

强信心 助恢复 促发展

行业迎来及时雨 旅游复苏有信心



插图 王超 绘

行动

——新作为迎政策精准落地

旅游企业应该如何用好《若干政策》中的纾困扶持措施？

●旅行社——

记者了解到，不少旅行社已经启动了下一步的工作计划。杜宪忠透露，中国铁道旅行社集团将用足用好政策，真正帮助本企业缓解经营困难。一是与税务部门积极沟通协调税费缓缴缴纳及减免，让企业真正享受优惠的政策，达到降税的目的，增强获得感。二是与社保部门确认，充分运用失业保险、工伤保险费率降低以及稳岗返还比例60%提升至90%的政策，力争为企业节省支降费。三是积极走访机关企事业单位，承接符合规定举办的工会活动、会展活动，增加企业营收。

杨齐斌表示，集团将以此次《若干政策》发布为契机，对内加大各层级骨干人员的稳岗和培训，激发企业内生动力；对外发挥企业优势，瞄准私人定制、亲子旅行、研学旅行、企事业单位工会活动、会议展览等市场开展专项营销，不断减轻企业发展压力，用最快速度让企业经营走上正轨。

“我社将用好《若干政策》中提到的政府采购政策，在原有旅行社业务基础上，进一步优化产业链上的供给，持续深挖政府与企事业单位采购内容，加强会展商旅业务新客户的开拓。同时，我们将借助金融机构资金扶持政策，利用旅行社原有业务积累，加大对旅游目的地开发力度，融合文旅资源，跨界创新发展。尤其是在文旅目的地运营推广、文旅联动项目开发等多方面拓展更广泛的业务，跳出传统旅游，创造新文旅可能性，实现旅游企业疫情下的自救自救与新发展的。”上海硕风国际旅行社董事总经理郑丽君说。

在韩杰看来，国家给出了这样好的政策扶持，旅游企业一方面要学习利用好这些政策，另一方面要最大化地紧跟国家政策与市场环境，做好旅游业的改革创新与行业升级。企业要更主动适应常态化疫情下的市场需求变化，聚焦主业，苦练内功，积极探索创新发展模式，以创新激发内生动力，提升企业乃至行业抗风险能力，共同推动旅游业高质量发展。

“在下一步计划中，中青旅将提出一系列新目标、新部署。比如，继续探索传统消费升级，培育新型消费，鼓励消费新模式和新业态的发展，设计开发‘度假休闲+文化体验’‘亲子+研学’等新复合业态产品。同时，企业将立足于市场需求，抓资源、拓渠道、促转型，聚焦推动文化旅游与现代科技的深度融合，

积极融入文旅体验新形式。”韩杰说。孙桂珍表示，在常态化疫情防控下，旅行社提供的是有组织的旅行，可以有效做到事前排查、事中监测、事后追溯，安全更有保障。中国旅行社协会将继续做好行业的推手和扶手，做好政府的帮手和助手，做好有效市场与有为政府的“传导器”“粘合剂”，引导行业把纾困政策转化为好产品好服务，引导经受疫情洗礼的旅游行业呈现新的面貌。

●酒店——

杨杰表示，下一步，福州聚春园集团将跟进扶持政策的项目申报，如开展稳岗培训、申报缓缴保险费，着力保就业稳企业；根据市场需求改善经营环境，向银行贷款对老旧设施设备进行升级改造，加快建设“碳中和”的“智慧+酒店”；以取消高星级酒店门槛限制的契机，对接参与政府服务项目，拓宽市场渠道等，依靠扶持政策激发企业活力，增强企业发展新动能。

周蕾介绍，接下来，金陵饭店计划积极申报，争取最大的优惠政策及扶持力度，稳定就业岗位，履行国有企业的社会责任，顺应市场需求，积极拥抱变化，利用行业迭代的机遇，研究酒店业的数字化、智能化产品，降低成本支出，优化服务流程，使酒店服务更高效、更便捷、更智能。

“下一步，华住将积极响应《若干政策》号召，切实保障一线员工的权益，持续关注加盟商的经营能力，推进酒店全场景数字化创新，优化对客服务、日常运营以及后台管理的效率，抵抗疫情冲击，推动行业变革。”华住集团相关负责人说。

