

学校编码: 10384

分类号 _____ 密级 _____

学 号: X2007155138

UDC _____



廈門大學

碩 士 学 位 论 文

X 机场候机楼商业特许经营的现状、问题 与对策思考

Status, Problems and Countermeasure of X Airport Terminal
Business Franchise

林 建 云

指导教师姓名: 戴亦一 教 授

专 业 名 称: 工商管理 (MBA)

论文提交日期: 2011 年 7 月

论文答辩时间: 2011 年 月

学位授予日期: 2011 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2011 年 7 月

厦门大学博硕士学位论文摘要库

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘要

中国经济经过几十年的发展，民航业在国民经济中占有的地位越来越重要，传统意义上机场的航空服务主业就是为飞机起降、停泊、旅客候机提供服务，非航空服务业务并不受重视。但是，从国际上先进大机场的经验来看，非航空服务业务的发展在机场的主营业务中不可或缺，也能带来更高的收益。候机楼商业是非航空服务业务的重要组成部分，它的发展不仅可以确保民航业尽快收回初始投资成本并实现盈利，也能为旅客、商业投资者、城市居民及内部服务后勤人员，创造和谐的旅行、生活、工作及娱乐的共享空间。

国内研究候机楼商业特许经营的学术论文较少，一般旅客对候机楼商业消费的体验评价也不佳，这似乎是个偏僻、被遗忘的荒芜角落。本文力图通过对候机楼商业特许经营的分析，比较优秀机场的典型案例分析 X 机场的候机楼商业特许经营情况，并提出改进意见。机场的发展均互有可鉴之处，本文希望能给有兴趣的研究者和经营者一定的启迪。

本文共分为四章，第一章为绪论，是对本文的研究选题和方法进行概括性阐述，起到全文总领的作用。第二章是从商业特许经营理论出发，阐述机场特许经营基本概念，指出候机楼商业是机场非航空服务业务的重要组成部分，并比较国际上优秀机场的候机楼商业经营，总结出候机楼商业规划中应注意的几个要点。第三章介绍了 X 机场候机楼商业特许经营的发展、现状，并对存在问题进行了分析。第四章是本文的结论部分，通过对候机楼商业的分析、比较，笔者基于多年的研究基础和工作经验，尝试对 X 机场候机楼商业特许经营提出改进对策。

关键词： X 机场 候机楼商业 问题分析 对策

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Abstracts

After decades of development of the Chinese economy, civil aviation plays a more and more important role in the national economy. Traditionally, the main industry of the airport includes taking off and landing of the aircraft, parking, and passenger terminal services, non-aeronautical services and business are neglected. However, from the advanced experience of international airports, the development of non-aeronautical services at the airport's main business is essential, also can bring higher returns. Terminal Business is an important part of non-Aeronautics Service business, its development can not only ensure that the aviation industry recover the initial investment costs and profit as soon as possible, but also create a harmonious travel, live, work and entertainment space for tourists, business investors, urban residents and internal service support staff.

There are few Domestic research papers about Terminal Business Franchise. Most tourist evaluation of the terminal business spending experience is poor. It seems a remote, forgotten corner of the barren. Through the analysis of the terminal business franchise and comparison of excellent airports' cases, this paper seeks to analyze the terminal franchise business of X airport, and to suggest improvements. Airport development is interlinked. This article hopes to give interested researchers and operators a certain inspiration.

This paper is divided into four chapters; the first chapter of introduction is the general elaborate of method and topics, and play the consul-general role. The second chapter explains the basic concept of the airport concession, points out that the airport terminal business is an important part of the non-Aeronautics Service Business from the Business Franchise Theory, compares the terminal business operations of the best international airports, and sums up several points of the terminal business planning. Chapter III describes the development and status of the X airport terminal business franchise, and analyzes the problems. Chapter IV is the concluding part of this article, through analysis and comparison of the terminal business, based on years of research and work experience, the author try to make some improvements about the X airport terminal business franchise.

Key words: X airport Terminal business Analysis Countermeasure

厦门大学博硕士学位论文摘要库

目 录

第一章 绪论	1
第一节 研究背景	1
第二节 研究方法与框架	2
第二章 候机楼商业特许经营概述	4
第一节 特许经营理论概述	4
第二节 中国机场候机楼商业特许经营发展现状	10
第三节 候机楼商业特许经营经典案例及启示	13
第四节 候机楼商业规划	23
第三章 X 机场候机楼商业特许经营分析	29
第一节 X 机场候机楼商业特许经营的发展历程	29
第二节 X 机场候机楼商业的竞争环境	31
第三节 X 机场候机楼商业管理现状	33
第四节 X 机场候机楼商业存在问题分析	38
第四章 对策思考	43
第一节 提升商业规划水平	43
第二节 优化特许经营权费收取方式	46
第三节 提升商业管理、服务水平	49
参 考 文 献	53
致 谢.....	54

