

市场观察

# 市场暖意浓 旅企抢商机

近期,旅游市场恢复步伐明显加快。本报记者采访发现,国内游、出境游市场恢复态势喜人。相对3年前,旅行社业者在产品研发、服务品质方面,更加精心、细心,在企业恢复、未来发展上,也更有信心、耐心。



图虫创意 供图

## 广州出境游跑出“加速度”

□ 陈熠瑶

3月15日起,我国试点恢复全国旅行社及在线旅游企业经营中国公民赴有关国家(第二批)出境团队旅游“机票+酒店”业务。国内出境团队旅游目的地国家增至60个。

从2月6日出境团队游恢复至今,一个多月的时间里,作为出境游传统客源地的广州,旅行社出境团队游业务回暖加速,去往各个目的地的首发团不断启程,游客均受到当地旅游业者的热烈欢迎。

数据显示,通过组织团队游、为出境自由行客人提供签证服务等,2月6日以来,广之旅国际旅行社(以下简称广之旅)全国系统累计组织超过1000人次游客出境旅游。广东省中国旅行社股份有限公司(以下简称广东中旅)旗下签证公司个人旅游签证办理量上涨近120%,部分热门国家签证服务已暂停预约,60个出境游目的地的团队游产品已全面上线。2月至今,广东中

旅已发出赴阿联酋、泰国、斯里兰卡等多个国家的旅游团。

广之旅方面表示,目前,已与新西兰、斐济、新加坡、迪拜、阿布扎比等众多境外目的地旅游局展开合作,涉及业务培训、产品研发、宣传推广等方面。产品研发人员也赶往多地踩线,努力将目的地更多优质旅游资源、丰富的旅游资讯融入产品设计,为游客提供更丰富的出游体验。

广之旅总裁赵文志表示,境外旅游服务供应商团队组建以及各服务接待环节供应链重构正在快速推进。该社积极与各目的地相关环节保持密切沟通,争取更多核心和重点资源,为实现“目的地产品体系丰富化、出游选择多元化、出游体验在地化”的产品供给夯实基础,更为全面做好出境游全程、全维度的专业服务保障做好充分准备。

目前,广之旅多个首发团已经返

程,境外受到高规格接待、难忘的出游体验、迫切期待再出发成为“出境团队游恢复首批游客满意度100%”的重要因素。在广之旅3月1日出发的斯里兰卡首发团中,甚至出现了“游客追着首团跑”的情况——有两批游客曾于2月6日分别参加了该社的泰国首发团和柬埔寨首发团,现在又报名参团。

广东中旅董事长吴建生介绍,根据游客回访情况,近九成游客表示在当地玩得很开心,感受到了旅游目的地对中国游客的友善,愿意把旅游目的地推荐给身边的朋友。3、4月依旧是出境旅游恢复期,影响游客出境游意愿的因素包括航线航班短缺、地接价格上升和疫情防控等问题,广东中旅将做好目的地信息的公开透明,按照相关法规做好正向引导,维护客户利益,持续发团。

“从目前报名情况看,游客希望的出境游时间从当下一直持续到五一假

期。作为出境团队游及‘机票+酒店’业务‘停摆’3年后的首个五一假期,该时段出境游的关注热度持续走高,报名高峰于3月中旬开启,上班族将替代目前的退休人群成为五一假期出游主力。同时,暑期出发的出境游学团、亲子游团队等产品正在紧锣密鼓筹备中,相关线路将于近期陆续上架。”赵文志说。

吴建生也表示,随着国际航班不断恢复,出境游市场可能会在五一假期迎来第一波客流小高峰。目前,广东中旅已上线多款五一出境团队游产品,同时正在研发暑期亲子游、海岛游、研学游、考察团等主题出境游产品,类型包括团队游,自由行,机票+酒店、机票+签证、当地团队游等碎片化需求的产品。3月中下旬至五一假期前都是咨询及报名高峰期,以东南亚、中东非等中短线高端度假产品为主,同时小团定制游也将占据一部分市场。

## 出境航班有限 企业耐心破题

□ 本报记者 张宇

一般情况下,一线城市的出境游市场恢复要快于其他城市。随着第二批出境团队游试点目的地国家名单的公布,相对于一线城市业者的迅速跟进,非一线城市的旅行社业者也未闲着,他们主动出击多方寻找突破。“我们在向一线城市的批发商拿产品、推连乘线路的同时,也在积极准备包机、搭建自有供应链,希望能掌握更多主动权。”有业者表示,他们正在积极探索,希望能抓住出境游市场恢复的机遇。

