



时间进入2020年第二季度,新冠肺炎疫情防控工作也进入了“常态化”阶段。随着全国复工复产、复业复学等工作的有序推进,旅游业也走上回归发展的轨道。景区开放、游客增加,产品更加丰富,体验更加健康,国内旅游市场逐渐复苏,相信随着疫情进一步被控制甚至被阻断,旅游市场将逐渐复苏。温泉旅游行业也逐漸复业,新产品、新体验、新模式不断调整,坚定向前。

励邦英雄:旅游市场逐渐复苏 温泉旅游坚定向前

国内、国际旅游业现况

国家政策指引方向与护航发展。

文化和旅游部于2月27日下发《关于积极应对疫情影响保持导游队伍稳定相关工作事项的通知》,明确各地文旅部门要深刻认识疫情期间保持导游队伍稳定的必要性;各地要加强疫情期间导游人员权益保护工作,依法落实导游人员权益保护相关规定。

3月,文化和旅游部与中国工商银行在北京签署了《助力文旅企业纾困 推动产业高质量发展战略合作协议》(以下简称《协议》),旨在精准有序扎实推动文化和旅游企业复工复产,激发文化和旅游投资、消费潜力和活力,推动产业高质量发展。根据《协议》,双方将采取一系列金融扶持措施,助力文化和旅游企业纾困,促进企业提高复工复产的整体效益和水平。文化和旅游部将充分发挥政府部门的组织协调优势,与中国工商银行合力拓展政银合作网络,帮助文化和旅游企业应对疫情影响,促进优质项目落地实施。中国工商银行将为文化和旅游行业提供1000亿元新增授信额度,对受疫情影响的文化和旅游企业坚决做到不抽贷、不断贷、不压贷,通过多种方式做好融资接续安排,保障企业资金需求;实施临时性延期还本付息,建立“绿色审批通道”,发放利率优惠的“抗疫贷”“用工贷”“税务贷”信用贷款,精准帮扶民营、中小微企业和旅游企业;借助优惠的费率、强大的资金实力和完善的发行渠道助力文化和旅游企业发行疫情防控债等债券,降低企业融资成本,拓宽企业融资渠道。

3月,文化和旅游部等23部门联合发布《关于促进消费扩容提质 加快形成强大国内市场的实施意见》(以下简称《实施意见》)明确提出,重点推进文旅休闲消费提质升级。《实施意见》主要从丰富特色文化旅游产品、改善入境旅游与购物环境、创新文化旅游宣传推广模式三个方面发力。主要包括构建文旅多产业多领域融合互通的休闲消费体系;发展集合多种业态的消费集聚区;规范演出票务市场;鼓励各地区、各行业运用手机应用程序(APP)等方式,整合旅游产品信息,畅通消费投诉渠道,改善旅游和购物体

验;提升“智慧景区”服务水平;优化购物离境退税服务;编制前瞻性入境旅游营销战略规划等。

4月,中央应对新冠肺炎疫情工作领导小组印发的《关于在有效防控疫情的同时积极有序推进复工复产的指导意见》要求“要推动服务业复工复产。低风险地区由经营者自主决定复工复产时间,通过预约、分流限流等控制人员密度。全国性文体活动及跨省跨境旅游等暂不恢复。”

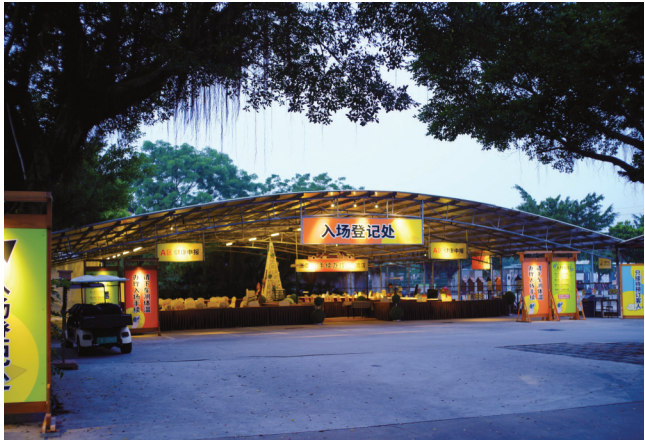
文化和旅游部、国家卫生健康委员会4月13日联合印发《关于做好旅游景区疫情防控和安全有序开放工作的通知》,要求疫情防控期间,旅游景区只开放室外区域,室内场所暂不开放;旅游景区接待游客量不得超过核定最大承载量的30%。旅游景区要建立完善预约制度,推行分时段游览预约,引导游客间隔入园、错峰旅游。严格限制现场领票、购票游客数量。要做好游客信息登记工作。

