往北京环球影城意愿中发挥了更大作用。

由随机森林模型结果可知,变量“重大公共卫生事件大环境”的特征重要性达20.20%,在所有变量的重要性排序中排名第一,可见,重大公共卫生事件对于消费者是否愿意前往北京环球影城具有重要影响,北京环球影城在重大公共卫生事件中受到前所未有的挑战。

## 3 重大公共卫生事件后北京环球影城游客消费意愿显著提升

优化落实防控“新十条”颁布,提出十条具体事项,防控政策再度放宽。政策提出,不再对跨地区流动人员查验核酸检测阴性证明和健康码,不再开展落地检;除特殊场所外,不要求提供核酸检测阴性证明,不查验健康码。这些政策当即点燃了市场,出行及旅游产品搜索及预订快速反弹,文旅市场有望迎来“暖冬”。<sup>[2]</sup>考虑重大公共卫生事件后的时间节点,2023年4月的抽样调查适用于研究重大公共卫生事件后北京环球影城的发展趋势。通过市场调查分析,本文验证了防控政策放开为北京环球影城带来了新的机遇,重大公共卫生事件后北京环球影城发展具有广阔的前景。

### 3.1 防控放开,北京环球影城消费重上日程——基于描述性统计

在2023年4月的抽样调查中,针对“影响您去北京环球影城的因素有哪些?”这一问题,有49.53%的受调查者提到“重大公共卫生事件结束”,表明有接近一半的受调查者前往北京环球影城的计划受到相关政策的影响。而防控的放开,为人员的有序流动提供了可能性,消费者的文化旅游消费重新提上日程。

对于北京环球影城的消费者与潜在消费者的地域属性特征,中国主题公园研究院院长林焕杰表示,北京环球影城本地、外地游客的比例大致是五五开。一方面,北京本地数千万常住人口决定了本地游客必将构成游玩主力,环球影城又是一个全球性主题公园,其影响不局限于国内,东南亚、欧美等地的游客也会被吸引而来。<sup>[3]</sup>由此,重大公共卫生事件得到控制,不仅便利了国内游客的文化旅游需要,也为国外游客的入境文旅活动提供了更多确定性。

根据文旅部5月3日消息,2023年“五一”假期期间,文化和旅游行业复苏势头强劲。文化和旅游部数据中心测算显示,全国国内旅游出游合计2.74亿人次。根据综合平台线上浏览量和预订热度,北京环球度假区跻身“五一”期

间全国十大热门景区。重大公共卫生事件后，北京环球影城的火爆，体现了文旅产业的复苏与欣欣向荣。

### 3.2 大环境向好，北京环球影城消费影响因素更加多元化——基于随机森林模型

基于随机森林模型，本文运用2023年4月的抽样调查数据，对北京环球影城消费者重游的意愿进行分析。通过分析“请您对下列影响您前往北京环球影城参观的因素的重要程度进行打分”一问的数据，在营销推广、文化内涵、排队效率等11个可能影响消费者再次前往北京环球影城游玩的因素中，价格因素的重要性排名居第一，游乐设施的新颖度居第三。由此可知，在重大公共卫生事件后，消费者的关注点开始转向价格水平、游乐设施的体验。同时，“重大公共卫生事件管控放开”一项的重要性排名第二，表明政策的放开切实为北京环球影城吸引各地游客前来提供了重要支持。

大环境向好，北京环球影城消费影响因素更加多元化。营销推广、文化内涵、排队效率、交通便捷等因素也受到了消费者的重视，在随机森林模型所得结果中分别排在第四至七位。这也对北京环球影城在营销、文化、效率等方面提出了多元化的要求，北京环球影城应积极保持自身优势，并在各方面满足消费者需求，同时解决潜在消费者顾虑，吸引更多潜在消费者前来。

### 4 重大公共卫生事件前后北京环球影城游客满意度对比分析——基于熵权法和模糊综合评价法

在两次北京环球影城问卷调查中，我们对12个指标进行评价，分别是消费价格水平合理性、纪念品丰富度、餐饮质量、服务效率、服务态度、服务专业性、遮阳和通风设施、配套休息设施、物品寄存设施、游乐项目趣味性与刺激性、排队等候时长、主题活动的丰富度，作为二级指标。同时，我们将这12个指标以3个为一组，归类为4个一级指标。指标得分如表1所示：

表 1 重大公共卫生事件前后各项指标得分

指标名称	重大公共卫生事件期间	重大公共卫生事件后
消费体验	3.93	3.99
服务质量	3.92	4.15
基础设施	4.12	4.13
游乐体验	3.95	3.96
总体	3.98	4.06

对比分析重大公共卫生事件前后两次抽样调查结果可知，北京环球影城游客满意度在各方面都有提高的趋势，尤其是服务质量指标，游客满意度提升最为明显。从总体上来看，两个时期消费者满意度都较高，重大公共卫生事件结束后，北京环球影城的总体得分进一步提高，总体上呈现高质量、全方位发展趋势，北京环球影城在消费者满意度方面取得了极大成功。

### 5 结论和建议

一方面，重大公共卫生事件为北京环球影城的发展带来了前所未有的重大挑战，该因素是影响北京环球影城消费者消费意愿的重要因素之一，其它诸多影响因素也在整体局势向好后体现出多元化的特征。另一方面，北京环球影城充分从“危”与“机”的转换中抓住机遇，实现在消费体验、服务质量、基础设施、游乐体验四个方面的提高，在消费者满意度方面展现出极大的竞争优势。

重大公共卫生事件后，人们的文化娱乐消费需要进一步提升，开放的大环境为文旅消费的发展提供了重要支持。为实现长远发展，北京环球影城既要打造价格优势，又要专注于内容差异化。为实现经济效应与社会效应的双赢，北京环球影城的发展应当与城市总体发展战略紧密联系，着力打造文旅集中产业区。

### 参考文献：

- [1] 邓爱民, 韦银艳, 粟红蕾. 中国文旅产业: 疫情影响与全面振兴——中南财经政法大学博士生导师邓爱民教授访谈[J]. 社会科学家, 2020 (04): 3-8+161.
- [2] 郝瑞铃. 文旅行业 有望迎来“暖冬”? [N]. 河南商报, 2022-12-08 (A05).
- [3] 高江虹, 肖遥. 疫情中破茧而出北京环球度假区的危与机[N]. 21世纪经济报道, 2021-08-30 (011).