

基于演化博弈的旅游市场监管机制研究

周 辉, 陈淑凌, 崔亚梅

(江苏大学管理学院, 江苏 镇江 212013)

摘要: 针对旅游市场存在的严重宰客现象, 探讨如何健全旅游市场监管机制问题. 通过构建“旅游企业-游客-政府”三者之间的演化博弈模型, 分析了影响各博弈主体策略选择与演化的因素, 经模型求解确立各方行为策略趋于稳定状态的条件. 研究表明, 任何一方主体行为的演化趋势都与其他两方的策略选择密切相关; 降低游客举报投诉成本、加大宰客旅游企业的处罚力度, 同时降低政府监管成本、增加政府监管收益、提高政府成功查处宰客旅游企业的概率, 是有效构建旅游市场监管机制的关键.

关键词: 旅游宰客; 演化博弈; 演化稳定策略; 三方参与主体

中图分类号: F59 文献标识码: A 文章编号: 1000-5781(2016)05-0618-07

doi: 10.13383/j.cnki.jse.2016.05.006

Study of supervision mechanism of tourism market based on evolutionary game model

Zhou Hui, Chen Shuling, Cui Yamei

(School of Management, Jiangsu University, Zhenjiang 212013, China)

Abstract: In order to solve the problem of tourist defrauding, this paper studies how to improve the supervision mechanism of the tourism market. An evolutionary game model among tourism enterprises, tourists, and governments is established. The factors affecting the choice and evolution of the strategies of participants are analyzed. The conditions promoting the strategies of participants to stable state are given by model solving. The results show that the evolutionary trend of behaviors of any one of the participants is closely related to the strategies of other two participants. It has an important significance on promoting the formation of an effective supervision mechanism of tourism market to reduce the cost of report and complaint of tourists and increase the punishment of tourism enterprises who rip off tourists. At the same time, it is also significant to reduce the cost of supervision of governments and increase the income and probability of successfully investigating and prosecuting tourism enterprises who rip off tourists of governments.

Key words: tourist defrauding; evolutionary game; evolutionary stable strategy; triple-participants

1 引言

随着旅游需求的多元化, 旅游产品的多样化, 我国旅游市场获得突飞猛进的发展. 然而, 旅游市场的繁荣也诱使诸多旅游企业大肆宰客以牟取自身利益最大化. 如 2012 年 1 月引起轩然大波的海南三亚宰客事件,

收稿日期: 2015-06-12; 修订日期: 2015-12-07.

基金项目: 国家自然科学基金资助项目(71173106); 江苏省教育厅高校哲学社会科学研究重点资助项目(2011ZDIXM057); 江苏大学高级技术人才资助项目(13JDG124).

从“天价菜”到“零投诉”再到政府道歉,将三亚的旅游业推向了风口浪尖的位置。在此之后旅游宰客现象更是频频被爆出,例如厦门“天价菜单”、香格里拉“天价藏药”事件以及最近的青岛“38元大虾”事件等等。全国各地一系列的宰客事件,引起了媒体和网友的口诛笔伐,同时引发了民众对旅游业的质疑与恐慌。旅游宰客问题若不予治理,不仅妨碍中国旅游市场的健康发展,而且会引发经济社会发展的其他问题。

