

旅游企业入局微旅行赛道

从“微”中寻突破 胜算几何

“48小时”“City walk”“周末请上车”……疫情发生以来,出境游恢复时间尚未可知,国内长线游市场动荡,多家旅游企业将目光对准了行程短、频率高、重体验的微旅行市场。有业者表示,这或许是旅游企业寻求业绩恢复最有可能的突破口。那么,这一市场现状如何,旅游企业又有哪些优势和难点?中国旅游报记者对此进行了采访。

□ 本报记者 张宇

新冠肺炎疫情发生以来,以距离近、时间短、随心性、慢体验为特点的微旅行快速兴起,逐渐成为一种新的生活方式。采访中,业者普遍认为,以在地休闲度假为主要表现形式的微旅行是旅游消费的一个长期趋势,也是我国旅游业发展的重要趋势之一。

微旅行为何会异军突起?有观点认为,近年来,随着国民收入的提高及居民生活观念的改变,旅行已经成为一种刚需。而在地休闲为主要特征

的微旅行兴起其实早有苗头,疫情只是一剂催化剂。

“疫情防控常态化背景下,人们在

需求就是市场。疫情影响下,业绩承压的旅游企业加快了在微旅行市场布局。

“同程旅行发挥灵活的市场策略优势,快速投入新兴市场,打造了‘48小时’这一短途周边营销IP,聚合目的地、住宿、交通等优质旅游资源,携手合作伙伴,共同推动微旅行市场服务品质和行业效率的提升。”程超功告诉记者,目前,“48小时”已与山东省文化和旅游厅、澳门旅游局等达成合作。“48小时”整合产业链优质资源,为用户提供多样化、个性化、主体化的短途旅行产品和服务,满足更多游客对短途旅行的多元化需求。

“相比长线旅游,微旅行市场客群相对固定,复购率较高,品牌和口碑对于人们的出行消费决策具有更大影响,品牌营销也更为重要。”程超功表示。此外,交通是否便利、产品供给是

有观点认为,随着信息壁垒的进一步降低,在以当地人游当地为主要特征的微旅行市场,基本已经不需要旅游企业了。采访中,业者则表达了不同的观点。

“想要深度,想要特色,还需要专业的服务。”

“旅游企业拥有丰富且成熟的操作经验,能够对线路及产品进行精细化运营和串联。此外,企业还有目的地、景区、酒店方面的资源优势,具备深度挖掘的能力。”邹庆龄表示,驴妈妈与多地文化和旅游系统合作,根据当地主推内容,进行系列主题线路设计、开发。如上海的“建筑可阅读”系列线路。

“文化类产品导游讲解是灵魂。”中旅旅行相关负责人表示,为满足游客对沉浸式旅游体验的需求,中旅旅行本部及所属企业持续提升导游团队接待能力。以湖北中旅推出的“武汉1927”红色旅游项目为例,为打破传统参观讲解模式,导游化身“农讲所老师”,为游客带来一堂生动的历史

秦啸臣：从金牌导游到慈善超市店长

□ 郭亚芳

新冠肺炎疫情冲击下,旅游业备受影响,实现自救、渡过难关成为当下不少导游奋力拼搏的目标。近日,上海一位金牌导游的转型之路引发关注。

30开外的秦啸臣是沪上十多位国家“金牌导游”之一。如今,他还有一个新身份,那就是浦东慈善超市的“店长”。

从金牌导游到店长,秦啸臣认为,这是在疫情防控常态化阶段旅行社的一种“自救”模式,“数年前,我就尝试在纯旅游业务的基础上逐步添加文化相关内容。”因为十分爱好摄影,他在日常业务中,拍摄了上海很多历史保护建筑,并制成数字油画。

从2016年开始,上海推动公共文化内容配送机构改革,构建了统一的市级内容配送平台。秦啸臣将自己制作的数字油画上传到上海市公共文化内容供给平台,以便更多人了解上海的历史保护建筑。“通过不断收集素材,现在我的作品库里已有300多幅数字油画。疫情暴发后,我的作品得到了更多文化事业单位的青睐。”他说。