●在线旅游企业——

邹庆龄表示，驴妈妈旅游网将积极和有关部门沟通，包括暂退旅游保证金，争取缓交失业保险、工伤保险基金，并与金融机构积极沟通低息贷款等，毕竟现金流是保证企业有序运营的基础。驴妈妈也会积极与机关企事业单位沟通，争取提供差旅、会展等服务，让自己有更多的造血机会。同时，驴妈妈旅游网还将持续推进企业转型发展，微创新发展，寻求新增长点。

“企业需要为可能的外部风险留足安全冗余，在经营管理方面有更灵活的灵活性和弹性，同时深入研究新形势下的市场规律，快速反应抢抓机会。无论是生存还是恢复，企业自身的努力是内因，起决定作用，所有纾困政策则是外因，只有让纾困政策和企业自身的努力和变革形成合力才能真正起效。”程超功说。

业界建议：用好政策工具包

对于如何让《若干政策》更好地落地，业界人士也给出了相关建议。

多位业者提到，对于《若干政策》的落实落地，相关部门要给予更大的关心和扶持，把政策分类、细化，拿出最快、最优惠的办法。

李彬建议，要密切关注行业中创新、创业型的中小微企业，把《若干政策》落实到这些企业上。在加强银企合作、加大信贷力度方面，要特别帮扶具有探索性和创新性的旅游企业，比如乡村精品民宿、定制游公司、终端酒店管理公司等，为其提供信贷和金融服务。希望《若干政策》的出台能够引导资本更加关注这类企业，对其生存发展和探索创新起到良性作用。

携程研究院战略研究中心相关负责人表示，疫情对旅游行业的整体恢复是非常有帮助的，可以有效防止一刀切，特别是防止非必要的关停，实现全国抗疫一盘棋，这对于行业复苏的稳定性非常重要，也是企业恢复经营的关键所在。另外，对于包括旅行社在内的小微企业而言，《若干政策》中针对性的信贷支持政策对于解决他们现金流方面的困难非常有帮助，可以解决很多企业的燃眉之急。

途牛公共事务负责人表示，旅行社在《若干政策》的帮扶下，可以扩大业务经营范围，承接更多企业定制服务、会展活动业务，也可以不断适应疫情波动变化，发挥自身优势，满足更多用户需求。

(采访组成员：王玮 赵垒 唐伯依 陈熠瑶 高慧 王思超 李金枝 丁宁 邵子君)

振奋

——新措施促旅游全面复苏

旅游企业如何认识此次《若干政策》出台？

●旅行社——

“从《若干政策》的出台可以看出，主管部门关注到了目前旅游业所面临的压力，这是对旅游企业的鼓励，也是有效扶持旅游企业渡过难关的进一步探索。《若干政策》中的措施一旦落地，确实可以解决旅行社目前遇到的难题。”多位业者在接受本报记者采访时一致认为，《政策》对提振行业发展信心起到了积极作用。

“10条服务业普惠性纾困扶持措施、7条旅游业纾困扶持措施中6条‘点名’旅行社，《政策》着力解决制约旅行社生存待复苏发展的掣肘问题，让旅行社企业再一次深切感受到了党和国家‘以民为本、为民解困、为民谋利’的决心和行动。”中国旅行社协会副会长兼秘书长孙桂珍表示，事实上，《若干政策》针对餐饮业、零售业、公路水路铁路运输业、民航等行业的纾困措施也将传导到旅游行业，传导到旅行社企业，为旅行社企业经营扫清障碍、降低压力。

“《若干政策》出台很及时，很有必要。”新疆旅行社协会秘书长李秦说。

“《若干政策》的出台，让我们感到这个行业稳了。”中青旅遨游科技发展有限公司总裁韩杰说，扶持政策的出台对于行业稳定基本盘、稳定思想、稳定战略、稳定管理、稳定人心起到了非常重要的保障作用。

“现在旅行社的确不容易。”广东省旅行社行业协会会长、广州广之旅国际旅行社董事长朱少东表

示，去年下半年至今，国内不同地区相继有疫情发生，跨省团队游业务难以正常开展。省内游业务也因市民出游信心不足而受到影响。旅行社的业务量、现金流不足，人才保留也面临严峻挑战。目前来看，《若干政策》中的措施的确对上述情况起到有效的缓解作用，有助于现有市场主体维持现金流、稳定行业人才队伍、扩大业务覆盖面，并为行业复苏及高质量发展奠定基础。