旅游市场上旅游企业与游客的信息不对称性以及旅游消费的非重复性为旅游宰客现象的滋生提供了温床。而大多数被宰游客的妥协让步以及当地政府的监管缺失更是造成了旅游宰客现象的泛滥。近年来,诸多学者对旅游宰客以及旅游市场监管问题进行研究,取得了不少成果。一类典型的研究是,定性地分析旅游宰客现象,探讨加强旅游市场监管的对策。如张兆安^[1]提出要加强我国旅游市场的监管,一要完善完善旅游市场监管的法律法规,二是要规范和完善旅游行业的管理体制,创新监管模式;申雨璇^[2]描述了旅游宰客现象及现状,剖析了旅游宰客现象的产生原因并提出了一些对策;陈丕积^[3]认识到旅游市场中存在信息不对称问题,从信息的角度提出政府应做的努力;郭亚军等^[4]界定了政府在旅游产业中的行为,明确了其在行业管理中发挥的作用,通过政府作用的发挥来规范旅游市场;Albuquerque等^[5]以加勒比海的旅游市场为对象,提出政府监管对旅游市场的蓬勃发展具有重要的意义;Pastras^[6]认为政府对旅游目的地政策法规的制定发挥着积极的督促作用,他通过制度主义新视角来考虑结构和实践的共同进化是如何塑造旅游政策和活动的。也有学者从定量方面研究旅游市场的监管与治理。如郭伟等^[7]从博弈论的视角论证了政府监管的重要性并探讨了政府加强对旅游宰客现象的监管具体措施;周长春等^[8]构建了旅游企业和监管者的静态博弈模型并在此基础上探索了旅游市场的监管机制;Nunkoo等^[9]以社会交换理论、政治信任的制度理论和文化理论为依据,建立起一个居民信任政府角色和政府对于旅游业政策支持的一个综合模型。

综合而言,虽然目前有关旅游市场监管方面的研究不少,也取得了丰硕成果,但是现有研究还存在一些不足。如大部分研究还是停留在定性方面,主观性较强。有少数学者用博弈论来探讨旅游市场监管问题,其理论基础都是新古典经济学,博弈主体都是一致偏好和完全理性的,而实际旅游市场各利益主体掌握的信息具有不完全性并且他们的行为都是有限理性的;至今还没有学者把游客作为一个博弈主体纳入到旅游市场监管的博弈模型中,讨论游客在旅游市场监管中的作用。在实践中,旅游市场的监管不仅仅依靠的是政府,也要充分发挥游客的能动作用。因此,可将旅游市场多主体间行为的相互关系视为一种演化博弈。

演化博弈理论起源于生物进化论,以有限理性的博弈作为分析框架,认为现实中个体之间是通过模仿、学习、突变等过程实现动态平衡的^[10],并借助于复制动态机制,通过大群体成员之间随机配对的反复博弈,不断调整策略最终到达系统的演化稳定状态^[11],弥补了传统博弈论的许多缺陷。近年来,国内外学者在演化博弈理论与应用方面的研究呈现出多元化特征^[12-16]。在监管领域,梅强等^[17]在探究中小企业生产安全管制路径演化规律基础上,应用数值仿真演示不同状态下的演化结果,提出了加强中小企业生产安全管制的政策建议;张国兴等^[18]探讨第三方监督对食品安全监管的影响,得出强化第三方监督有助于促使政府监管部门加强监管以及改善企业食品安全治理的结论;魏芳芳等^[19]建立了网络虚假信息中“政府-企业-公民”三者之间的博弈模型,提出了推动政府建立网络舆情监控体系遏制企业在网络上散布虚假信息的措施。本文改变过去研究仅仅将旅游企业和政府作为博弈主体的做法,首次尝试将旅游企业、游客、政府三者同时作为博弈主体,运用演化博弈的基本原理构建出“旅游企业-游客-政府”三者之间的博弈模型,讨论了各参与主体的演化稳定策略及促使各主体决策达到理想状态的稳定条件以期实现对旅游市场的有效监管。

2 旅游市场监管三方演化博弈模型

2.1 模型基本假设

假设 1 各博弈主体均是有限理性且均拥有有限信息,旅游企业有两种策略选择,宰客或者不宰客。在宰客策略下,旅游企业可以决定宰客的程度。游客可选择对旅游企业的宰客行为妥协或者举报投诉。政府可选

择对旅游企业的宰客行为进行监管或者不监管. 不监管意味着行政不作为, 即使游客举报投诉, 政府也不会采取任何措施.

假设 2 消费者在被宰后可选择妥协或者向有关政府举报投诉(显性投诉)或者利用网络的力量通过把自己对某个旅游企业的负面看法写在网络论坛里, 借助网络进行传播, 以达到举报投诉的目的(隐性投诉).