2020年6月,上海市公共文化配送服务业务正式恢复,“建筑可阅读摄影展览展示服务”被静安区大学街道、临汾街道和徐汇区华泾镇等多个街道“点单配送”。“这笔收入,对于传统旅行社人士来说,好比雪中送炭。”秦啸臣说。

秦啸臣是上海悠行有我国际旅行

做出旅游消费决策时,对于安全、私密、品质的要求空前高涨。以本地游、周边游为主要形式,能满足消费群体短期高频休闲需求的微旅行成为首选。”马蜂窝旅游研究中心负责人冯饶表示。

“微旅行的快速发展,既是疫情防控常态化时期游客对高品质、本地化、深度游产品持续追求的结果,也是各地政府多措施释放本地旅游消费活力的结果。”同程研究院首席研

否精准、是否有独特体验,这些都是关键点。

“微旅行重点在于‘微’,主要体现在决策周期短、停留时间短,多以朋友、家庭、情侣等小团体为单位,具有慢节奏、注重出行品质、追求深度体验等显著特征。”冯饶认为,微旅行最核心的特质是玩法驱动,游客追求的不再是简单的抵达目的地,而是旅行过程中的玩法及体验。

马蜂窝推出的“周末请上车”致力于在周边熟悉的空间中打造全新的旅行体验场景,将游客以“目的地”为核心的旅行体验,拉回以“本地”为核心的玩乐体验。目前,北京每周都会开展

课,让旅行更加生动化、立体化。

在携程跟团游代理业务总经理李凡看来,疫情造成行程不确定性,让旅行社的服务价值更加凸显。当遇到行程中受限与出行变更,对比自由行,旅行社能有效地协助客人减缓因行程中变化带来的焦虑与困扰,协助客人解决各种问题。

对于微旅行的未来,多位受访者表示十分看好。

“目前,国内微旅行市场虽然尚处于探索发展阶段,其产业范畴、投资逻辑和商业模式有待时间验证,但随着客群持续增长以及大型文旅集团投资项目的不断落地,微旅行将成为未来一个时期我国旅游开发的热点之一。”程超功表示。

“中旅旅行将持续挖掘细分旅游市场,重点提升资源整合和目的地产品研发能力。通过举办办内部创新大

社的法人代表。原本,该社的办公场所在市中心静安寺附近,但高额租金对受疫情影响的旅行社来说,是笔沉重负担。因此,他决定把办公室退租,同时把自己在市区的住房腾出来出租,自己则租了浦东临港新城的人才公寓居住。如此一来,腾挪出不少流动资金。“有时候任务重、时间紧,甲方客户还需要走流程报批才能付款,我就不得不东拼西凑地解决现金流问题。”秦啸臣感叹。

传统业务难以以为继,必须另辟蹊径,秦啸臣带领同事们进行转型探索。2020年底,他牵头注册成立了上海浦东新区文化旅游产业研究中心(以下简称“研究中心”),这是一家受到浦东新区民政局、区文化体育和旅游局双重支持的社会服务组织。

“2021年,研究中心在参加浦东新区民政局的慈善超市创新发展项目竞标时提出,利用人性的善念,推动民众在慈善超市里消费,再利用筹募到的资金,投入到社区特殊青少年的就业关怀上。通过利用好文化和旅游产业链上的诸多环节,为这个项目提质增能。”秦啸臣说,他的“新思路”受到有关方面的认可,浦东慈善超市顺利面世。

项目合作伙伴之一的上海国际度假区比斯特购物村,有着精致、美观、大气的购物场地,非常适合进行公益活动。同时,公益活动又可以为购物村带来更多人气,形成双赢。近期,将在购物村举办的公益活动包括关爱特

市场:新机会 消费高频

究员程超功分析认为,微旅行所伴随的“旅游+”多业态融合性旅游产品,已经成为带动地方经济发展的有效抓手。

微旅行迅速走热,除了需求端和供给端的相互作用,也得益于各地方政府的持续推动和引导。“疫情防控常态化背景下,很多城市非常重视展现丰富的本地生活,期待借助旅游场景提高当地综合消费。”驴妈妈旅游网CEO邹庆龄表示。

