

# 旅游从业者如何困境求生

## ——对今年以来国内旅游业经营状况的调查

今年年初,受新冠肺炎疫情影响,旅游业遭受了前所未有的冲击,景区关闭、酒店歇业、旅行社停团……旅游企业普遍面临现金流不足、运营成本上升、游客退单和投诉等挑战,行业一度陷入“至暗时刻”。

不过,近期各地纷纷出台政策帮助企业纾困,OTA(在线旅行社)、旅行社、景区等经营主体积极自救,通过转型升级、多元化经营等方式在危机中寻出路。随着清明假期、“五一”假期以及暑期旅游旺季的来临,旅游业出现回暖迹象。从年初到现在,旅游业经历了哪些困难?行业企业如何应对?旅游业能否“守得云开见月明”,记者就此开展了深入调查。

### 阵痛期 订单一夜清零

“去年2月份至5月份,公司定制旅游业务收入大约为1亿元,今年同期一点也没有了。”6人旅游网创始人兼CEO贾建强告诉记者,这是一家提供定制旅行服务的在线旅游服务商,突如其来的新冠肺炎疫情不仅导致公司在春节期间颗粒无收,更打乱了全年的运营计划。

“文化和旅游部办公厅1月24日紧急印发通知,要求全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及‘机票+酒店’旅游产品,客户纷纷联系我们要求退款,7000万元旅游订单一夜清零,这对资金链的打击太沉重了。”回想起那段困难时期,贾建强仍然感觉心有余悸。

各地景区也接连进入“冰冻期”。涪江河旅游股份有限公司董事长李小梅介绍,疫情发生后,公司下属12个景区和2个酒店于1月25日到26日先后关闭,生产经营处于停滞状态。截至5月底,公司收入同比减少75%。

“我们在2月21日复工,其实停业不到一个月,但停业期恰逢全年收入高峰期。”李小梅表示,由于国内刚刚恢复跨省团队旅游,加上游客自身存在安全顾虑,部分景区客流恢复还不到去年同期的30%,收入没有明显增长。“考虑到今年旅游市场形势不会太好,我们目前只保留了50%左右的员工。”李小梅无奈地说。

“好比万丈高楼瞬间坍塌,满地尘埃。”北京盈悦国际旅行社有限公司总经理丁健这样形容疫情对行业的冲击,“以我们公司为例,往年1月份至3月份有2000万元左右的流水,今年为零。旅行社一年能否盈利,能否撑到下一年,关键就看这3个月的业绩。”丁健告诉记者,从2月份开始,先后有超过1500名客户向旅行社申请退款,为了对客户“应退尽退”,自己不得不垫付60万元。线下旅行社的利润率本就不高,退款更让公司雪上加霜。

多位业内人士甚至用整体性、毁灭性打击形容这次疫情的冲击。由于旅游业是包含吃、住、行、游、购、娱6个方面的集合产业,紧密的上下游关系让众多旅游公司如多米诺骨牌般接连受挫。

贾建强告诉记者,每年春节前,旅游批发商向航空公司、酒店、景区等预先购买旅游产品和服务,然后通过线上线下平台销售给客户,客户出行后,平台再

与批发商结账。疫情暴发后,一方面不少承诺“无损退订”的平台为客户退款之后,就不再与批发商结账;另一方面,部分航空公司、酒店、景区拒绝了批发商的退款请求。“下游不结账,上游不退钱,资金链断裂,一大批批发商瞬间就垮了。”贾建强说。

数据显示,2019年春节假期,全国旅游接待总人数4.15亿人次,实现旅游收入5139亿元。这笔“大生意”,由于疫情突然袭来,在2020年成了泡影。

### 复苏期 助企政策来得及时

疫情持续在全球蔓延,来自退款、赔付、员工工资、场地租金等各类运营成本的压力,随时可能成为压垮一家旅游企业的“最后一根稻草”。为了帮助旅游企业尽快走出困境,各地政府出台了一系列助企政策。