假设 3 政府可选择对旅游市场监管或者不监管. 政府监管可以改善当地旅游环境, 提高政府的政绩和在民众心中的良好形象, 并会获得上级政府的奖励, 认为产生 a 的正效益. 政府不监管会导致该地旅游市场混乱无序, 影响政府的政绩与在民众心中的形象, 并会受到上级政府的惩罚, 认为会产生 b 的负效益.

假设 4 政府在游客妥协情况下监管不一定能检查到宰客的旅游企业, 假设查处成功的概率为 λ , 但是在游客举报投诉情况下监管一定能成功查处宰客的旅游企业. 政府不监管时则无论游客妥协或举报投诉都不能查处宰客旅游企业.

假设 5 游客进行显性投诉时需付出成本 C_2 , 而进行隐性投诉时投诉成本为零(因为显性投诉需要游客付出某些货币成本如车费、起诉费等, 而隐性投诉只需在网络论坛发布内容无需付出货币成本).

假设 6 游客可能因为感知偏差导致错误的投诉, 此时若游客选择的是显性投诉则对企业不产生损失(因为政府在对被投诉企业检查后若发现并无宰客行为则会撤销对该企业的投诉, 并不会在社会中产生任何负面的反响). 若游客选择的是隐性投诉则会对企业产生一定的负面效应(因为在网络论坛上发布的投诉传播速度快、范围广, 即使作了澄清或者撤销投诉也会在一些人心中留下对企业不好的印象, 造成企业潜在消费者的流失).

2.2 损益变量选取与设定

影响旅游企业宰客的损益变量: m 为旅游企业不宰客时的正常收益, Δm 为旅游企业宰客所获得的额外收益, k_1 为政府对宰客的旅游企业的罚款系数(与超出正常价格部分成正比), k_2 为旅游企业对被宰游客的补偿系数(与超出正常价格部分成正比), λ 为政府在监管情况下成功查处宰客的旅游企业的概率, S_1 为旅游企业宰客被游客举报投诉, 导致声誉受损, 游客减少而造成的损失, S_2 为旅游企业规范经营却由于游客的认知偏差而被错误投诉, 其中的隐性投诉对旅游产品或服务的提供者的声誉产生一定的负面效应, 假定 $S_1 > S_2$, E 为旅游企业由于规范经营带来口碑效应, 游客增多而给其带来的收益.

影响游客举报投诉的损益变量: C_2 为游客进行显性投诉的成本.

影响政府监管的损益变量: C_1 为政府的监管成本, a 为政府监管的正效益, b 为政府不监管的负效益.

2.3 支付函数

假设旅游企业群体中选择宰客策略的比例为 x , 选择不宰客策略的比例为 $(1-x)$; 游客群体中选择妥协策略的比例为 y , 选择举报投诉策略的比例为 $(1-y)$; 政府群体中选择监管策略的比例为 z , 选择不监管策略的比例为 $(1-z)$. 则在不同策略下, 各博弈主体的收益支付如表 1 所示.

2.4 旅游市场监管三方演化博弈均衡分析

2.4.1 期望收益函数

基于博弈模型可以得出旅游企业选择宰客的期望收益为

$$U_{11} = yz((m + \Delta m) - \lambda k_1 \Delta m) + (1-y)z(m + \Delta m - S_1 - k_1 \Delta m - k_2 \lambda m) + y(1-z)(m + \Delta m) + (1-y)(1-z)(m + \Delta m - S_1),$$

旅游企业选择不宰客的期望收益为

$$U_{12} = yz(m + E) + (1-y)z(m - S_2) + y(1-z)(m + E) + (1-y)(1-z)(m - S_2),$$

旅游企业的平均期望收益为 $\bar{U}_1 = U_{11}x + U_{12}(1-x)$.