布局:新产品 深挖需求

“周末请上车”活动。未来,马蜂窝计划在全国和国外为更多旅行者提供玩法多样的周末微旅行体验。

“微旅行产品应具备体轻量、体验丰富、玩法创新等特征,让游客能放松身心,提升获得感和幸福感。”途牛旅游相关负责人介绍,途牛在北京、杭州、南京等十余个城市推出了Citywalk半日游、一日游的微旅行产品,细化周边游分类,为游客提供更多选择。

“凭借良好的产品研发、导游领队服务能力,中旅旅行深度挖掘游客需求,帮助游客寻找隐藏在城市街头巷尾的新玩法新体验。”中旅旅行相关负责人告诉记者,中旅旅行相继研发了包括

未来:新突破 发挥优势

赛、组建创新创业团队,鼓励公司内部培育孵化、引入专业团队、与外部资源合作。潜心研发更多符合旅游市场发展方向的以短途游、近郊游、自驾游、家庭游、小团游为主要类型的微旅行系列产品,逐步搭建符合自身基础特征的业务体系,稳步提升产品品质和服务水平,力争在旅游细分市场赛道上跑出更好的成绩。”中旅旅行相关负责人表示。

“看一看这个城市的历史、讲一讲这条路的由来,给用户输出更有调性和更深度内容是我们的探索方向。”途牛相关负责人表示,对于这一细分市场,途牛依托优势资源、标准化服务和产品创新迭代,将开发更多有本地特色的深度体验产品,打造“超级周末”、城市深度游等系列微旅行产品。

“游客在马蜂窝的平台上想要

采访中,业者普遍认为,微旅行的兴起,对于激发受疫情影响的国内旅游市场活力,释放游客存积的旅游消费潜力,发挥着举足轻重的作用,已成为国内旅游市场发展的全新突破口。

“2021年,国内旅游业在疫情的震荡中逐步恢复。围绕旅游消费休闲化、本地化的趋势,旅游产业正在经历新一轮供给侧结构性改革,旅游企业应顺应市场发展做出改变。”程超功表示。

亲子游、温泉康养、房车剧本杀等微旅行主题产品,受众覆盖面广泛。此外,还推出了深度文化体验类产品,如“故宫里的小怪兽”“游戏京城之寻玉记”等。“上海中旅公司推出了‘荡马路系列’‘纵览系列’‘主题系列’‘红色系列’四大主题30余条线路,带领游客充分领略上海的历史文脉及建筑魅力,深度感受上海独具特色的城市文化,社会反响良好。”该负责人表示。

冬奥会开幕在即,中旅旅行与崇礼云顶滑雪公园、崇礼万龙滑雪场达成合作,串联多个星级酒店和车站接驳资源,提供滑雪微旅行一站式服务,满足游客吃、住、行、玩多重旅行需求。

寻找的是定制化、个性化的玩法及产品,我们在微旅行市场的布局也会围绕这个方向展开。”冯饶表示,“对于微旅行而言,体验和品质是最为关键的两大因素,解决个性化体验的规模化问题、保证产品和服务品质,对微旅行的发展将是至关重要的。”

微旅行产品服务的主体是城市的常住人口,以及周边城市游客。目前,微旅行要素组合及产品构成仍然比较单一,尤其是场景消费的精致度不够,如商城购物、美食街区、主题娱乐等要素过于同质化,线路产品仍以“游”为主题,无法满足细分群体的深度消费体验。“‘48小时’将整合产业链优质资源,为用户提供多样化、个性化、主体化的短途旅行产品和服务,满足更多游客对短途旅行的多元化需求。”程超功表示。



组织自闭症儿童家庭参加“百万市民看上海”公益关爱行动 秦啸臣 摄

殊青少年弦乐演奏会、特教烘焙课程展示、非遗传承人技艺展示等。

高等院校也成为秦啸臣团队的重要合作伙伴。比如,上海商学院酒店管理学院积极参与浦东新区的慈善超市创新发展项目,与研究中心合作成立了“善意驱动力研究与实践基地志愿者人才储备库”。“我们设想从多次志愿者服务活动、培训活动中选拔优秀的在校大学生,作为研究中心重点考察、培养的储备人才。我一直相信,有着社会责任担当的青年,才是做得成事情的好青年。志愿者服务不仅要去服务特定对象,更可以利用慈善超市这个窗口,让