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Contents

Chapter1 Introduction	1
Section1 Background	1
Section2 Research Methods and framework	2
Chapter2 Overview of the terminal business franchising	4
Section1 Theoretical overview of franchising	4
Section2 Chinese Airport Terminal Development of commercial franchising	10
Section3 Classic cases of terminal business franchising and Enlightenment	13
Section 4 Terminal business planning	23
Chapter3 Analysis of X Airport Terminal Commercial Franchise ..	29
Section1 X airport terminal business franchising development process	29
Section2 X airport terminal business competitive environment	31
Section3 X airport terminal business management status	33
Section4 analysis of X airport terminal business problems	38
Chapter4 Countermeasures	43
Section1 Raise the level of business planning	43
Section2 Optimize the way the franchise fee charged	46
Section3 Improve the level of business management and service	49
Key References	53
Thanks	54

厦门大学博硕士学位论文摘要库

第一章 绪论

对于中国机场候机楼商业服务的高价现象,舆论广为诟病,消费者投诉不断,2009年中国消费者协会发布的《中消协民航服务消费体察活动报告》^①明确指出:超过40%的消费者认为候机楼商品价格“不合理”,近50%的消费者认为“一般”,仅有不到10%的消费者认为商品售价“合理”。如何看待机场建设巨大投资与商业管理收益之间的关系,化解机场公共服务设施定位与旅客对候机楼商业高价消费、物有所值程度低不满的矛盾,创造机场管理机构、特许经营商户与旅客三者的共赢?本文作者拟通过对候机楼商业特许经营和X机场候机楼商业的分析,对提高X机场候机楼商业管理、服务水平提出自己的意见和建议。

第一节 研究背景

随着社会经济的发展,民航业在国民经济中的地位和影响力与日俱增,机场的经营模式发生了深刻变革。机场的概念不再局限于为航空公司提供飞机起降和停放及为旅客提供乘机服务的场所,机场在经营意义上已扩展为集客流、物流、食品配餐、商业零售、贸易甚至旅游、酒店、房地产开发和物业管理等多种经营为一体的经营性资源。在这样的经济发展情势下,机场特许经营应运而生。

特许经营的广泛运用,是拓展机场融资渠道的一个好途径。在机场的运营过程中,航空业务与非航空业务的收入划分都具有比较大的弹性空间。一般来说,航空业务收入指机场为飞机、旅客、货物进出港提供服务而产生的收入,包括起降费、停机费、客桥服务费、旅客服务费、安检费等;非航空业务收入则是指机场除上述航空性收入以外的其他经营性收入,包括头等舱和公务舱休息室出租、办公室出租、售补票柜台出租、值机柜台出租、地面服务收费、候机楼商业等。航空业务收入是每个机场的必然收入,非航空业务收入则更多的取决于机场的经营策略、战略、手段、技巧等经营要素。因此,机场特许经营分航空业务特许经营与非航空业务特许经营两种。候机楼商业特许经营是机场非航空业务特许经营的一种,非航空性业务特许经营尤其是候机楼商业特许经营在各机场的经营收

^① 中国消费者协会网站 <http://www.cca.org.cn/index.jsp>

入中比重越来越高，也吸引各机场当局更多的关注。

机场在很多城市处于垄断的地位，是否这种垄断地位必然带来“高价宰客”的逻辑？一般的旅客以及媒体对候机楼商业的运作与管理大多是“雾里看花”，不甚了了，在候机楼里“忍着”不购物消费；而业内人士则感叹我们大陆的机场什么时候能赶上新加坡樟宜机场、香港机场，成为一个带给旅客乃至市民欣喜感受的大购物城。因此，认清候机楼商业的定位，做好规划，优化管理，是中国机场候机楼商业发展的方向。

第二节 研究方法 with 框架

一、研究方法

1、文献研究

第二章引用商业特许经营的理论和机场特许经营理论的相关文献，分析中国机场候机楼商业特许经营的发展，通过比较国内外不同机场候机楼商业特许经营及管理的典型案例，对候机楼商业经营规划的一些要点进行分析和归纳。

2、案例研究

本文中笔者基于多年从事国内候机楼商业特许经营管理的工作实践，以 X 机场候机楼商业特许经营为实际案例，对其发展、现状、存在问题进行解剖分析，并针对其存在的主要问题进行对策思考。

二、研究框架

本文遵循理论结合实际的研究分析过程，将总体结构分为四个部分进行系统的分析研究。

第一章为绪论，是对本文的研究选题和方法进行概括性阐述，起到全文总领的作用。

第二章是从商业特许经营理论出发，对机场特许经营基本概念进行界定，指出候机楼商业是机场非航空服务业务的重要组成部分，并以国际上优秀机场的候机楼商业经营作为典型分析，总结出候机楼商业规划中应注意的几个要点。