同理, 游客选择妥协的期望收益为

$$U_{21} = xz(-m - \Delta m) + (1-x)z(-m) + x(1-z)(-m - \Delta m) + (1-x)(1-z)(-m),$$

表1 旅游企业、游客与政府的演化博弈收益矩阵
Table 1 Evolution game revenue matrix about tourism enterprises, tourists and the government

博弈参与者			游客	
			妥协(y)	举报投诉($1 - y$)
旅游企业	宰客(x)	政府	监管(z) $m + \Delta m - \lambda k_1 \Delta m$ $-m - \Delta m$ $a + \lambda k_1 \Delta m - C_1$	$m + \Delta m - S_1 - k_1 \Delta m - k_2 \Delta m$ $-m - \Delta m + k_2 \Delta m - C_2$ $a + k_1 \Delta m - C_1$
			不监管($1 - z$) $m + \Delta m$ $-m - \Delta m$ $-b$	$m + \Delta m - S_1$ $-m - \Delta m - C_2$ $-b$
	不宰客($1 - x$)	政府	监管 z $m + E$ $-m$ $a - C_1$	$m - S_2$ $-m - C_2$ $a - C_1$
			不监管($1 - z$) $m + E$ $-m$ $-b$	$m - S_2$ $-m - C_2$ $-b$

游客选择举报投诉的期望收益为

$$U_{22} = xz(-m - \Delta m + k_2 \Delta m - C_2) + (1-x)z(-m - C_2) + x(1-z)(-m - \Delta m - C_2) + (1-x)(1-z)(-m - C - 2),$$

游客的平均期望收益为 $\bar{U}_2 = U_{21}y + U_{22}(1-y)$.

同理可得政府选择监管的期望收益为

$$U_{31} = xy(a + \lambda k_1 \Delta m - C_1) + x(1-y)(a + k_1 \Delta m - C_1) + (1-x)y(a - C_1) + (1-x)(1-y)(a - C_1),$$

政府选择不监管的期望收益为

$$U_{32} = xy(-b) + x(1-y)(-b) + (1-x)y(-b) + (1-x)(1-y)(-b),$$

政府的平均期望收益为 $\bar{U}_3 = U_{31}z + U_{32}(1-z)$.

2.4.2 基于复制动态方程的演化稳定策略分析

旅游企业复制动态方程为 $\frac{dx}{dt} = F(x)$,

其中 $F(x) = (U_{11} - U_{12})x(1-x) = (yz(-\lambda k_1 \Delta m + k_1 \Delta m + k_2 \Delta m) + z(-k_1 \Delta m - k_2 \Delta m) + y(S_1 - E - S_2) + (\Delta m - S_1 + S_2))x(1-x)$.

1) 若 $z = \frac{y(S_1 - E - S_2) + (\Delta m - S_1 + S_2)}{(k_1 \Delta m + k_2 \Delta m) - y(-\lambda k_1 \Delta m + k_1 \Delta m + k_2 \Delta m)}$, 则 $F(x) \equiv 0$, 这意味着所有水平都是稳

定状态, 即此时策略选择比例不会随时间推移而变化.

2) 若 $z \neq \frac{y(S_1 - E - S_2) + (\Delta m - S_1 + S_2)}{(k_1 \Delta m + k_2 \Delta m) - y(-\lambda k_1 \Delta m + k_1 \Delta m + k_2 \Delta m)}$, 令 $F(x) = 0$, 得 $x = 0, x = 1$ 是两个稳

定点. 对 $F(x)$ 求导得到

$$F'(x) = (yz(-\lambda k_1 \Delta m + k_1 \Delta m + k_2 \Delta m) + z(-k_1 \Delta m - k_2 \Delta m) + y(S_1 - E - S_2) + (\Delta m - S_1 + S_2))(1-2x),$$

由于 $y(-\lambda k_1 \Delta m + k_1 \Delta m + k_2 \Delta m) - k_1 \Delta m - k_2 \Delta m < 0$, 可分两种情况讨论:

(a) 当 $(S_1 - E - S_2) < 0$ 且 $(\Delta m - S_1 + S_2) < 0$ 时, 有 $F'(x)|_{x=1} > 0, F'(x)|_{x=0} < 0$, 所以 $x = 0$ 为

稳定策略. 说明若旅游企业规范经营所带来的潜在收益大于宰客被举报投诉所产生的潜在损失且宰客被举报投诉所产生的潜在损失大于宰客获得的额外收益, 则不宰客策略是旅游企业的演化稳定策略;

