市场观察

北京：疫情涉及旅游团 这些问题引发关注

□ 本报记者 张宇

4月22日以来，北京突发数起疫情，涉及学校、旅行团及多个家庭。4月24日，北京市文化和旅游局下发通知，在全市范围内暂停北京市旅行社经营市民“在京团队旅游”业务，因此涉及的旅游订单退订情况如何？旅行社该如何执行防疫流程，优化防疫措施？老年旅游团要注意什么？记者就此进行了采访。

退订情况怎么样？有序进行

采访中，记者了解到，此次疫情发生后，北京多家旅行社收到了游客延期出游或退订的要求，相关事项正在有序处理。有业者表示，2019年疫情发生以来，旅行社已经形成了一整套成熟的退订流程和标准，并且根据游客需求，推出了无损退订、二次预约等多种方案供游客选择。

“北京此次疫情发生后，我们原定的一些怀柔雁栖湖游览项目已经应客户要求延期，还有冬奥场馆参观团队订单也已延期。”中旅旅行地接事业部副总经理车志告诉记者，游客比较理性，也很信任他们。

“跨省熔断机制实施以来，北京跟团游业务一直处于暂停状态，产品主要以本地自驾游和单个要素预订为主，目前还未收到相关退订需求。”途牛随往北京地接社负责人刘长利在接受中国旅游报记者采访时说：“途牛的旅游产品基本上都可以进行二次预约，可供选择的时间周期较长，退订方案灵活。退订措施方面，途牛将实时关注存在疫情风险的目的地的接待政策，一旦出发地、目的地突发疫情，对14日内待出游的客人，跟团游地接部可办理免费退订，订单内损失由途牛承担。”

“目前已收到少量退订需求，我们会按照景区、酒店等供应商的退改签标准进行沟通、处理。确因疫情原因无法出行的，我们也会严格按照相关政策执行。”驴妈妈旅游网CEO邹庆龄说：“从目前来看，五一市场受到影响已成定局。驴妈妈北京五一假期的订单以酒店、景区或景+酒自由行产品为主。跟团游产品目前正在沟通退改签。”

“接到北京市暂停旅行社经营市民‘在京团队旅游’业务的通知后，携程跟团游业务部门第一时间暂停了相关产品售卖，并对熔断范围内已预订未出行的订单进行监控，及时联系用户告知目的地的旅游防疫政策，引导游客暂停出游。”携程旅行相关负责人介绍。

跟团游安全吗？严格防控

4月22日，在北京市新冠肺炎疫情防控工作第311场新闻发布会上，北京市文化和旅游局一级巡视员周卫民要求，从4月23日起，14日内组织过“北京人游北京”团队旅游业务的北京旅行社，其导游、司机和其他员工均要立即加做1次核酸检测。同时要严格执行团队旅游信息备案制度。

“接到相关通知之后，我们第一时间要求导游、司机及相关人员进行了核酸检测，出结果之前居家隔离待命。”车志说：“中旅旅行一直非常重视疫情防控工作，严格执行相关防疫措施。上岗的司机导游必须完成三剂疫苗接种，且健康宝行程码全部正常，团队也会严格执行测温、扫码验码、科学戴口罩等措施。旅游目的地如果出现散发疫情，我们还有相应预案。”

“跟团游出游前，我们都会核验用户的行程码和健康宝，途牛随往地接社有完备的出游保障措施，比如车辆及时消杀、分餐制、随时提醒游客佩戴好口罩、必要时带游客做核酸等，保障游客安心出游。”刘长利说。

采访中，多位旅行社负责人表达了相同的观点：疫情常态化防控下，公共卫生风险已经成为消费者出游选择的重要考量因素，游客对定制游、小包团需求不断增加，在就餐方面更加倾向于分餐而非桌餐，住宿方面的安全卫生要求也有所提高。旅游企业也在不断调整产品，在遵守防疫防控要求的基础上尽可能满足游客需求。

“疫情常态化防控下，携程跟团游在产品布局方面做出调整。将原有的长线游大团产品向精致小团、私家团等‘小团化’方向转变。小团产品对库存和成团要求较低，即便遇到突发疫情，游客要求退订，对企业来说损失也相对要小。”携程相关负责人说。