国际旅游形势,呼吁重视帮扶旅游业。

突发的新冠肺炎疫情使全球旅游业遭受严重冲击,为帮助各国减轻疫情带来的损失,联合国世界旅游组织日前发布一份行动指南,从三方面为各国旅游行业应对疫情提出23条建议,并呼吁各国加大对旅游业的帮扶力度,促进全球旅游业恢复振兴。在危机管理和降低影响方面,该指南提出,在全球经济下行压力增大的情况下,旅游业作为劳动密集型行业受冲击较大。各国应加强保就业措施,注重提高从业人员的技能,同时对旅游行业现有的税收、收费政策以及相关法律法规进行审查。在刺激消费和加快复苏方面,指南建议各国在制订相关扶持政策时将旅游业作为重要的内容,重视金融支持的重要性,推出税收优惠、促进签证便利化、在疫情防控形势许可的情况下减少旅行限制、增强营销和消费者信心等措施。在着眼未来方面,指南指出,旅游业在地方和国家经济发展中发挥着独特作用。当前,各国应从危机中总结经验,制订相关计划,为旅游业恢复发展和未来转型积蓄力量。



御温泉复业前全度假村进行专业消杀预备工作



防止人员聚集,御温泉搭建露天前台



御温泉复业,大餐庙会现场



御温泉新品天泉府邸

珠海御温泉:把控当前 坚定向前

严格控制入园人数,落细落实“一客一清一消毒”工作。珠海御温泉于4月15日起全面恢复开放,通过严格控制入园人数,加强客流引导,落细落实清洁消毒工作等举措,为游客提供放心、安心的休闲度假环境和服务。结合疫情防控工作,珠海御温泉现场开放露天温泉、客房、大餐庙会、御食坊中餐厅等区域,并新增了御泉湖畔露天按摩区,暂停万寿阁室内按摩场馆。珠海御温泉现场负责人张红梅表示:“我们现在的客房有500多间,露天温泉正常接待量每天是4000人次,大餐庙会正常接待量每天是1500人次;现阶段我们会严格按照国家要求(核定日最大承载量)30%来控制预约人数。我们希望平平安安,让前来的游客度过一个安心舒适的假期。”

珠海御温泉正常开放后,严格落实预约制度,游客入园需提前通过珠海御温泉微信公众号或致电进行实名制预约,为避免游客在室内空间聚集,园区还将酒店和露天温泉的前台都转移到了在停车场临时搭建的室外大棚里,游客在完成健康申报、体温测量、手续办理等流程后,方可乘坐免费的电瓶车入园体验。在露天温泉区,工作人员的主要工作一方面是如常为游客提供贴心服务,整理毛巾、拖鞋等;另一方面则是控制人流,保证每一个温泉池控制在2—3人。珠海御温泉的露天温泉区共有汤池50多个,为了让游客泡得更放心,珠海御温泉将温泉池的清洁消毒及温泉水的更换频次由原来的4小时一次改为3小时一次。此外,大厅、更衣室、休息区、公共区域等也都安排了专人进行循环式清洁和消毒。而在大餐庙会入口处和取餐区,地面上都用醒目的黄色圆点为游客标记出了排队间隔距离,在用餐区,餐桌的间距均在1.5米以上,工作人员会在非用餐时间仔细开展清洁和消毒工作。

坚定向前,迎接新一轮的挑战。其实,珠海御温泉还未复业时就种树、栽花,进一步美化、改善环境;装修、升级、改造,多项工程陆续完工,以更好的面貌迎接复业。珠海御温泉推出全新温泉特色住宿产品云来客栈“天府府邸”,施工方加班加点建设,赶在4月前保质保量完工,因此在复业时能顺利推出精品项目回馈顾客,目前该项目只提供给会员专享;同时,加建露天温泉新区“小汤区”,计划将于今年10月初完工。珠海御温泉现有的产品及经营模式也给复业带来信心:露天温泉24小时营业,餐饮活动大餐庙会4小时无限次出入,私人温泉“天府府邸”、御泉府邸等满足个性化需求……这些举措在一定程度上拉长了消费时长、体验时长;错峰多元的玩法也达到了自然引导、错峰消费体验的效果。现场一位熟客表示:“春节期间来不了,这次营业了就马上预订,很开心。以前就经常光顾,因为知道御温泉平时是怎么做的,日常的卫生和服务都做得很好,相信防控工作也会很到位,来之后就放心了。其实还有一点,我觉得他们24小时营业,大餐庙会4小时,这两点很吸引我,因为这个时候让人很有自由感,我住在这里,可以避开人多的时候去体验,而且它们都是露天的,体验会更好。现在又增加了很多新项目,感觉来一趟很满足。”