为提振文化旅游消费市场,广西壮族自治区持续开展“百越专列进广西”“广西人游广西”等促销活动,举办文化旅游消费季、消费月、数字文化旅游消费体验等活动;湖北省总工会要求全省工会通过开展职工疗休养、组织职工省内游、为职工办理文旅车票等措施,推动旅游消费;昆明市推出“消费券+文化旅游组合产品”,市民持券除了能在全市所有收费的A级景区、星级酒店等消费外,还能泡温泉、吃自助、购买文创产品等。

“不少游客持消费券来景区消费,刺激了旅游业复苏。”五一假期期间,公司收入恢复至去年同期50%以上。”李小梅表示,各级政府给予了旅游业极大的资金、市场、减税降费支持。比如,公积金和部分社保项目实行缓缴政策,并提供稳岗补贴,一定程度上缓解了公司资金压力。

除了政策,各地也用“真金白银”助力企业复工复产。陕西省以每人1000元的标准对旅行社专职导游岗位给予困难补助,并对重点旅行社给予每家2万元到22万元不等的资金补助;上海市文旅局发布《上海市旅行社和A级旅游景区应对疫情冲击贷款贴息申报指南》,对符合条件的旅行社和景区给予贷款贴息支持;甘肃省加强政企合作,邀请国有文旅企业负责人、民营企业代表参加文旅企业“六稳”“六保”座谈会,倾听企业家心声,打通政策落地“最后一公里”。

从国家层面看,早在2月5日,文化

和旅游部办公厅就下发通知,向旅行社退还部分旅游服务质量保证金,退还标准为交纳数额的80%。截至2月25日,全国3.9万家旅行社共有3.52万家提出退还质保金,应退保证金总额为80亿元,目前已退34.62亿元。丁健、贾建强均表示,公司在政策出台后两周左右就收到了退还的质保金。“退还质保金能在短期内保障员工的保险和基本工资,缓解了现金流压力,鼓舞了人心。”但丁健同时指出,目前公司支出仍然远超收入,只依靠政策补贴还远远不够。

### 考验期 不退反进积极自救

助企政策或能解一时之渴,但企业充分意识到更需积极展开自救行动,在人员结构、成本控制、经营模式等方面优化完善。

为了节省开支,涪江河旅游公司各景区在闭园期间实行员工轮班轮休方案。同时,调整组织架构,将各景区人力资源、市场营销、财务管控收归公司统一管理,解决人员冗杂、工作协同不强等问题。

在开源方面,该公司启动“全员营销”活动。“过去,我们有专门负责销售的业务人员。疫情期间,我们向全体员工提供较低的内部价格,鼓励他们宣传和销售旗下各景区及酒店产品,全员参与营销工作。”李小梅告诉记者,此举不仅缓解了企业资金压力,同时可以帮助员工增加收入,还能提高团队凝聚力,振奋士气。“以小熊猫主题预售活动为例,在全员营销助力下,半个月售出3842间,回款230万元。”

盈悦旅行社退掉了对外大规模经营场所,只保留了总部办公点,领导岗位全员停发工资。即便如此,房租、员工基本保障工资和社保仍是一笔不小的开支。面对困难,本应收缩战线,丁健却选择此时加大力度开拓京津冀周边项目,启动张北草原全景玻璃餐厅、天鹅湖民俗记忆文化馆等工程。“尽管现金流有压力,但今年产品材料价格和人工成本都大幅下降,为产业投资提供了条件。”丁健认为,国内旅游市场已有些起色,周边游率先恢复,跨省团队游也有序复苏,自己要做好充足准备。

6人游则开始跨界卖护肤品,贾建强带着员工在各大平台直播带货。“疫情对主营业务的冲击太大,必须开展新业务。”贾建强告诉记者,后期将在护肤品和旅游产品间策划联合营销,以实现两方面客户的有效转化。“我们从4月中旬开始做护肤品直播,一个多月时间收入突破60万元。”

此外,三年前推出的“6人游严选商城”也在今年疫情期间弥补了旅游业务的亏损。“我们加大了对商城的投入,包括防疫物资、健身设备、生活用品等,一个月能够获得200万元左右的收入。”贾建强算了一笔账,6月份商城、护肤品、旅游等各项业务共带来接近1000万元的收入,经营压力大幅缓解。