(b) 当不满足以上条件时, 即旅游企业规范经营所带来的潜在收益小于宰客被举报投诉所产生的损失或者宰客被举报投诉所产生的潜在损失小于宰客获得的额外收益, 则分以下两种情况:

当 $z < \frac{y(S_1 - E - S_2) + (\Delta m - S_1 + S_2)}{(k_1 \Delta m + k_2 \Delta m) - y(-\lambda k_1 \Delta m + k_1 \Delta m + k_2 \Delta m)}$ 时, 则 $F'(x)|_{x=0} > 0, F'(x)|_{x=1} < 0$, 所以 $x = 1$ 为稳定策略, 旅游企业群体将选择宰客策略.

当 $z > \frac{y(S_1 - E - S_2) + (\Delta m - S_1 + S_2)}{(k_1 \Delta m + k_2 \Delta m) - y(-\lambda k_1 \Delta m + k_1 \Delta m + k_2 \Delta m)}$ 时, 则 $F'(x)|_{x=1} > 0, F'(x)|_{x=0} < 0$, 所以 $x = 0$ 为稳定策略, 旅游企业群体将选择不宰客策略. 该情况说明旅游企业群体决策的进化稳定状态与政府群体和游客群体两者的决策密切相关, 旅游企业选择何种策略是三方博弈的结果.

游客的复制动态方程为 $\frac{dy}{dt} = G(y)$,

其中 $G(y) = (U_{21} - \bar{U}_2)y(1 - y) = (-xzk_2\Delta m + C_2)y(1 - y)$.

1) 若 $z = C_2/(xk_2\Delta m)$, 则 $G(y) \equiv 0$, 这意味着所有水平都是稳定状态, 即此时策略选择比例不会随时间推移而变化.

2) 若 $z \neq C_2/(xk_2\Delta m)$, 令 $G(y) = 0$, 得 $y = 0, y = 1$ 是两个稳定点. $G(y)$ 对于 y 的一阶导数为

$$G'(y) = (-xzk_2\Delta m + C_2)(1 - 2y).$$

由于 $-xk_2\Delta m < 0$, 可分两种情况讨论:

(a) 当 $C_2 > k_2\Delta m$ 时, 可知恒有 $G'(y)|_{y=1} < 0, G'(y)|_{y=0} > 0$, 所以 $y = 1$ 是稳定策略. 说明若游客举报投诉的成本大于政府监管情况下游客举报投诉宰客旅游企业所得到的补偿, 游客群体将倾向于选择妥协策略;

(b) 当不满足以上条件即在游客举报投诉成本低于政府监管情况下游客举报投诉宰客旅游企业所得到的补偿时, 则分为以下两种情况: 当 $z < C_2/(xk_2\Delta m)$ 时, $G'(y)|_{y=1} < 0, G'(y)|_{y=0} > 0$, 所以 $y = 1$ 是稳定策略, 游客群体最终演化为全部选择妥协策略; 当 $z > C_2/(xk_2\Delta m)$ 时, 可知 $G'(y)|_{y=1} > 0, G'(y)|_{y=0} < 0$, 所以 $y = 0$ 是稳定策略, 游客群体将倾向于演化为举报投诉宰客旅游企业. 该情况说明游客群体决策的进化稳定状态与政府群体和游客群体两者的决策密切相关, 旅游企业选择何种策略也是三方博弈的结果.

政府的复制动态方程为 $\frac{dz}{dt} = H(z)$,

其中 $H(z) = (U_{31} - \bar{U}_3)z(1 - z) = (xy(\lambda k_1 \Delta m - k_1 \Delta m) + xk_1 \Delta m + a + b - C_1)z(1 - z)$.

1) 若 $x = \frac{C_1 - a - b}{y((\lambda - 1)k_1 \Delta m) + k_1 \Delta m}$, 则 $H(z) \equiv 0$, 这意味着所有水平都是稳定状态, 即此时策略选择比例不会随时间推移而变化.