### 抓机遇多方式启动

3月14日12时35分,在贵阳龙洞堡国际机场,飞往泰国普吉岛的旅游包机顺利起航。该航线由贵州当地多家旅行社合作发起,实行每周3班常态化运营。这是疫情3年来从贵州起飞的第一架直飞普吉的国际客运航班。早在2月26日,就有旅行社发出了贵阳至曼谷的旅游包机团。

“对于非一线城市来说,最快捷的业务恢复方式还是组织直航包机。如果没有直航,那就只能选

择到一线城市中转,与一线城市的大型批发商寻求合作。”贵州省中国青年旅行社有限公司总经理朱曦告诉记者,“贵州省对旅游业的支持补贴力度还是比较大的,所以,包机航线才能迅速复飞,企业也有了更多主动权。”

采访中记者了解到,目前,非一线城市的旅行社业者多采用与一线城市批发商合作的方式,通过推连乘中转产品启动出境游市场。与此同时,他们也在积极推动从本地出发的旅游包机复飞。

甘肃兰神国际旅行社总经理裴建宏告诉记者,目前,他们接到的都是零散的出境需求,“我们一般会安排客人经西安或成都出境。在产品资源上,我们已经做好了准备。”

“出境游业务已经恢复到了疫情之前的1/3。现在的产品还是要到一线城市进行中转。”桂林中国国际旅行社董事长陈曦说,“我们也在积极了解广西旅游包机航线的复飞情况,预计4月份航班会更加丰富。”

### 航班仍然是难点

“目前,非一线城市的游客对于出境游观望情绪较重,主要也是受航班运力影响,出境游产品价格高企。”有业者分析,价格因素影响整个出境游市场的恢复,非一线城市恢复更为缓慢。

“目前,出境游咨询量与疫情前相比还处在低位。”裴建宏说,当前他们主要还是关注近程的东南亚市场,“因为产品更具性价比。”

“航空航班换季之后,航班信息会更加明确。随着出境游市场逐步恢复,产品价格也会逐步回归到疫情前的水平。”裴建宏说,“一线城市的旅行社动作更快的原因,跟当地航班航线较多、游客需求较大有很大关系。我们在跟很多游客沟通的时候发现,大家的想法还是比较保守的,都在等整个航班运力、地接服务走上正轨。”

“现在,朋友圈里都是出境游产品的广告,游客咨询量也逐渐上升。”朱曦介绍,“出境游市场的恢复进程,各地存在明显差异。目前,旅行社最应该做的还是培育市场,将目的地营销

做在前面,激发游客的出游意愿。”

### 探索更多可能

采访中记者发现,小包团和定制团是业者探索的方向。

“目前,我们正在调研高端定制市场的需求,计划采购一些自有资源,在定制上做一些突破。”陈曦说,“在成熟的东南亚市场,我们会探索更多文旅融合类的产品,丰富当地的文化体验。另外,我们也在考虑推一些小众目的地,匹配一部分游客追求独特的需求。”

“之前在产品上我们划分了高中低3个档次,之后在产品类型的划分上将更加丰富,比如研发针对家庭游客的包团产品、定制游产品等。”朱曦表示,“目前,我们的主要目标还是放在更为成熟的目的地上。此外,在营销方式上也有尝试,比如搭建线上营销体系,以此来拓展更多的客户。”

“恢复出境游市场,业者除了会延续传统模式,他们在业务模式上也有了更多思考,通过适应游客需求,与航空公司密切合作,掌握更多市场主动权,将成为业者探索的方向。”有专家表示。

近日,文化和旅游部发布《关于公布文化和旅游市场信用经济发展试点工作验收结果和对典型经验做法给予表扬的通报》,山东省日照市位列其中。

成为试点单位一年多以来,日照市加强制度设计、模式创新,推动旅游企业诚信联合、先游后付,探索培育旅游信用消费体系建设的“日照模式”。

### 创新模式

2022年6月,《日照市“先游后付”试点工作规范(试行)》(以下简称《规范》)发布,正式启动试点线路申报工作。“在《规范》制定过程中,我们广泛听取旅行社、旅游协会、线上平台、专家等各方面意见,突出注重信用信息使用、创新信用产品开发、注重信用主体自律3个特点。”日照市文化和旅游局相关负责人表示。