“目前，正规旅行社的团队规模都不会很大，因为有合法合规的组织方，且严格执行防疫流程，所以旅游团属于正常的人员流动且风险可控。”北京联合大学在线旅游研究中心主任杨彦锋说：“疫情发生以来，旅行社的传统业务严重萎缩，但业者依然在调整尝试，希望能在疫情防控和业务开展之间找到平衡，已经在疫情防控、应急预案、产品策划等多方面形成了相对成熟的应对方案。”

老年团注意啥？正规报团

4月22日，北京市新型冠状病毒肺炎疫情防控工作第311场新闻发布会通报，北京朝阳区新增确诊病例涉及老年旅游团。同日，北京延庆区疾控中心也通报了老年旅游团有涉疫高风险人员。老年旅游团成为北京此次疫情的一个关键词。

疫情期间保障老年人安全出游，有什么特殊要求？

业者建议一：组织老年团，旅行社应该更加严格地执行防疫政策，落实防控流程。“建议旅行社在收客时明确一些规定，比如要求游客完成疫苗接种。”北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院副教授吴丽云接受中国旅游报记者采访时表示。

业者建议二：游客一定要审核旅行社资质，从正规途径报团，不参加无资质者组织的低价团。“疫情常态化防控下，旅游出行需求尤其是老年人的出游需求依然存在。正规经营的旅行社及其从业人员，在长期培训之下，防疫意识较强，由他们组织服务，风险相对可控。如果正规旅行社缺席这个市场，必然会给非法经营者留出空子。无论是对疫情防控还是旅游市场，都是伤害。”吴丽云说。

近日，为贯彻落实全国打击整治养老诈骗专项行动工作要求，文化和旅游部组织开展了文化和旅游市场打击整治养老诈骗专项行动，要求各地文化和旅游行政部门摸排老年旅游等领域涉及养老诈骗问题隐患，整治文化和旅游市场侵害老年人权益行为。

“近期各地公布的典型案例，涉及多个老年团，多数组织方无相关资质，利用赠送免费礼品、宣传免费旅游、低价购物、保健考察等名义，组织招徕老年人出游，并将老人带到购物店购物，赚取回扣。”杨彦锋说：“这种无资质的组织方难以控制，无论从疫情防控还是市场发展的角度，净化市场都很有必要。”

此外，吴丽云还建议，在遵循大的防疫政策的前提之下，希望相关部门针对各行各业能有更具针对性的政策措施，让企业经营更加灵活。“此次疫情，朝阳区为保障服务型企业和员工的经营、生活，宣布与中国人保公司合作推出《朝阳区服务型企业疫情防控保险方案》，对防疫过程中按照要求暂停经营的服务型企业员工给予基本生活保障支持。在朝阳区辖区内，每家企业每次停业事故累计最高可获赔偿10万元；服务型企业的员工，相关保险会给予每人每天100元的赔偿，最高赔偿期限21天。这就是一个很好的尝试。”

福建：政策送来“及时雨” 企业增强“新动能”

□ 李金枝

文化和旅游部办公厅印发《关于抓好促进旅游业恢复发展纾困扶持政策贯彻落实工作的通知》以来，福建各地纷纷出台纾困政策，让困难重重的旅行社如逢甘霖。福建多家旅行社纷纷推出新品，推动旅游市场早日复苏。

送来资金“及时雨”

“退回的这笔旅游服务质量保证金（以下简称‘质保金’）来得太及时了，可以缓解公司的生存压力，我们将积极开展业务培训、创新旅游产品，为五一假期做好准备。”武夷山南方铁路旅行社副总经理邱仁福高兴地说。

近日，南平市文化和旅游局、武夷山市文化体育和旅游局联合为4家旅行社暂退了质保金，退还总金额16万元，解了旅行社的燃眉之急。

疫情发生以来，不少旅行社处于停业歇业状态，现金流紧缺成为旅行社面临的最大问题。笔者梳理福建省内多地出台的纾困政策发现，稳岗补助、贷款贴息补助等措施，给旅行社送来资金“及时雨”。

武夷山市提出，对规模以上旅行社新增20万元及以上银行企业贷款，按年贷款利息30%给予贴息补助，每家贴息最高不超过30万元，专项用于企业渡过难关或扩大再生产；对旅行社承租市本级政府及下属国有企业权属物业的，免3个月租金并免费延期3个月。南安市则直接给予A级旅行社每家3万元的稳岗补助。“这些‘真金白银’的奖补，将直接缓解各大旅行社的资金压力。”有业者表示。