2) 若 $x \neq \frac{C_1 - a - b}{y((\lambda - 1)k_1 \Delta m) + k_1 \Delta m}$, 令 $H(z) = 0$, 得 $z = 0, z = 1$ 两个稳定点. 对 $H(z)$ 求得

$$H'(z) = (xy(\lambda k_1 \Delta m - k_1 \Delta m) + xk_1 \Delta m + a + b - C_1)(1 - 2z),$$

由于 $y(\lambda k_1 \Delta m - k_1 \Delta m) + k_1 \Delta m > 0$, 可分两种情况讨论:

(a) 当 $a + b - C_1 > 0$ 时, 有 $H'(z)|_{z=1} < 0, H'(z)|_{z=0} > 0$, 所以 $z = 1$ 是稳定策略. 说明若政府监管旅游企业的正效益与不监管旅游企业的负效益之和大于其监管成本, 政府群体将倾向于选择监管策略;

(b) 当不满足上述条件时, 即政府监管旅游企业所产生的总收益与政府不监管旅游企业的负效益之和小于其监管成本时, 则分为以下两种情况:

当 $x > \frac{C_1 - a - b}{y((\lambda - 1)k_1 \Delta m) + k_1 \Delta m}$ 时, 可知 $H'(z)|_{z=1} > 0, H'(z)|_{z=0} < 0$, 所以 $z = 0$ 是稳定策略, 政

府群体最终演化为全部选择不监管策略.

当 $x < \frac{C_1 - a - b}{y((\lambda - 1)k_1\Delta m) + k_1\Delta m}$ 时, 可知 $H'(z)|_{z=1} < 0$, $H'(z)|_{z=0} > 0$, 所以 $z = 1$ 是稳定策略, 政

府群体最终演化为全部选择监管策略. 该情况说明政府群体行为决策的进化稳定状态与旅游企业群体和游客群体两者的决策密切相关, 政府选择何种策略同样是三方博弈的结果.

从以上分步分析的演化稳定条件可知, 旅游企业群体决策的演化均衡状态随演化过程中游客群体妥协的比例 y 和政府群体监管的比例 z 变化. 游客群体决策的演化均衡状态随旅游企业群体宰客的比例 x 和政府群体监管决策的比例 z 而变化. 政府群体决策的演化均衡状态也随旅游企业群体宰客的比例 x 和游客群体妥协的比例 y 而变化. 因 x, y, z 的数值随着演化过程时刻变化, 同时博弈系统的均衡状态对 x, y, z 的微小扰动也不具备稳健性, 无法只通过调整初始条件促使该三方博弈向各个预期的稳态演化. 本文致力于推动三方博弈演化至社会理想模式, 即促使三方博弈最终演化到旅游企业不宰客、游客举报投诉、政府监管($x = 0, y = 0, z = 1$)的理想决策状态. 因此可以通过控制或调整相关变量引导参与主体行为朝所期望的方向演化.

当 $(S_1 - E - S_2) < 0$ 且 $(\Delta m - S_1 + S_2) < 0$ 时, 即当旅游企业规范经营所带来的潜在收益大于宰客被举报投诉所产生的潜在损失且宰客被举报投诉所产生的潜在损失大于宰客获得的额外收益时, 就必定有 $x \rightarrow 0$, 即旅游企业最终趋向于选择不宰客策略. 所以应尽量增加旅游企业规范经营的潜在收益 E 和宰客的潜在损失 S_1 , 这有利于促使旅游企业选择不宰客策略. 若 $(S_1 - E - S_2) > 0$ 或 $(\Delta m - S_1 + S_2) > 0$, 则当 $z > \frac{y(S_1 - E - S_2) + (\Delta m - S_1 + S_2)}{(k_1\Delta m + k_2\Delta m) - y(-\lambda k_1\Delta m + k_1\Delta m + k_2\Delta m)}$ 时, 有 $x \rightarrow 0$. 此时 k_1, k_2, λ 越大, 则分母越大, 不等式成立的可能性越大. 所以提高政府成功查处宰客旅游企业的概率 λ , 增大对宰客旅游企业的罚款系数 k_1 和对游客的补偿系数 k_2 也都将有利于旅游企业朝选择不宰客策略演化.