围绕这3个特点,有关专家对提

游后付”栏目,选择好路线,直接0元预订,游览完再支付,非常方便。”她说。

日照银行“日鑫悦e”商城上线以来,入驻优选商家超过100余个,注册用户突破90万户,年交易额超千万元。日照市文化和旅游局相关负责人表示:“我们和日照银行共同推广‘先游后付’信用旅游线路,这也成为针对银行持卡客户的一项增值服务。”

游客基于信用承诺,从两个线上平台购买信用旅游线路、先游后付。同时,为保障游客和试点主体等各方利益,日照市还建立了信用分级分类管理机制、旅游诚信先行赔付机制、专家咨询工作机制、信用消费宣传教育机制,为试点工作提供制度保障。

2022年7月中旬至8月中旬,3条信用旅游线路累计接待游客2100余人次,实现零投诉。“若无疫情影响,‘先游后付’信用旅游线路接待量将

### 服务商诚信 旅游者放心

## 市场认可先游后付“日照模式”

□ 边锋

交申请的旅行社诚信经营情况进行评审,最终确定了“扬帆出海日照一日游”“冲浪日照精品三日游”“活力日照亲子纯玩三日游”3条“先游后付”信用旅游线路,并予以发布。

卢女士是较早体验“先游后付”的游客之一,她说:“开始我是抱着好奇心理预订的,没想到实际走下来,无论是产品质量还是服务水平,体验感都很好,我们在游玩结束后愉快地付了款。”

日照市以信用旅游线路产品的形式,引导诚信旅行社与诚信饭店、诚信景区、诚信民宿等诚信联合、优势互补,自愿组建诚信旅游联合体,开发信用旅游线路产品,搭建线路产品与消费者的信用消费链条。

在推广3条“先游后付”信用旅游线路的同时,日照市文化和旅游局、市发改委、市财政局等多部门联动,支持试点工作,对线上平台、线下市场主体在市场推广、人员调配等方面进行资源整合。

### 搭建平台

相关产品发布后,如何让更多游客知晓、更方便地尝试,成为摆在日照文旅部门面前的首要问题。“通过与携程、美团等线上平台对比分析,我们确定重点依托‘一机游日照’和日照银行‘日鑫悦e’商城两个日照本地的线上平台,开展‘先游后付’试点线路产品的市场开发和推广。”日照市文化和旅游局相关负责人介绍。

“一机游日照”平台是市级旅游和交通深度融合的区域性综合服务平台,上线以来累计服务游客市民2400万余人次。2022年7月13日,3条“先游后付”信用旅游线路首先在“一机游日照”平台上线,其“先旅游,满意后再付款”的形式迅速引起人们的关注,截至当年10月11日,点击量已达401万人次。

“平台推信用旅游线路,可以更好地激活旅游资源,向信用状况良好的消费者提供‘先用后付’‘先游后付’、减免押金等便捷消费服务,更好地优化游客的消费体验。”山东蓝能智能科技有限公司“一机游日照”平台项目组负责人薄其嵩说。

卢女士就是在“一机游日照”平台上订购的“扬帆出海日照一日游”产品。“通过微信小程序进入平台的‘先

非常可观,我们对未来充满信心。”日照市文化和旅游局相关负责人表示。

### 提升品质

不同于其他企业主导的“先游后付”,日照市“先游后付”信用旅游线路是由政府主导、市场主体充分参与,着眼于引领旅游消费新理念新模式,对城市旅游生态体系深度重构的一项“惠民工程”,对于重构整个旅游行业的市场秩序、培育日照城市旅游品牌具有积极意义。

日照市文化和旅游局相关负责人表示,在试点过程中,日照文旅系统坚持问题导向,聚焦文化和旅游行业的问题短板,引导文旅市场主体通过试点转变服务理念,着力提升服务质量,促进文化和旅游市场秩序规范,优化营商环境。

“所有参与试点的旅行社,必须具备3个基本要求:一是近3年未被列入异常经营名单或被行政处罚或被强制执行,没有其他不良记录,二是做出‘先游后付’试点承诺,三是依法依规投保旅行社责任险。”日照市大海旅行社有限公司总经理张山华介绍。