假期旅游市场各项数据也显示,国内旅游业正在有序复苏。端午小长假假

期,全国共接待国内游客4880.9万人次,同比恢复50.9%;实现旅游收入122.8亿元,同比恢复31.2%。与清明假期相比,恢复进度分别提高12.3个百分点和11.9个百分点。

中国旅游研究院数据研究所所长何瑜峰指出,疫情期间旅游消费市场经历了阵痛期、复苏期、考验期,目前已进入市场稳步振兴阶段。

### 看未来 危机“试金石”试出啥

消费需求已被唤醒,市场信心逐渐恢复,各家旅游企业正加紧复盘疫情应对得失,总结经验教训,加快转型升级,为旅游市场回暖做好准备。

“这次疫情暴露了许多旅游企业不健康的运营模式,缺乏抗风险能力。”贾建强表示,伴随我国经济高速发展和旅游市场长期繁荣,不少旅游企业对自身现金流和负债率缺乏有效控制,遇到突发灾难性事件时,应对经验和抗风险能力明显不足。“接下来,我们将更加注重对行业发展趋势的分析研判和抗风险能力建设,优化投资规模和投资结构。”贾建强认为,从当前形势看,出境游短期内难以恢复,国内游尤其是周边游复苏势头强劲。“一方面,我们正把出境游旅行顾问培养为境内旅游旅行顾问,开展培训提高员工业务能力;另一方面,我们广泛开展直播,加大宣传,培养潜在客户,提升品牌知名度,为未来发展做好人力物力储备,确保能够第一时间跟上市场需求。”

李小梅则准备加速打造智慧景区。“长期以来,政府一直鼓励向智慧景区转型升级,但以目前现金流稳定,人力成本并没有造成明显的经营压力,再加上智慧景区建设成本较高,所以在这方面并没有过多用力。”李小梅说。

此次疫情改变了她的想法。“旅游业是劳动密集型服务业,此次疫情让我们发现,人力成本是公司最大的负担,建设智慧景区不仅有助于控制运营成本,更能够提升工作效率,调整必要且紧迫。”李小梅表示,目前正加大对刷脸入园、智能化厕所、全语音导游等设备和信息化投入。

多位业内人士表示,未来旅游业发展的根本在于真正以人民为中心提供旅游产品和服务,练好内功,提升品质,满足公众多样化、复合化、个性化的旅游需求。

李小梅告诉记者,公司正组织一批工作人员专门研究游客偏好和需求,分析国内外优秀景区运营案例,趁疫情时期对景区自身进行策划和调整,找准景区定位,为消费者设计出更为丰富、优质、贴心的旅游产品。

经过多年发展,我国旅游行业已形成了规模庞大的生产力和较为完善的运行体系,有足够的能力和韧性应对疫情冲击。此次疫情如同一块试金石,经营结构和投资规模不合理的企业将被迅速淘汰。长远来看,旅游业不仅不会衰败,还会以更稳健的步伐前行。

据经济日报

# 巴蜀名士李调元

张坤雷

值炎夏之日,初入伏天,南村坝子郁郁葱葱,玉米挂须,稻子孕穗,乌龙山拔地而起的香樟林长出一道绿色的屏障。山脚下,青石堆砌的调元墓,醒目矗立。

清雍正十二年(公元1734年)十二月初五,一个婴儿降生在绵州府罗江县上村南村坝(今安州区塔水镇童山村李家湾)。其父李化楠假寐于客厅,梦见一只仙鹤翩飞并落于门前,醒来闻报儿子出生,遂取名“鹤儿”。寓意鹤立鸡群,大有作为。

鹤儿六岁时母亲罗氏病逝,父亲游学在外,祖父李文彩聘请塾师于家,教《四书》《尔雅》,并给孙儿取学名“调元”,字羹堂。生于书香世家的李调元,自幼便酷爱诗书,曾自述“生平于诗有嗜嗜”“偏于觅句解推敲”。七岁时作诗:“浮云来万里,窗外雨霖霖。滴在梧桐上,高低各自吟。”被誉为神童。