在校大学生近距离接触社会、接触旅游业,看到真实的一面,也看到我们不足的一面。”秦啸臣说。

这样的逐步转型,让秦啸臣解决了旅行社8名固定员工的日常工资、社会福利保险等问题,为旅行社的复苏和发展奠定了基础。对此,他笑称,自己走了一条从“金牌导游”到慈善超市“店长”之路。“现在,我们每天不仅可以为社区提供公益服务,对接一些慈善公益活动,还可以为文化和旅游产业链上的企业赋能,让大家在旅游业的寒冬不那么寒冷,一起迎接万象复苏的春天来临。”秦啸臣自信地说。

下好三个功夫 提升办案能力

——从一起未经许可经营旅行社业务案件谈起

□ 张焯军

我们身处一个高速发展的新时代,平台经济、跨界经济、O2O经济等让旅游行业发生着重大变革。每一位执法工作者,特别是管理者应更专注提高分析能力、判断能力、创新能力和治理能力。下面笔者结合具体旅游执法实务案例谈谈个人的一些思考。

基本情况

2021年2月7日,台州市文化和广电旅游体育局接到举报,反映市民陈某通过微信平台发布旅游信息,招揽游客。接报后,台州市文广旅体局第一时间交办仙居文广旅体局处置。2月18日,举报人继续来电,反映陈某又组织了100多名游客,从椒江出发,前往玉环鸡山岛景区开展旅游活动。

经调查,证实当事人陈某通过个人手机微信应用,组建聊天群,利用曾在旅行社兼职的便利,采取“朋友拉朋友、朋友发展朋友”的方式,组织、招徕旅游活动。2月7日招揽到52名游客,赴仙居神仙居景区开展一日游活动。具体行为表现有:陈某预先编写产品信息,发布至微信聊天群,并提供交通、景区游览、领队等服务;游客以现金或微信红包的形式将团费支付给陈某。

2月18日,陈某用同样的方式组织了103名游客,赴玉环鸡山岛景区开展一日游活动。在上述两次旅游活动中,陈某获得收入1万余元,利润为2600余元。

调查中,陈某辩称,上述旅游活动是微信朋友自发的AA制旅游新模式。

调查中还发现,2月25日,陈某了解到自己被举报后,特意找到某旅行社,与其签订了劳动合同,并将合同时间倒签至1月18日。随后,陈某向执法人员提交了这份劳动合同书,企图证明其是旅行社员工,开展相关业务活动属于职务行为。同时,陈某还在其手机微信聊天群公告中,备注有“你们拉人要拉认识的人不要拉陌生人进群,如果拉旅行社的人进来一起踢”等表述。上述行为表明陈某在主观上有抗拒执法调查、逃避法律制裁的故意。

基于上述事实,陈某的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第二十八条、《浙江省旅游条例》第二十四条有关规定,属于未经许可经营旅行社业务。其行为扰乱了旅游市场的正常经营秩序,侵害了旅游者的合法权益,事实清楚,证据确凿。根据《中华人民共和国旅游法》第九十五条,以及《浙江省旅游行政处罚裁量基准(试行)》第一条规定,执法人员对陈某做出如下处罚:没收违法所得2600余元,并罚款1万元。

对某旅行社伙同陈某伪造劳动合同的不诚信行为,交办辖区主管部门对其主要负责人进行警示约谈。

启示

旅游是一个动态过程,存在着很多不确定性和复杂性。相较一般案件,旅游案件的证据具有易失性和易变性的特点,增加了办案难度。对于办案人员来说,重点要在三种能力建设上下好功夫。

