

三家上市在线旅游企业亮出2021年“成绩单”——

业绩持续回暖 挑战依旧存在

携程全年净营收200亿元，恢复至2019年的56%；同程旅行年付费用户2亿人，创历史新高；途牛亏损大幅收窄……近期，三家上市在线旅游企业陆续公布了2021年“成绩单”。尽管盈亏表现不一，但这三家企业均实现了业绩的持续回升。



图虫创意 供图

□ 本报首席记者 王玮

去年是旅游行业遭受疫情冲击的第二年，挑战依然存在，但旅游不断探索的脚步没有停下。

业绩不乏亮点

2021年，同程旅行实现净利润7.23亿元，同比增长120.82%；携程归属母公司净亏损5.5亿元，亏损同比减少83.06%，经调整后归属公司股东的净利润为14亿元；途牛净亏损1.3亿元，同比收窄90%。

从这三家企业2021年的业绩表现来看，他们正从“夹缝求生”逐渐走向“持续成长”。面对一波未平一波又起的疫情冲击，三家企业在市场上各谋突破口，推动其盈利能力回升的板块也有所不同。

2021年，携程四大主营业务中，住宿预订收入为81亿元，同比增长14%，占总营收的41%；商旅管理收入13亿元，同比上升54%，占总营收的7%。交通票务收入和旅游度假收入则出现下降。值得关注的是，由于海外旅行限制政策在全年逐步放宽，携程海外业务迎来发展契机。2021年，在亚洲区域，携程在海外市场中的酒店预订量较2019年增长超过30%，其中，在新加坡和韩国市场约有三位数增长。携程平台上的海

简讯

海口推出23条自由行线路

本报讯（王赵洵）清明小长假将至，又恰逢海南黎族苗族传统佳节“三月三”，在做好疫情严防严控的前提下，近日，海口市旅游和文化广电体育局携手海口市旅行社协会，推出了历史文化游、体育运动游、都市休闲游、美景美食游、网红打卡游、亲子研学游、美丽乡村游和特色购物游共计八大主题23条自由行线路，将海口近年来打造的休闲旅游新元素融入其中，面向岛内1000多万居民展现优质的休闲旅游文化资源，邀请全岛居民畅游海口。

“海口旅游已经进入高质量发展阶段，很多新项目、新业态的出现，让海口市民觉得既熟悉又陌生，我们希望通过这些主题线路，让大家看见一个全新的海口。在生活即旅游的时代，本地人喜欢的游客才会喜欢。我们希望本岛居民既是游客，又是导游，充分展示海口的活色生香、人间烟火。”海口市旅游和文化广电体育局相关负责人说。

海口市旅行社协会秘书长麦伟文介绍，此次，海口市旅游和文化广电体育局结合疫情防控常态化下旅游消费市场的需求，针对青年群体、女性群体、商旅人士和家庭群体，围绕海口火山、海岸等自然资源 and 骑楼等人文资源，推出了23条自由行线路。市民游客可以根据时间及需求自由组合，把一日游组合成两日游、三日游等。“八大主题中，每个主题都是根据海口的资源情况，以及对不同年龄层次游客的需求深入剖析后设计的。老地新游、小街老弄，这些全新的主题线路将会是一场历史与现代的对话。下一步，海口旅行社将积极开发海口本岛居民客源，把侧重点放在亲子游市场上。我们会深入到各个社区，用细分产品进行导流，把全岛居民吸引到海口来。”麦伟文说。

外目的地玩乐产品的订单量也较2019年增长超30%。

同程旅行财报中更亮眼的是用户数据。报告显示，2021年同程旅行年度付费用户达到2亿人，同比增长28.2%，创下历史新高。同程旅行通过为更多国内非一线城市的旅行者提供优质服务，住宿业务收入为24.1亿元，同比增长23.8%。2021年第四季度，同程旅行国内酒店间夜量较2019年同期增长20%，其中低线城市酒店间夜量较2019年增长超40%。

有业者分析，途牛亏损收窄的原因之一是运营支出减少。途牛2021年运营支出为3.53亿元，较2020年同期大幅下降77.3%。从具体业务来看，以国内游为主的旅游打包业务营收为3.05亿元，同比增长1%；其他业务营收为1.21亿元，同比下降18.2%。

虽然2021年三家企业的整体业绩表现向好，但在第四季度，业绩均因疫情对市场的进一步影响出现了不同程度的下滑。携程实现净营收46.81亿元，同比下降5.7%；途牛实现净营收0.73亿元，同比下降38.2%；同程旅行营业收入虽然较2020年同期增长至18.64亿元，但其经调整的净利润和净利润率均有所下滑。携程和途牛在第四季度的亏损面也有所扩大。一些业者也表示担忧，这样的态势有可能会延续到2022年第一季度。因为，该季度不算是旅游旺季，再加上市场继续受到疫情影响，需求依然处于下滑状况。