“与之前的纾困举措相比，此次《若干政策》的纾困工具种类更多、支持力度更大、覆盖范围更广，不仅提供了切实缓解企业成本压力的具体措施，还提供了增收渠道。”中国铁道旅行社集团有限公司党委书记、董事长杜宪忠分析道。

“《若干政策》针对性强，对于旅游企业来说就是雪中送炭，切实缓解了仍然坚守业务的旅游企业的资金压力。”上海春秋旅游副总经理周卫红说，在纾困政策出台之前，文化和旅游部、中国旅游协会等部门、组织已通过多个渠道进行了政策建议收集，春秋旅游之前也做了多次反馈，很多建议也在这个文件中看到了对应内容，包括继续执行税收优惠、社保基金部分优惠等。她认为，最重要的是质保金继续保持暂退80%等，对于缓解旅游企业的资金压力，将起到很大的支撑作用。中国旅游业一定会迎来曙光。

●酒店——

在南京金陵饭店总经理周蕾看来，《若干政策》的出台很有必要。相关扶持措施有助于降低疫情对行

业的影响，减少企业流动资金的压力，消弭行业或区域风险，从而助力企业恢复正常发展的轨道。

“《若干政策》从缴缴保险到稳岗补贴，从提高贷款额度到取消政府采购服务项目的门槛限制这一系列‘组合拳’，对进一步降低旅游业企业运营成本、营造良好的营商环境，增加企业盈利能力和可持续发展能力，将起到提振作用。”福州聚春园集团有限公司党委委员、副总经理杨杰说。

“《若干政策》既治标也治本。”北京第二外国语学院旅游科学学院副院长、教授李彬说，“治标”就是疫情反复的情况下，面对行业遇到的困难，给予了税费减免、帮扶纾困等支持，“治本”是针对行业中的一些深层次的问题给予了支持，比如针对星级酒店加大信贷投入等。

“更重要的是，《若干政策》的出台在增强行业信心的同时，也增强了金融企业对于服务行业的投资信赖度，能够起到快速合作和注入资金的作用，缓解行业的困境。”资深酒店品牌管理专家夏子帆表示，对于上市企业而言，更能有效稳定市场，保障发展。总体而言，《若干政策》将在行业发展、人员就业、消费拉动以及融资合作等方面起到关键性作用。

“《若干政策》的出台为处于‘寒冬’的酒店业提供了巨大的温暖和希望。”四川大学旅游学院教授，酒店专家李原评价道，《若干政策》对于缓解矛盾、释放压力作用很大，可解决不同酒店企业的不同需要和关键性压力，既有涉及生存的，也有关系到发展的，还有关系到市场恢复

与公平性的。

●在线旅游企业——

“看到《若干政策》的出台，作为旅游人我感到十分振奋。”途牛公共事务负责人回忆道，2020新冠肺炎疫情在全球暴发，让旅游企业受到了前所未有的冲击。当年，财政部和国家税务总局发布《关于支持新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控有关税收政策的公告》，规定自2020年1月起对提供旅游等生活服务取得的收入免征增值税。该政策给举步维艰的旅游行业雪中送炭，为旅游行业后续的复苏提供有力支持。此次出台的《若干政策》兼顾了企业的当前纾困和长远发展，对助力行业恢复发展将有更大的推动作用。

在同程研究院首席研究员程超功看来，本轮纾困政策的出台恰逢国内经济面临需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压力的新形势，“六稳六保”任务艰巨，各项政策工具的靠前部署非常紧迫和必要。尤其是《若干政策》解决了一大部分企业最为紧迫的现金流缺口问题，对于稳定旅游行业的产业链基本盘意义重大，这是行业全面复苏的新火种。

“《若干政策》的出台，体现了政府对旅游服务行业在稳定就业、满足群众美好生活、实现共同富裕等方面所起重要作用的肯定。《若干政策》中的措施兼顾造血和输血，表明了政府对行业复苏、发展的重视和支持。《若干政策》除了缓解旅游企业运营压力外，还有利于企业最大化减少人才流失，为后续正常运营、产品创新积蓄更多力量，利于行业的高质量发展。”驴妈妈旅游网首席执行官邹庆龄说。