为充分整合资源、打造优质产品,日照市还开展了景区、星级饭店(民宿)创建或体检式检查工作,倒逼企业增强精品意识、质量意识,自觉抵制“不合理低价游”“黑导”“黑社”等违法违规行为,推动全市旅游市场秩序规范发展,提升旅游品质。

在卢女士看来,“先游后付”是日照旅游对游客做出的承诺。“这个模式给人的第一感觉就是对产品和服务有底气,你选择到日照旅游就不担心被坑!”她说。

试点工作开展以来,日照市培育放心消费示范单位190家,260家餐饮企业响应参与诚信经营活动中。由日照市旅游联合会牵头,23家试点参与主体组建了“日照诚信旅游联盟”,参与试点工作的宣传推广、运营协调、自律规范等,进一步推动全市文旅市场规范有序发展。

今年,日照市还将发动更多市场主体跟进“先游后付”信用消费建设,营造更诚信、安全的城市旅游生态,对旅游产业形成颠覆性重塑,让“先游后付”成为幸福日照的一张闪亮名片。



阳春三月,中青旅、凯撒旅游、同程旅行、携程、飞猪等众多旅行社及OTA平台推出春季赏花游主题产品,受到游客热捧。图为游客在北京颐和园西堤赏桃花。

本报记者 陈晨 摄影报道

## 八百学生抵武汉 研学旅行向着春天进发

□ 武小知 本报记者 赵垒

近日,武汉接待了今年第一个跨省研学大型团队,约800名中学生从浙江远道而来,以人文与科技为主题,完成了为期4天的武汉研学。

据了解,这是疫情发生以来抵汉的最大规模跨省单体研学团。有业者将其解读为标志着旅游业复苏的逐步深入,已进入研学这一细分行业。对于该团的接待方——武汉学知悟达国际旅行社而言,意味着坚守3年,终于苦尽甘来。有员工发朋友圈纪念说:“记住业务复苏的今天”,配图中可以看到长长的、一眼看不到头的学生队伍。

这个开门红来之不易。今年年初,武汉学知就与学校反复沟通,多次实地走访调研,最终确定主题,选定研学地点包括黄鹤楼、湖北省博物馆、建筑科技馆、武钢文化旅游区等,让学生充分感受武汉的人文与科技魅力。其中,武钢文化旅游区2月21日才正式开园运营。

为保证研学效果,武汉学知提前一个月成立了专项小组,从课程研发、师资讲解、教具制作、食宿安排等方面进行周密筹备。那段时间,小组负责人程纳特别忙,跑了十几家酒店、餐厅,终于挑选出3个最合适的食宿接待点。每天的菜式也经过精心搭配。浙江的孩子吃不了解,但来武汉一趟,总得吃点特色菜。程纳与店家几经商榷最终定下了几道不是太辣的特色菜。类似的精心安排,在团队中随处可见。

黄鹤楼是学生抵汉的第一站。同学们登上黄鹤楼凭栏四顾,眺望武汉“两江分三镇”的城市格局,俯瞰“万里长江第一桥”的长江大桥,对武汉形成初步印象。

在湖北省博物馆,同学们手持研学任务书,近距离观赏曾侯乙编钟、越王勾践剑等重量级国宝,对灿烂悠久的荆楚文化有了更进一步了解。

武钢文化旅游区是此次行程的亮点和转折点。由此起,研学行程从传

统景区过渡到研学目的地,研学主题也随之从人文转向工业、科技。在进行安全教育并发放安全帽后,同学们走进了二热轧生产线,近距离观摩上千摄氏度的钢坯热轧过程。这也是中国首条最宽最宽连轧机组,代表着我国钢铁工业发展的辉煌历程。

钢水倒下来的那一刻,热气蒸腾扑面而来,灼得脸发疼。但学生们并不在意,只觉得震撼。钢铁是怎样炼成的?这一刻终于眼见为实了!

更让学生们感慨的是,炼钢工人在这种高温环境中不畏艰难、坚持工作,正是他们用汗水浇筑出的钢铁产品,搭建起一座座大厦、桥梁。

不着一字,教育却在自然生发。有学生感叹:“这段炙热的经历时间不长,却让我深刻体会到武钢人艰苦奋斗、开拓进取的精神,对‘武钢精神’有了自己的体会和解读。”同时,他们对武汉自强不息的奋斗史产生了情感共鸣和价值认同。