第三章对 X 机场候机楼商业特许经营的发展、现状和存在的问题进行分析。

第四章是本文的结论部分，通过以上候机楼商业的分析、比较，笔者基于多年研究基础和工作经验，尝试对 X 机场候机楼商业特许经营提出改进对策。

论文的研究基础和思路框架如下图 1-1 所示：

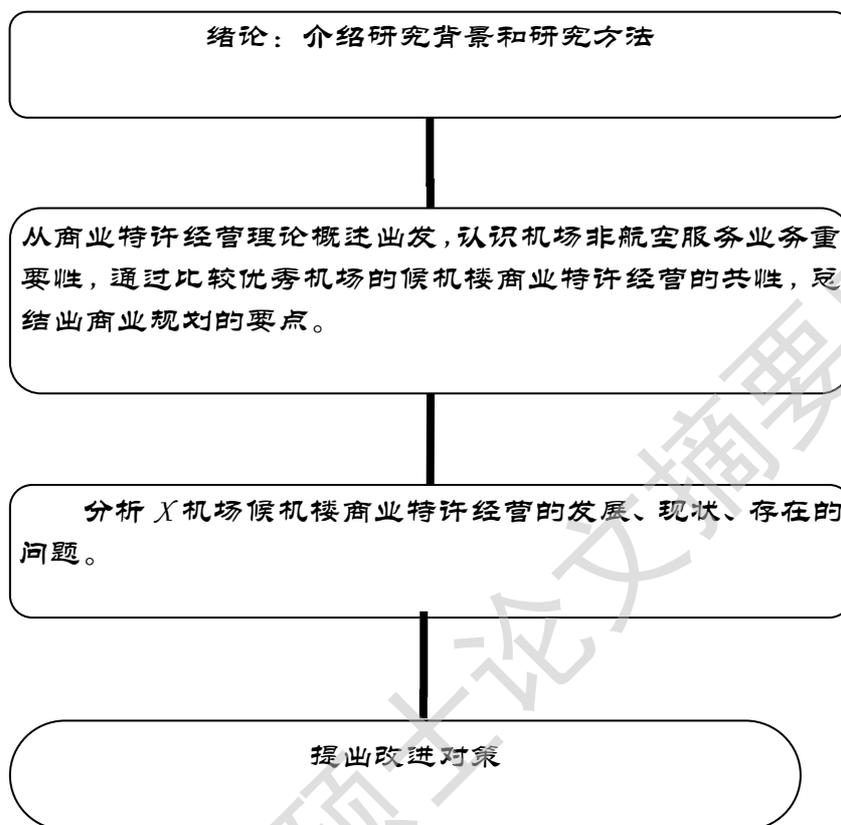


图 2-1：论文框架

第二章 候机楼商业特许经营概述

第一节 特许经营理论概述

2005 年，中国民航总局在北京、上海、深圳和厦门四个城市的机场试点施行特许经营模式，尝试将非航空类商业活动剥离，并决定取得成果后适时向全国范围推广。

机场特许经营权在国内是个新兴的学术范畴，缺乏成熟的理论支持及法律法规支持，因此，我们先借鉴分析最成熟的商业特许经营模式。

特许经营（Franchise）在辞海^②中的解释：亦称特许专营，即拥有先进的经营管理办法或经验、名牌产品、特色服务或专利等优异条件的的企业，用契约形式特许其他独立的企业使用自己的经营资源并收取使用费的方式。它产生于 20 世纪初的美国，被特许经营的企业可以使用授予企业的商标、店名，遵循授予企业的经营方针的管理要求进行经营。世界特许经营发展服务组织 FDS（Franchise Development Services Ltd.）于 1981 年创建，中国也成立了特许经营协会，2004 年 12 月 31 日，商务部在 1997 年的试行版本基础上，修订颁布了于 2005 年 2 月 1 日起生效的《商业特许经营管理办法》。

商业特许经营就特许经营体系里的经营安排而言，可以归纳为以下两大类：^③

一、产品和商号特许经营

汽车贸易、加油站、软饮料罐装以及奥运标志产品、免税店内的名牌化妆品销售的生产等都属此类，它是最简单的特许经营方式。被特许者被给予权利，在某一特定地域或具体位置，使用与制造商一致的品牌或商标，分销特许者的产品。特许者只是把自己拥有的商号或商标的使用权出售给被特许者，基本不涉及管理经营。这种形式的特许经营在该领域内占支配地位，且竞争激烈，并已渐趋饱和。著名品牌“可口可乐”即通过这种方式成就其世界第一品牌的地位。

二、经营模式特许经营

经营模式特许经营是特许经营的最高阶段，人们通常所说的特许经营就是这

^② 辞海编辑委员会编纂. 辞海[M].—上海辞书出版社 1996 年版缩印本

^③ 李维华著. 特许经营理论与实务[M].—北京:机械工业出版社,2005.4

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库