一、在法律思维能力建设上下好功夫

法律思维能力是运用法律知识来分析研究问题的能力。本案中,陈某和游客多次在现场与办案人员陈述,他们是微信朋友之间自发组织的AA制旅游活动,不是在做旅游

业务。

那么,应如何运用法律思维进行判断呢?首先,AA制不是法律概念,而是对一种消费方式的描述,显著特征是有明示、平均承担费用、各方对支出明细知晓、结束后有结算过程。《浙江省旅游条例》中,明确了包价旅游业务的概念,是指预先安排行程,提供交通、住宿、餐饮、游览、导游或者领队等两项以上旅游服务,旅游者以总价支付旅游费用的业务。调查中,如果发现旅游活动符合包价旅游的“三要素”,且不符合AA制行为特征,就可以断定是在经营包价旅游业务。

运用法律思维方式,需要准确提炼事件的法律概念,厘清事件中的法律关系,正确进行法律适用。

二、在逻辑思维能力建设上下好功夫

要证明一个完整的事实,需要通过辩证逻辑来确定证据的证明力。因为到最后,所有的证据是否能够形成确定的事实,关键在于证据是否是封闭的、排他的。

本案中,陈某知道自己被举报了,为逃避法律责任,找到旅行社要求帮忙提供劳动合同书,企图通过篡改签约时间,误导办案人员认定其行为是职务行为。如果办案人员采信了,那么,在法律层面陈某就不构成违法。但这与之前调查中,陈某坚称与游客是微信朋友关系,是大家自发组织的AA制旅游活动的说法相矛盾,也就是证据无法做到闭合排他。所以,在案件办理过程中,只要办案人员熟练运用逻辑推理,就很容易发现上述问题。另外,从逻辑上讲,对于当事人提供的证据,执法机关有核实调查的义务。特别在存疑的情况下,更应深入调查,查实当事人提供的证据是否真实,确定违法行为是否成立。逻辑思维的运用,最大意义在于事中确定调查方向,打破工作僵局。

三、在关联想象能力建设上下好功夫

收集整理已办结的案件,通过联想和推导弄通类似线索脉络,可以在办案中事半功倍。但同时应注意,切不可机械使用“教科式”执法。因为旅游案件复杂多变,同一组证据如环境发生变化,指向和证明力也势必发生变化,不可生搬硬照。

2016年,笔者主办了一起以其他形式非法转让旅行社业务经营许可案件。案情是:一家户外俱乐部在其非法组织的旅游团发生交通事故后,为逃脱法律责任,用之前与旅行社合作时遗留的并且盖有旅行社公章的空白旅游合同,分别代表游客和旅行社补签了旅游合同,造成该旅游团为旅行社自导自演的假象。案发后,这种假象也确实给办案人员造成了不少困惑,案件一度停滞不前。后来在专家的指导下,办案人员通过对包价旅游业务“三要素”法律概念的认定,确定了真正的组织者、经营者。从法律概念入手是笔者多年来办理旅游案件的首要联想。上述案件的处理也遵循了这一原则。

关联想象能力是以开放的思维为基础,经过长期实战训练形成的。这就像一位专职司机,驾驶车辆已成为一种本能。这就要求我们多办案、多锻炼、多思考,形成自己的思维方式。这样遇到不同的问题,就能透过现象看本质。执法办案如此,其他工作亦如此。

(作者单位:浙江省台州市文化和广电旅游体育局、台州市文化市场综合行政执法队)

途牛第三季度财报显示:

打包和直营地接产品受欢迎

本报讯(许瑾)近日,途牛旅游网公布第三季度业绩报告显示,打包旅游产品收入较去年同期增长5%,直营地接产品成交总额同比增长超过30%,运营效率稳步提升。

7月以来,全国多地受到疫情及天气影响。7月20日至8月20日,途牛累计处理用户退单超过8.5万笔,其中,打包产品退订金额超过1.2亿元。虽受多方不利因素影响,途牛第三季度运营效率仍然稳步提升。据介绍,截

至目前,途牛已建成基本覆盖全国的直营地接网络,能够在第一时间为预订待出游用户、出游中用户以及出游归来用户提供服务。

当前,旅游产品安全和品质最受关注,途牛在力求保障用户出游安全的基础上,聚力打造“大众精品”,产品朝着定制游、私家团、小包团方向升级。

途牛CEO于敦德表示,途牛将继续努力提升用户体验,巩固核心竞争力,实现差异化发展。