关注

——新条款解行业燃眉之急

对应43项扶持措施，哪些方面是旅游企业最为关注的？

●旅行社——

“《若干政策》中第28条措施提到，鼓励机关企事业单位将符合规定举办的工会活动、会展活动等方案制定、组织协调等交由旅行社承接。这不但为旅行社打开了进入这一市场的大门，更有助于消除市场长期以来对旅行社职能的一些误解。”孙桂珍说。杜宪忠补充道：“这样一来，为旅行社公平参与市场竞争，承接这类业务扫除了障碍，极大优化了旅行社营商环境，对企业恢复发展，增收创效将起到明显促进作用。”

江苏康辉国际旅行社总经理张新志坦言，疫情冲击之下，旅行社面临资金紧张、产品创新乏力等方面的问题，熔断机制让旅行社面临着更多不确定性。在这样的情况下，《若干政策》中提到的暂退质保金，加快推进保险代偿保证金试点工作等，将在一定程度上缓解旅行社资金方面的压力；鼓励机关企事业单位将符合规定举办的工会活动、会展活动等方案制定、组织协调等交由旅行社承接，则让旅行社在业务拓展和产品创新方面有更大的作为。

韩杰认为，一方面，通过财政补贴、保费补助支持，缓解企业经营压力，提高抗风险能力；另一方面，通过贴息、风险补偿等奖励支持与增加有效信贷和普惠金融支持，为企业增信，缓解融资难、融资贵问题，对于旅游企业的可持续发展有非常重要的作用。

“《若干政策》推出的系列扶持措施中，我们期待落地的条款包括税收优惠或减免政策，旅行社享受税费优惠，可切实降低企业经营压力，这条措施精准有效；鼓励机关企事业单位将符合规定举办的工会活动、会展活动等方案制定、组织协调等交由旅行社承接，这条措施将有利于旅游市场强劲复苏。”福建省厦门建发国旅集团副总经理杨齐斌说。

●酒店——

在《若干政策》中，既有普惠性的纾困扶持措施，也有对酒店行业的专项扶持措施。酒店业者把关注点集中在“2022年延续实施阶段性降低失业保险、工伤保险费率政策”“鼓励银行业金融机构合理增加旅游业有效信贷供给”“政府采购住宿、会议、餐饮等服务项目时，严格执行经费支出额度规定，不得以星级、所有制等为门槛限制相关企业参与政府采购”等措施条款中。

“2022年继续实施普惠性失业保险稳岗返还政策的落地是我们非常期待的。”杨杰表示，在酒店行业，一线员工流动率高一直是困扰企业发展的难题，要留住员工，酒店需投入很大的精力和财力，《若干政策》提出延续实施阶段性降低失业保险、工伤保险费率政策，对不裁员、少裁员的酒店企业实施普惠性失业保险稳岗返还政策，在2022年度将中小微企业返还比例从60%最高提至90%等措施，将为降低酒店业运营成本带来立竿见影的成效。

华住集团相关负责人表示，由于

疫情致使酒店一线岗位产生巨大的用工缺口，用工单位人力成本不断上升。加之外部融资难、贷款门槛高，加盟商面临着不小的压力。《若干政策》提出通过补贴或者减税等给企业减负，并依托银行等金融机构形成更丰富的金融产品，将在贷款融资等多方面为小微企业提供扶持。

宁波高远文旅首席执行官、心宿品牌创始人徐恒勇认为，相关费用的免收和缓收、对金融机构的引导性举措、对于政府采购的指导性意见等举措，能够切实帮助酒店减轻负担，增加营收的机会。

李彬认为，《若干政策》第27条规定，政府采购住宿、会议、餐饮等服务项目时，严格执行经费支出额度规定，不得以星级、所有制等为门槛限制相关企业参与政府采购。取消了对星级和所有制的门槛限制，对于市场竞争的公平性、今后政策的引领性，起到了非常好的促进作用和示范作用，解决了酒店行业近10年发展中的阻碍，可以扩展酒店经营空间。

“《若干政策》中提出的‘适当提高贷款额度’‘合理降低新发放贷款利率’‘对受疫情影响生产经营困难的旅游企业主动让利’等条款对于纾解饭店住宿业燃眉之急非常有帮助，有助于其利用疫情带来的空档期进行转型升级或装修改造。”中国社会科学院旅游研究中心特约研究员高天明说。

●在线旅游企业——

“《若干政策》提出的扶持措施非常具有针对性，每一条对于缓解