乾隆七年,李调元父亲李化楠提携进士,但因厌恶官场陋习,厌恶八旗子弟的飞扬跋扈,想外放做一名清官又不遂愿,于是辞职回老家于墨水河畔置地建醴醴,课教乡人,李调元也课读其中。调元十八岁时李化楠补官浙江,临行前告诫李调元:“从来纨绔习气,大半皆望捐纳,不肯读书。汝若不秀才,不必来见我,吾且不敢捐也。”大意是那些纨绔子弟,读书不用功,大半靠捐纳走关系买官,你如果不认真读书,就不要来见我,我也不会帮你……

1753年李调元奉父命赴浙江余姚,受业于浙江书院掌教、进士李祖惠,从学经术;师从举人俞昉,习八股文;又拜嘉兴府教谕施沧涛为师。此前一年,李化楠已调任秀水(嘉兴府)知县,因而复受业于翰林院编修徐君讳。江南同乡五年,李调元自是收获颇丰。二十五岁时因祖父李文彩病故,李调元随父返回家乡,携书寓居鸳鸯寺继续攻读,次年赴成都府补考,名列第五。乾隆二十六年参加万寿恩科会试,为当时的主考官刘统勋(刘庸之父)所器重,以副榜取为中书舍人,补国子监学正,至此步入仕途。受知于纪晓岚,广交社会贤达名士。三十岁再次参加会试,考取第五名,选入一等点翰林院庶吉士,开始了为期三年的文学、经史、诗赋、艺术等研习。“校书直天禄,翩翩翫其羽。”踌躇满志,春风得意。至学业完成,授吏部文选司主事(正六品),后又补授考功主事,兼文选司事。

1788年,李调元抵达广东任学政,48岁时奉旨回京,升任直隶通永道员(正四品),兼管河务、海防、屯田。然而一年后却因得罪权贵入狱,发配伊犁充当苦差,途中染病,念其为官多年,并无大错,吏部批准解回。回乡后的李调元并未就此清闲下来,而是教学著书,建万卷楼,亲手编定续刻《函海》。

嘉庆七年,壬戌(1802年),一代文星、巴蜀文豪李调元与世长辞。

纵观李调元一生,二十六岁入仕,秉持家风,为官清正廉洁,刚直不阿,宁折不弯,实为清代官场一股清流。著书立说,颇具名师风范。

初任中书舍人,就与当时名士王梦楼、毕秋帆、祝芷塘、程鱼门、宋小岩等相交甚笃,一起诗唱和,留下不少佳话。及至任考功司主事兼文选司主事期间,吏部需每月初一日派考功司主事一人向皇帝呈上一月内外官员的升降调任以及告假册子审批,由专职太监转呈。有一月轮到李调元当值,同僚就提前告诉他:“每遇换册司员,必须送太监银四两,对联一副。此定为例。”

而李调元却说:“为公事安用贿?且无私私谒,独不畏权势!”断然拒绝向宦官行贿。这当然引起了宦官的不满,并遭到辱骂。李调元厉声对:“余位虽卑,乃皇上命官,有罪有国法,汝何得擅骂!”此事后被乾隆知道,对收受贿赂的宦官进行了处置。众官员都对李调元佩服不已,一时间李调元的住所云集,“谈笑间有鸿儒,往来无白丁”。在担任广东学政时,颁布《示诸生文》,极力整饬学风,严惩代考枪手和挟带抄袭生员,对于来请考托庇的一律不取。在他主考这一年,广东所籍二府七州由于初考时严处了肇庆作弊考生六人,使得广东学风为之一新,成为全国典范。