持续以变应变

尽管举步维艰，但是三家企业依然努力不让正在回暖的市场失速。过去的一年，本地游、周边游成了旅游市场的“扛把子”，也成为在线旅游企业业绩恢复的主动力之一。

“针对短途出行，我们进一步丰富了产品供应，以满足用户不断变化的需求。”携程集团首席执行官孙洁介绍，携程在短途出行方面突破明显，并带动依赖异地客源的旅游商家适应“新常态”。在旅游度假方面，2021年携程头部供应商售卖的周边和本地游产品交易额，较2019年实现正增长；在住宿产品方面，2021年第四季度，本地酒店预订量相较于

2019年同期增长超过50%。

有人说，解锁流量密码是赢得市场的关键，对于旅游市场来说，年轻群体属于高含金量流量。

开启“机票盲盒”活动、设计剧本杀主题航班、开设电竞酒店专题、与多个文旅单位联手推出“非遗+旅游”项目……同程旅行在不断创新营销策略的同时，也牢牢抓住了年轻人的心，为他们提供更精准的服务。财报中，同程旅行方面强调，他们对于品牌年轻化方面的持续投入及系列创新营销活动吸引了大量年轻用户，提升了客户端及小程序等平台的访问量和注册量。同程旅行扛住外部环境带来的冲击、保持基本面稳健的主要原因在于付费用户数的强劲增长。

持续提升品质是市场发展的保障。

“2021年，我们围绕一体化和数字化进行了升级，加强了产业链上的纵向整合，聚焦产品创新和服务提升，以高质量的产品和服务实现发展。即使在不利的的外部环境中，去年我们直营地接社的交易额仍取得了两位数的增长。”途牛旅游网CEO于敦德说。2021年，途牛随往直营地接社客户年度满意度始终维持在97%以上，其中有6家随往直营地接社达到“0差评”的高质量服务水准。途牛方面表示，随往直营地接业务在整体市场不利情况下依然保持增长，离不开服务品质的持续提升。

这三家企业原本以休闲旅游、出境游和跟团游为主，但目前出境团队游仍处于停滞状态，跨省跟团游的流量也有所减少，如何应对旅游市场大环境变化所带来的挑战，仍须以变应变。

共赴山水之约

2021年，尽管旅游企业在谋求发力点时各有侧重，但都将目光不约而同地投向乡村旅游。有业者认为，在履行企业责任的同时，这或许是他们打开休闲旅游市场大门的金钥匙。

携程数据显示，2021年乡村旅游订单量较2019年增长6%，其中乡村酒店订单较2019年增长32%。去年3月，携程启动乡村旅游发展战略，截至2021年末，携程已在国内落地8座农庄，并呈现出显著的“乘数效应”。比如，接近40%的用户在预订农庄的

举办，累计授课7200课时，设有少儿古筝、豫剧、秦腔、传统剪纸、面塑、书法等传统文化课程，深受群众喜爱。作为一项长期惠民文化活动，“文艺课堂”公益培训班已经成为克拉玛依区活跃市民精神文化生活、满足辖区居民多层次多样化艺术需求的重要阵地，很好地发挥了普及艺术知识、繁荣优秀传统文化的作用。

克拉玛依区文化体育广播电视和旅游局有关负责人表示，2022年克拉玛依区文化馆将开展更多精彩活动，进一步创新并延伸“文艺课堂”内涵，深入推进“文化润疆”，吸引更多群众感受优秀传统文化的魅力。

（张洋 王思超）

坚守防疫一线 途牛志愿者在行动

□ 许瑾

“请大家按次序排好队，保持1米距离”“不会申请检测码也不要急，志愿者们可以帮忙”……在南京市玄武区徐庄软件园核酸检测点，由途牛旅游网组织的志愿者们正在忙碌着。

据了解，为支援园区防疫工作，途牛旅游网南京总部积极参与志愿服务，组织力量坚守抗疫一线。途牛公共关系部相关工作人员介绍，此次途牛防疫志愿者以党员和入党积极分子为主，他们得知总部所在园区核酸检测现场需要人手支援后，在总部党建群里积极响应，主动报名参加志愿服务。

来自途牛会员BU（业务单元）的95后小伙李琳第一次参与志愿服务工作。他表示，看似简单的现场协调工作，却考验着志愿者的专注力、体力和耐力。“当大家在我们的帮助下解决了难题，向我们表达感谢时，我感到一种久违的快乐，这种快乐只有在全心全意帮助他人之后才能获得。”

途牛线上BU直播运营专员于海浪多次在南京全民核酸检测中协助医务人员完成工作。作为“实践派”，于海浪能敏锐地观察到人群中的各类情况并及时采取措施。“遇到身体不适的特殊人群，我们会引导他们到绿色通道；遇到身份信息无法录入的情况，我们也会第一时间帮忙寻求其他方式完成验证。总之，大家遇到任