近日，福建省文化和旅游厅再次启动暂退质保金工作。“2021年10月19日至2022年4月11日期间成立的旅行社，可申请暂退质保金的标准为100%；2022年4月12日以后成立的旅行社，可申请暂缓交纳质保金，补足期限延至2023年3月31日。”福建省文化和旅游厅相关负责人介绍。

与此同时，为切实减轻旅行社负担，福建省政府、莆田市政府分别出台政策，加快实施以保险代替质保金试点工作，鼓励保险机构创新推出质保金履约保证保险，最大限度减少疫情对经济社会发展的影响。“我们对以保险形式取代现金交纳质保金充满期待，相信这一政策能尽快落地。”福建省旅游有限公司总经理叶霜红说。

政策添加“新动力”

连日来，福建各地纷纷出台相关政策，支持旅行社恢复发展。

福建省政府印发的《积极应对疫情影响进一步帮助市场主体纾困解难若干措施》明确，对以组团接团为主营业务的骨干旅行社予以纾困补助。

各地市纷纷出台政策，鼓励机关企事业单位、社会团体将相关业务委托旅行社开展，业务范围涵盖党建、工会、会展、会议培训、商务、研学旅行等。其中，莆田市明确，鼓励各级学校、教育机构在市内外开展研学活动，支持符合条件的旅行社承接研学旅行服务业务。厦门市提出，今年4至12月期间，旅行社按规定组织学生开展研学且累计人数达到1000人以上的，以消费发票总额的10%予以奖励，每家奖励金额最高不超过20万元。

“近年来，研学旅行需求旺盛，尤其是社会综合实践和劳动教育等非常受欢迎。但是受疫情影响，仅今年3至4月，我们就临时取消了近1万人次的研学团队。”中国旅行社协会研学分会副会长、厦门建发国旅集团副总经理、集美闽台研学总部·万千极美营地主任王珺瑜介绍，系列纾困政策将有利于增强旅行社恢复发展的“新动能”，推动旅行社积极开拓研学旅行市场。

与此同时，各地纷纷出台引客奖补政策。如南平市对旅行社组织游客到南平旅游，年组织接待过夜团队游客总量达5000人次以上，单个旅行社最高可奖励20万元；厦门市鼓励旅行社组织国内游客在厦旅游，游览1个(含)以上收费A级景区并在限额以上宾馆饭店过夜的，单个旅行社奖励最高不超过200万元。武夷山对旅行社组织疗休养团队到武夷山住宿，累计达3001人及以上，将按100元/人给予奖励……

“政府出台的系列奖补政策，将极大调动旅行社组织客源的积极性，增强旅行社恢复发展的信心和决心。”邱仁福介绍说，南方铁路旅行社致力于组织火车专列，2020年开通福州至武夷山高铁旅游专列，为福州市民提供“点对点”旅游新体验，到武夷山赴周末之约。今年拟组织武夷山—上海高铁旅游专列，吸引上海市民和游客到武夷山疗休养，因受疫情影响而暂停。目前正在积极准备中，等疫情形势稳定后就组织成行。

业务调整谋转型

“这里的蓝眼泪太漂亮了”“白天可以看怪石嶙峋、海天一色，晚上可以品海鲜、看蓝眼泪，真是不虚此行”……近日，在平潭68海里景区的海岸边，随着海浪阵阵翻涌，海面上出现了蓝色光芒，这些美丽的蓝色光芒被形象地称为“蓝眼泪”，吸引了不少市民和游客争相“追泪”。

平潭68海里景区是福建省旅游有限公司转型创新的一次有益尝试。“68海里景区不仅拥有海洋、海岛、沙滩、海产品等滨海旅游资源，还拥有稀缺性自然生物景观现象‘蓝眼泪’，我们携手深圳锦绣中华发展有限公司共同运营，取得了良好的经济效益和社会效益。去年5月至今，已吸引了10多万人次游客前来打卡体验。”叶霜红说。

业内有关专家认为，疫情常态化防控下，旅行社除了要积极争取上级纾困政策外，还要根据市场变化，灵活地做出业务调整，不断创新转型，提升自身“造血”能力，推动自身快速恢复发展。