当 $z > C_2/(xk_2\Delta m)$ 时, 就有 $y \rightarrow 0$, 即游客最终趋向于选择举报投诉策略. 此时 C_2 越小, k_2 越大, 则不等式成立的可能性越大. 所以提高对正确举报投诉的游客的补偿系数 k_2 , 降低游客举报投诉的成本 C_2 都有利于游客朝选择举报投诉策略演化.

当 $a + b - C_1 > 0$ 时, 即若政府监管旅游企业的正效益与不监管旅游企业的负效益之和大于其监管成本, 就必定有 $z \rightarrow 1$, 即政府最终趋向于选择监管策略. 所以应尽量增大政府监管的正收益 a 与不监管的负收益 b , 降低政府的监管成本 C_1 , 这有利于促使政府选择监管的策略. 若 $a + b - C_1 < 0$, 则当 $x > \frac{C_1 - a - b}{y((\lambda - 1)k_1\Delta m) + k_1\Delta m}$ 时, 有 $z \rightarrow 1$. 此时 λ, k_1 越大, 则不等式成立的可能性越大. 所以提高政府成功查处宰客旅游企业的概率 λ , 增大对宰客旅游企业的罚款系数 k_1 都有利于政府朝选择监管策略演化.

3 结束语

旅游市场的健康有序发展对调整产业结构, 促进消费, 转变经济发展方式和提高人们的生活质量都起着至关重要的作用. 然而愈演愈烈的宰客问题成为旅游行业的致命伤, 将直接导致旅游业的畸形发展, 妨碍经济社会可持续发展目标的实现. 旅游市场监管机制的缺失则是造成宰客现象泛滥的重要原因. 因此, 构建一个有效的监管机制是规范旅游市场、促进经济社会发展的必然选择. 本文运用演化博弈理论对旅游企业、游客和政府三方的行为进行分析, 是对旅游监管问题的一个理论探讨, 也是促进政府科学决策、游客积极维权的实践探索. 研究表明, 能否构建有效的市场监管机制很大程度上取决于政府对宰客旅游企业的惩罚力度、政府的监管成本与监管收益、游客的投诉成本以及政府能成功查处宰客旅游企业的概率.

为了促使旅游企业规范经营, 游客能够积极举报投诉宰客行为, 同时政府能发挥好对旅游市场的监管职能, 可采取以下措施从根本上治理旅游宰客行为. 第一, 综合运用法治与行政手段增强企业规范经营的压力和动力. 一方面, 从法律源头上遏制旅游企业的宰客行为, 加大对被查处企业的罚款力度, 并给予其警告或者吊销营业执照处置等惩处. 另一方面, 充分运用行政杠杆力量, 重奖规范经营的标杆企业, 使旅游企业因

诚信经营而实实在在受益. 第二, 通过建立快速完善的游客投诉机制, 畅通游客投诉渠道, 降低游客的投诉成本. 可推出统一又方便记忆的投诉电话并实行一个窗口受理, 然后分解到相应平台的部门响应机制. 第三, 对正确举报投诉的游客给予较高强度的经济补偿, 增加游客参与旅游市场监管的收益与动力. 第四, 通过运用现代化信息化的手段降低政府的监管成本, 提高政府监管成功的概率. 可建立团队信息监管系统, 推动实现旅游监管信息化. 第五, 上级政府部门要加大对积极监管政府的奖励力度和不监管政府的惩罚力度以杜绝政府的行政不作为现象.