在加强疫情防控的同时,珠海御温泉将坚定向前,开展新一轮的摸索试验,迎接新未来。

国内旅游市场现况

4月7日,中国旅游研究院发布报告,经综合测算,2020年清明假期期间国内旅游接待总人数4325.4万人次,同比减少61.4%;实现旅游收入82.6亿元,同比减少80.7%。国内游客满意度指数为88.8,达到历史高位水平。该报告据此预计,“五一”出游人数预计将达到清明节的两倍以上,今年将出现首个真正的旅游小高峰。据了解,3月23日,岭南控股广之旅对外发布《疫后旅业重启游客出行偏好报告》,“收集有效问卷样本近1万份,覆盖年龄从18—60岁以上的城乡居民,有效受访者男女比例约为4:6,分析得出结论:过半数受访者希望疫后1—6个月内出游,‘宅家长者’或将成为疫后出游首波主力;中端消费水平仍占主流,青年客群‘消费分级’趋势明显,中老年客群消费水平稳定;出行半径从近到远,受疫情影响小的户外生态目的地恢复最快,澳门游或‘井喷’;住宿、餐饮、行程品质最受关注,精品小团、大众定制旅游将迎来发展契机”。岭南控股广之旅预计适合开展生态康养类项目的旅游目的地将是疫后出游的热门之选,温泉度假是首选。

多地发放消费券刺激消费。新冠肺炎疫情发生以来,国内消费增长受到了一定程度的影响,餐饮、旅游等行业最先受到冲击。为重新调动人们的消费热情,各地根据实际情况,纷纷发放消费券,总额从几百万元到上亿元不等;浙江省推出了10亿元文旅消费券,杭州发放16.8亿元消费券,宁波市政府和企业联合推出了1亿元文化和旅游惠民消费券,温州发放18亿元消费券;江苏南京发放了3.18亿元消费券;辽宁沈阳发放3000万元消费券;河北秦皇岛发放500万元消费券;湖北武汉发放5亿元消费券;广东多地发放消费券,总额已超10亿元,仅顺德市就发放1亿元消费券,珠海市发放1亿消费券;长沙、广州等地补贴汽车消费等。各地发放消费券,旨在发挥财政资金带动作用,释放

消费需求,推动消费市场复苏。

多地鼓励2.5天休假,刺激旅游消费。近期,多地推行2.5天休假。4月,四川鼓励带薪休假与“五一”劳动节、端午节等小长假连休,打造新的黄金周;江苏南京提出鼓励各类企业灵活试行每周增加0.5天休息,支持有条件的事业单位适时试行每周2.5天休息制度。3月,河北省文化和旅游厅提出,将鼓励推行周末2.5天弹性休假,做精“2.5天微度假”品牌,满足环京津周末、小长假微度假市场需求;浙江省发文鼓励实施一周4.5天弹性工作制,支持有条件的机关、社会团体、企事业单位落实带薪休假制度;江西省发通知称,今年二季度试行周末2.5天弹性作息;甘肃陇南发通知称,每周五下午各行政事业单位在完成工作任务,安排好值班人员的情况下,可以鼓励其余职工休假旅游等。为了更好地刺激消费,有的省份还同时推出了消费券或“周五下午景区门票半价”、支持“夜间经济”等配套政策。

温泉旅游,机遇与挑战并存。温泉旅游企业在疫情防控期间也发挥积极作用,温泉旅游成为各地为援鄂医护人员、“最美逆行者”提供优质疗休养服务首选。在复业过程中,温泉旅游也极大地缓解了当地村民的就业问题。“根据广东省温泉行业协会的统计数据显示,广东温泉企业员工中当地村民占比近80%,这极大地缓解当地村民的就业和经济压力。”“五一”假期即将到来,省内周边游、自驾游等热度上升。以清明假期出游为参照,“五一”假期出游也将以家庭出行为主,短途自驾游将引领出游热潮,温泉旅游彰显吸引优势,让市场进一步回暖。当然,温泉旅游复工复产不仅有机遇,也有挑战。复工复产有风险,而且增加了防疫成本,市场要慢慢恢复,温泉企业也需要考虑更多“出路”,努力生存下去。即将到来的夏季本身就是温泉旅游相对的“淡季”,加上疫情的影响,温泉旅游将经历一段不短的艰难时期。

心有阳光 前程灿烂

御温泉 爱生活