“如果你不出去走走，你会以为这就是全世界”。“研学旅行对促进青少年身心健康和核心素养培养有积极作用。近年来，越来越多的家长们选择让孩子利用假期参加研学旅行，踏上了解万千世界、促进友谊萌芽、引发亲情升温的成长之旅。”王珺瑜说，今年3月以来，万千研学以“万千春季这么‘研’”为主题，精心设计了29条春季研学精品线路，其中，初中版包括红色主题、劳动主题、人文主题、自然主题、职业生涯主题等8条线路，高中版包括海洋海丝主题、职业生涯主题等4条线路，针对小朋友则推出了科学技术、传统文化非遗、通识教育等主题假日小分队线路，满足不同年龄的青少年研学需求。

“针对五一市场，万千研学推出了军事主题亲子营、亲子农耕研学体验营、鼓浪屿生存挑战体验营、木偶研学营等旅游产品，受到了亲子家庭的欢迎。下一步，我们将积极创新，设计更多研学旅行产品，让孩子在未知旅途中领略世界的精彩。”王珺瑜说。

4月21日，由福建省文化和旅游厅、省委网信办、南平市政府主办的闽山闽水物华新——“浪漫武夷，风雅茶韵——享受无与伦比的国家公园”茶文旅活动中，省文化和旅游厅发布了“周末趣游”微旅游宣传片，推出了清新赏花线路攻略和“每周一线”微旅游线路产品，重在打造常态化、多频次、重体验的“周末微旅行”。

目前，福建省内多家旅行社推出了城市微旅游、研学旅行、亲子游、康体游等适合周边出行的旅游线路，抢先机谋发展，对未来越来越有奔头。

五一假期：本地游居C位 露营地火出圈

游客在江苏盐城大纵湖景区房车自驾露营地 本报记者 陈晨 摄

□ 本报首席记者 王玮

五一假期临近，全国大范围将迎来晴好天气，不少人早早地就将露营、自驾、徒步、登山等户外出游计划提上日程。记者从多家OTA发布的五一假期出游趋势预测报告中了解到，短途深度游需求旺盛，露营相关产品预订量是去年同期的3倍。

途牛旅游网预订数据显示，今年五一假期，用户下单偏好呈现“三短”特征，即决策周期短、出游半径短、行程天数短。在城市分布上，广州、南京、重庆、成都等地承载着本地及周边游客更显著的出游热情。行程规划方面，半数以上用户选择将出游时间安排在3天以内。在客群分布上，26—35岁用户成为出游主力，其次是36—45岁人群。好友、情侣、夫妻向来是两人结伴出游的黄金组合，区别于以往家庭游、亲子游占主流的情况，今年五一假期，两人结伴出游占比显著增加。

有意思的是，去年五一假期是野餐垫的天下，今年五一假期营地帐篷将成主流。去哪儿平台数据显示，五一假期，可以露营的公园门票销量同比涨幅超五成，部分城市露营地周边的酒店预订量同比涨幅达1.5倍，今年露营相关产品（住宿、出游）的预订量是去年的3倍左右。

在华东方向，杭州千岛湖柳岸花鸣营地、常州茅山森林世界房车帐篷露营基地、湖州莫干山野邻花园营地是用户的热门打卡地；在西南方向，成都麓客岛露营地、重庆长寿湖星空露营基地、西双版纳彩虹露营地等受到周边追求“精致露营”玩法的年轻用户的追捧；在华南方向，珠海横琴星乐度露营小镇、惠州原乡野宿营地、汕头南澳乐纫帐篷营地吸引着家庭游用户自驾前往；在西北方向，森林露营、草原露营、海岛露营、沙漠露营等新鲜玩法正在为游客的户外出游打开更多可能。与此同时，许多营地还将赏花、露天音乐会、旅拍、观星等特色体验融入其中……从途牛旅游网的数据盘点中不难看出，关注到游客的出游需求后，众多露营地也在努力“玩”出新花样，为游客的露营生活增添更多色彩。

当然，短途游依旧是今年五一假期最热门的主题。从去哪儿平台火车票预订情况看，截至4月21日，五一假期省内出行旅客占比达80%。铁路出行热门省份分别为：广东、浙江、四川、湖南、山东、湖北、河南、江苏、江西、福建。

5月初，山色转青，碧波荡漾，正是登高望远、游山玩水的好时节。途牛旅游网的数据报告显示，黄山、九寨沟、漓江、泸沽湖、武夷山等景区成为五一假期本地及周边游客登山戏水的热门选择。此外，随着“五四”青年节临近，不少90后、00后用户期盼前往天安门广场、毛泽东故居、中山陵、遵义会议会址、延安革命纪念馆等地，追忆红色历史足迹，红色研学游成为青少年学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行的重要途径。