何困难，我们都会想办法去协助解决。”于海浪说。

林粤宁是“跟着途牛去云南”抖音直播间的一名新晋主播，在他看来，志愿服务与直播工作有着诸多共通之处。“直播过程中，我们要精准解答‘粉丝’的问题，适时地调整、把控节奏；而在检测点，我们在快速完成人员调度的同时，还要及时应对各类突发情况，保证各环节顺畅衔接，这些都需要保持高度专注的状态和随机应变的灵活性。”林粤宁表示，从外圈的引导分流，到内部的分组和信息录入等环节，他把自己总结的提速“秘籍”分享给小伙伴，队伍整体的检测效率也提高了不少。

裹着厚厚的防护服，护目镜里的水汽已经升起，蒸发了无数次；脱下橡胶手套，手指也被汗水浸到发白……在距离南京1500公里外的沈阳市，途牛门店BU沈阳直营门店负责人李爽尧也通过社区党委群报名参加了核酸检测志愿服务工作。“只有亲身体过这些，才能真正理解那些基层社区人员和医务人员辛苦，也正因这样，我们才要更加积极踊跃地支援、配合他们的工作。”李爽尧感慨道。

从工作岗位到抗疫一线，包括途牛志愿者在内的众多文旅人正用热心和坚守默默贡献着自己的力量。他们坚信，疫情无情，人间有爱，只要大家携手并肩，终将迎来疫去春归的那一天。

旅游向导号召 百余司机响应

保障西安一线核酸样本快速送检



凌晨，车队准备转运核酸样本
携程西安分公司供图

□ 本报记者 任丽

3月5日以来，陕西省疫情严峻，旅游业再次停摆，但有一部分从业者依然忙碌着，携程西安向导白锋轮就是其中一位。

3月7日3时40分，正在榆林出差的白锋轮接到西安市某新区疫情防控中心的求助电话，对方希望他在3小时内集结100辆车和100位司机，于3月8日7时开始，协助疫情防控中心执行核酸样本转运工作。情况紧急，白锋轮立即联系公司车队负责人，还找到此前合作的车队帮忙。多方联系下，白锋轮按时完成了防控中心交予的任务。从3月8日开始，100辆车和100位司机全天往返于核酸采集点和检测点之间，保障样本快速送检。随着核酸检测工作持续深入，司机人数增至150人。

白锋轮说，为了执行此次任务，很多司机都是瞒着家人“溜”出来的，甚至有的司机怕家人担心，就拜托白

锋轮以“有急事”为理由调遣他们出来，其中，还有一位司机从2020年开始，每次都积极参与抗疫任务。

司机们的任务是配合各社区进行核酸检测，随后将核酸样本运送往检测点。为顺利完成出车任务，司机们大多提前走出家门，提前到现场进行消杀工作，待核酸检测完成后开始运送工作。

核酸检测工作时间紧、任务重，现场医护人员更是一刻不停，完成当前地区的核酸检测工作后，还要紧急赶往下一个地点。为了保障自身安全和转运工作的高效性，司机们常常坚持到工作全部结束后才开始饮水和进食。

截至3月16日，150名司机累计出车800次，一辆车每天平均跑6趟，“身为旅游者，我们要尽心尽力抗击疫情，坚守在一线。希望疫情的影响尽快消除，让更多人能出来旅游。”白锋轮这席话，也是深夜做志愿者的150名司机的共同心愿。



北京博雅方略文化旅游集团 北京博雅方略旅游景观规划设计院

深耕文旅二十载，以匠人之心，为政府、企业提供优质服务

“十四五”文化旅游业发展规划	
国家级旅游度假区创建	
国家文化公园	乡村振兴
红色旅游	全域旅游
国土空间规划	康养旅游
研学旅行	文旅融合专项规划
风景名胜區	景区提升与创A
旅游休闲街区	露营地
城市双修	田园综合体

北京博雅方略旅游景观规划设计院是北京博雅方略文化旅游集团的核心机构之一，具有国家认定的旅游规划设计甲级资质、城乡规划编制乙级资质、土地规划乙级资质等多项专业资质，是中国旅游协会休闲农业与乡村旅游分会会长单位、中国旅游景区协会景区红色旅游研究与发展中心主任单位、中国城镇化促进民宿发展专业委员会副会长单位。

建院以来，完成了2000余个精品规划项目，其中完成省级、市级和县级全域旅游规划70余个，荣获“中国旅游知名品牌”，在业界享有良好的口碑，得到了客户及社会各界的认可和好评。

地址：北京西城区车公庄大街9号院五栋大楼A3座12层
官网：www.onpku.com

服务热线：010-82781426
联系电话：15313838109