参考文献:

- [1] 张兆安. 关于加强我国旅游市场监管的若干建议. 上海企业, 2012(7): 34–35.
Zhang Z A. Suggestions on strengthening supervision on tourism market of our country. Shanghai Enterprise, 2012(7): 34–35. (in Chinese)
- [2] 申雨璇. 旅游宰客现象研究. 秦皇岛: 燕山大学, 2013.
Shen Y X. Research on tourist slaughter. Qinhuangdao: Yanshan University, 2013. (in Chinese)
- [3] 陈丕积. 旅游市场信息不对称及政府行为. 旅游学刊, 2000(2): 27–30.
Chen P J. On the Information asymmetry of the tourism market and the government administrative behaviors. Tourism Tribune, 2000(2): 27–30. (in Chinese)
- [4] 郭亚军, 郝 索. 旅游区引力系统探析. 旅游科学, 2000(4): 32–33.
Guo Y J, Hao S. A trial analysis into the tourist attraction system. Tourism Science, 2000(4): 32–33. (in Chinese)
- [5] Albuquerque K D, McElroy J. Tourism and crime in the Caribbean. Annals of Tourism Research, 1999, 26(4): 968–984.
- [6] Pastras P, Bramwell B. A strategic-relational approach to tourism policy. Annals of Tourism Research, 2013, 43(7): 390–414.
- [7] 郭 伟, 李 娅, 卢遵伟. 博弈论视角下旅游宰客现象的政府监管. 经营管理者, 2013(11): 307–308.
Guo W, Li Y, Lu Z W. Government supervision of tourist defrauding under game theory perspective. Manager, 2013(11): 307–308. (in Chinese)
- [8] 周长春, 贺 云. 基于博弈模型的旅游市场监管机制研究. 技术经济与管理研究, 2013(3): 17–20.
Zhou C C, He Y. Study on regulatory mechanisms of the tourism market based on the game model. Techno Economics and Management Research, 2013(3): 17–20. (in Chinese)
- [9] Nunkoo R, Smith S L J. Political economy of tourism: Trust in government actors, political support, and their determinants. Tourism Management, 2013, 36(6): 120–132.
- [10] Weibull J. Evolutionary Game Theory. Boston: Princeton Press, 1998: 32–48.
- [11] Cai Gangshu, Kock N. An evolutionary game theoretic perspective on e-collaboration: The collaboration effort and media relatedness. European Journal of Operational Research, 2009, 194(3): 821–831.
- [12] 李勇建, 王治莹. 突发事件中舆情传播机制与演化博弈分析. 中国管理科学, 2014, 22(11): 87–96.
Li Y J, Wang Z Y. Evolutionary game and propagation mechanism of public opinion in emergency. Journal of Management Science, 2014, 22(11): 87–96. (in Chinese)
- [13] 徐 超, 周宗放. 中小企业联保贷款信用行为演化博弈仿真研究. 系统工程学报, 2014, 29(4): 477–486.
Xu C, Zhou Z F. The evolutionary game simulation on credit behavior of SMEs' guaranteed loans. Journal of Management Science, 2014, 29(4): 477–486. (in Chinese)
- [14] 赖纯见, 陈 迅. 房地产寡头有限理性博弈模型的复杂性分析. 系统工程学报, 2013, 28(3): 285–296.
Lai C J, Chen X. Complex dynamic analysis for a real-estate oligopoly game model with bounded rationality. Journal of Management Science, 2013, 28(3): 285–296. (in Chinese)
- [15] 汪定伟, 刘旭旺. 基于演化博弈的评标管理行为分析. 系统工程学报, 2014, 29(6): 771–778.
Wang D W, Liu X W. Analysis of administrative behaviors for bid evaluation based on evolutionary game. Journal of Management Science, 2014, 29(6): 771–778. (in Chinese)
- [16] 张宏娟, 范如国. 基于复杂网络演化博弈的传统产业集群低碳演化模型研究. 中国管理科学, 2014, 22(12): 41–47.
Zhang H J, Fan R G. Research on low-carbon evolutionary model of traditional industrial clusters based on evolutionary games theory on complex networks. China Journal of Management Science, 2014, 22(12): 41–47. (in Chinese)
- [17] 梅 强, 马国建, 杜建国, 等. 中小企业安全生产管制路径演化研究. 中国管理科学, 2009, 17(2): 160–168.
Mei Q, Ma G J, Du J G, et al. A study of the evolution route of supervising safety in SME production. China Journal of Management Science, 2009, 17(2): 160–168. (in Chinese)