根据这些趋势，OTA也纷纷发力，推出“吸睛”产品。

针对短途游，途牛新近上线了“深度1日游”系列产品。比如，在“密云古北水镇1日游”中，游客置身长城脚下的碧水小镇，漫步老街巷，赴一场春天的约会；在“南京博物院—探秘国家宝藏半日City walk”中，除了随行导游的深度讲解外，模拟场景寻宝、答题赢文创礼品等互动活动，将极大丰富游客的游览体验。此外，途牛“五一放价，快乐出发”专题活动也已上线，印象华南、魅力华东、奔放西部、热情华北等版块上线了一系列“酒+景”自驾套餐，为用户本地及周边度假提供了更多优质选择。

携程则快马加鞭地入局露营市场。先是于4月20日的携程BOSS直播中首次推介了露营主题产品，后又于4月22日推出百家上榜的露营主题口碑榜。数据显示，目前，携程露营产品已覆盖28个省市120个城市，成为近年来增长较迅猛的品类之一。

为满足游客对露营场景的多样化需求，去哪儿平台在五一假期前上线了露营专题商城，方便用户享受一站式露营服务。去哪儿旅行商城负责人任天介绍，从平台现有的产品类型上看，可供预订的露营产品分为：单门票露营、简易帐篷露营、野餐式露营、亲子乐园式露营以及过夜住宿露营等。

“总体来看，今年五一假期还是以微度假、休闲游为主。”有业者提醒，旅游企业应根据自身情况，因地制宜地开展相关活动。首要任务是保证游客安全，避免人员聚集。

在疫情常态化防控形势下，途牛等OTA也推出了“二次预约，不约可退”等退改策略，为用户提供“安心”保障。

广州全域“摘星” 旅游市场升温

□ 陈熠瑶

近日，广州博物馆、中共三大会址纪念馆、孙中山大元帅府纪念馆、广州农讲所纪念馆等文旅场所陆续向公众开放。五一假期临近，广州文旅市场升温态势明显。

4月22日，广州市新闻办举行发布会，宣布白云区等3个区域由中风险调整至低风险。至此，广州全域降为低风险，行程码成功“摘星”，这是去年12月以来广东首次迎来全域“低风险”。

携程数据显示，未来一周，广州进出港航班搜索热度环比提升了130%，广州本地酒店预订搜索量环比增长一倍以上。同程旅行数据显示，广州“摘星”当日，广州旅游搜索热度上涨了35%，其中八成以上游客来自广东省内，广州当地居民对旅游的关注度也迅速上涨，当日环比增幅超过20%。深圳、东莞、佛山和惠州的搜索热度随之攀升，城市公园、博物馆和周边景点颇受市民游客关注。

同程研究院负责人分析，五一假期前实现全域低风险，在很大程度上提振了当地游客的旅游消费信心。广州市及广东省内各大城市的本地游、周边游及省内游市场迎来利好。

岭南商旅集团旗下广州广之旅国际旅行社有关负责人表示，广州成功“摘星”后的首批旅游产品已经上架，本次上架的产品为省内游，囊括团队游、直通车半自由行、酒店套餐单项服务等。跟团游产品包括亲近自然、海边踏浪、家庭亲子、精品高铁等主题，行程天数从1天到4天不等。其中，亲近自然、海边踏浪等户外、低密度的旅游线路最快下周可以出发，价格与去年同期持平。

广之旅副总裁黄静茹表示，广州全域降为“低风险”后，旅游咨询数量迅速增长，五一假期的旅游产品最受关注。价格方面，酒店价格是影响省内游价格的重要因素。从目前的情况来看，五一假期广州及佛山地区酒店客房价格同比上升了5%左右，其他地市酒店价格则下降了10%。

有关专家提醒，五一假期临近，旅行社须加强风险研判，不得组团前往中高风险地区旅游，不得承接中高风险地区旅游团队，不得组织中高风险地区游客外出旅游。组团社和地接社应明确疫情防控责任，加强协作配合，实现信息共享，确保团队旅游平稳、有序、安全。

厦门二中学生参观厦门太古飞机 万千极美营地 供图