乾隆四十六年,李调元再一次得到朝廷重用,升任直隶通永道员,在启动通州漕运工程中,秀兴官员刘某按惯例向新任的李调元送钱一千元,李调元坚决拒而不纳,不同流合污,洁身自爱。次年七月,军机大臣、尚书和奕劻奉旨:“送《四库全书》一份至盛京(今沈阳)。山海关外由奉天府尹伯兴办理,关内由李调元办理。”书至卢龙县境,知县郭泰泰没有准备雨具,书役也无人押解,致使装书的黄箱被雨淋湿。此事本为郭知县的责任,而时任永平知府弓养正却刻意包庇党羽郭泰泰,反污李调元随从衙役沿途索贿,不尽职守。事件层层上报,因李调元为官刚正不阿,被得罪的朝廷官员(和奕)联合起来给李调元罗织了罪名,导致李调元最后被判入狱后发配新疆伊犁。至此,李调元对险浪丛生的宦海心灰意冷,决意归蜀,笑傲山水,潜心著述。

巴蜀文化源远流长,在人类历史的文化长河中璀璨耀目。巴蜀文化兼容儒、释、道,以道、注川人风骨;以儒,举川人仕进;以释,去川人彷徨。进退之间,死生契阔。

然而自清人入关以来,巴蜀文化也经历了从凋零不堪到复苏与发展的过程。作为川人的李调元,对巴蜀文化的传承作出了巨大贡献。他辑撰刊刻大型丛书《函海》,涵盖了历史学、考古学、地理学、文学、语言学、金石学、农学、姓氏学、民俗学等,是研究巴蜀文化的宝贵资料。他的诗作多反映民间疾苦,著有《童山全集》撰辑诗话、词话、曲话、剧话、赋话著作达五十余种。著有《童山诗集》40卷,戏曲理论著作《曲话》《剧话》等。在四川公布的第二批历史名人,李调元是唯一一位来自清代的名人。

李调元被冠以清代文学家,诗人,戏曲以及文艺理论家,藏书家,教育家,历史学家,民俗家,百科全书式学者,实至名归。也因此,我们今天谈论巴蜀文化,就不该忘记李调元其人。

# “美丽四川熊猫家园”邀你解开自然和人文“密码”

□本报记者 赵琳

为了让海外网友在云端感受四川文旅的魅力,打开了解四川文旅的新窗口,近日,四川省向全球推出了大熊猫家园之旅VLOG系列《我在胖墩家》,邀海外网友一起去解开“美丽四川熊猫家园”的自然和人文“密码”。

该VLOG系列作为2020年中国(四川)大熊猫文化周的重要组成部分,共4集,每集以英语、日语、俄语、韩语、西班牙语、法语、泰语等10个语种呈现,以鲜活、生动的视频,对四川大熊猫文化旅游内涵进行解析,展示了四川生态自然美景、特色人文风情以及大熊猫的生活、科普信息和熊猫

文创等。该系列以4个核心大熊猫自然保护区(卧龙、蜂桶寨、唐家河、王朗)和3个人工熊猫基地(成都、碧峰峡、都江堰熊猫谷)为重要依托,带领网友开启云端之旅,走进全球最大最完整的大熊猫栖息地,探秘世界上第一只大熊猫的科学发现地宝兴,走进大熊猫(四川)大熊猫文化周的重要内容,共4集,每集以英语、日语、俄语、韩语、西班牙语、法语、泰语等10个语种呈现,以鲜活、生动的视频,对四川大熊猫文化旅游内涵进行解析,展示了四川生态自然美景、特色人文风情以及大熊猫的生活、科普信息和熊猫



## 贵州雷山：千户苗寨芦笙声声引客来



近日,贵州省黔东南苗族侗族自治州雷山县西江千户苗寨旅游区的演员在为人表演当地民族歌舞。

随着防疫形势趋向好,雷山县西江千户苗寨的旅游业开始强劲复苏,“原生态”的苗族文化吸引着全国各地的游客前来观光旅游。

据了解,雷山县西江千户苗寨由10余个依山而建的自然村寨相连成片,苗族文化保存完整,不仅是目前中国乃至全球最大的苗族聚居古村寨,而且是一座露天的少数民族博物馆,展现一部苗族发展史,成为观赏和研究苗族传统文化的大舞台。

特约记者 邱海鹰 摄