

# 在线旅游市场重塑行业新常态

## 驴妈妈:以创新跨界迎接旅游业“内循环”

□ 本报记者 卢岳

2020年中秋国庆假期国内旅游强劲复苏,旅游接待人次按可比口径同比恢复79.0%,国内旅游收入按可比口径同比恢复69.9%,超过了中国旅游研究院9月29日的预测。

本记者从交通数据来看,自驾游出游需求旺盛,众多一二线城市市区交通和出城交通,全面进入红色拥堵模式。从酒店数据来看,高端酒店和精品民宿的预订火爆,越是高端的酒店和民宿,预订越是火爆。从景区数据来看,旅行社组织的团队游客比率明显下降,散客比例大幅增加,很多成熟的5A级景区,团队游客数量占比下降到10%以内,90%接待游客为散客。高等级景区供不应求,普通景区供过于求。从旅行社数据来看,很多旅行社的发团量和团量相比去年同期出现断崖式下降,新冠疫情加速了旅行社行业洗牌,很多旅行社进入生死存亡期。从餐饮数据来看,餐饮是疫情后恢复最快的领域,不少优质餐厅生意超过去年同期。从目的地数据来看,海南、云南、四川、青海等中远程旅游目的地(相比京津冀、长三角、大湾区客源地)自驾游旅游火爆,其中,三亚市位居豪华车、跑车订单榜首,成为国内高端游客最集中的旅游目的地,成为因疫情原因“出境旅游转国内旅游”最直接的受益者。

### 积极创新转型 增加销售品类

近日,本报记者采访了景区城驴妈妈集团副总裁任国才,在接受本报记者采访时任国才表示,疫情后旅游行业产生了诸多新变化,具体体现在旅游市场方面,“预约旅游”成为新常态,旅游消费日益理性和成熟;旅游供给方面,优质产品和服务受到追捧,旅游供给进入分层、分级、分类新阶段;旅游渠道上,传统旅游渠道(旅行社)逐渐式微,新的旅游渠道(OTA、淘宝店、网络旗舰店、官网、微信公众号、旅游直播)不断涌现。与



此同时,疫情后旅游心理和旅游需求也出现全新特点——消费者更多地选择避免去拥挤的场所,倾向去自然山水型景区和户外运动空间;更多地避免与陌生人出游,倾向与家人陪伴一起出游;更多地避免“随大流”的旅游,倾向户外运动、康体疗养等个性化的旅游方式。

面对新冠疫情造成旅游出行戛然而止、旅游订单大幅取消的情况,在做好客户订单退改的同时,驴妈妈旅游果断转型,从单纯销售旅游产品(景区门票、酒店客房、机票、火车票、旅游线路等),增加“旅游目的地好货”的销售品类,包括旅游目的地农产品、土特产品、非遗产品、文创产品等,通过驴妈妈平台优势和会员基础,帮助旅游目的地销售更多的优质产品,驴妈妈旅游网目前实现了可观的销量和现金流。在此基础上,驴妈妈成立了专门的新平台——“风旅阁”,定位为“全国领先的旅行及伴手礼专家”,专注于发现和挖掘地方特色的“好产品”,通过专业策划包

### 加强营销转变 拥抱旅游直播

在疫情影响下的旅游市场疲弱,驴妈妈大胆尝试更取得卓越成绩。记者在采访中了解到,2020年2月15日,面对疫情造成旅游的停摆,驴妈妈旅游推出了第一场直播:知识直播。之后的半个多月,驴妈妈集团高管轮番上阵,向旅游业界广大同仁免费分享驴妈妈的实践心得与思想观念。2020年2月29日,驴妈妈推出了集合国内17家文旅集团董事长和业绩重量级嘉宾的不间断直播——“文旅大咖说”,向行业注入知识抗疫正能量。2020年3月21日,驴妈妈联合全国百名县长推出“百名县长旅游直播大会”,国内旅游迎来难得的发展机遇——“旅游内循环”,在国内新冠疫情防控总体稳定下,预计2021年国内旅游将迎来V型反弹,产生新一轮的旅游增长。

长带你游上海”“舟游列岛 GOU GOU GOU”等直播活动,帮助旅游目的地实现了创新的营销推广与产品销售。

### 国内旅游将迎V型反弹

驴妈妈副总裁任国才在接受本报记者采访时指出,根据国际货币基金组织IMF预测,2020年全球经济将萎缩3%,是“二战以来最严峻的经济衰退”,也是1870年以来人均产出下降的经济体数量最多的一年,超过95%的国家人均收入都将出现负增长,出口型经济体的经济表现将遭到更为严峻的冲击。经济合作组织(OECD)发布《全球经济预测报告》预测,2020年全球主要经济体中,只有中国经济实现正增长1.8%。2021年,预计全球经济将迎来强劲反弹,全球经济增长5%,美国增长4%,中国经济增长8%。

“宏观经济和新冠疫情对中国旅游复苏和未来走势影响巨大和深远。受制于世界主要经济体和中国周边国家和地区经济增长疲软的影响,中国的人境旅游在未来几年内会很艰难,入境旅游复苏和增长乏力;由于新冠疫情防控形势的不明朗和死亡复燃的不确定性,中国消费者出境游需求难以释放,明后年出境游复苏亦依然有较大困难。”任国才表示,2019年中国游客在海外消费有两万亿人民币,受疫情影响及国际形势变化,未来几年这个2万亿境外旅游消费“出内转内销”,国内旅游迎来难得的发展机遇——“旅游内循环”,在国内新冠疫情防控总体稳定下,预计2021年国内旅游将迎来V型反弹,产生新一轮的旅游增长。

“在消费领域中,旅游行业的消费是没有边界的,疫情非但不会使大众的出游需求消失,反而是客户今后会对出游有一个更高品质的需求,这也与途牛旅游长期在提高产品质量与服务质量的深耕上相吻合。”近日,记者采访了途牛旅游的相关负责人。

2020年上半年,旅游行业因受创。在经历了冬天的严寒冷峻和春天的蛰伏复苏后,终于在初夏逐渐迎来好转,更随着疫情防控呈现出全新特点——全国各地防控和优化旅游服务紧密结合起来,加速旅游产业提档升级,推进旅游业不断向高质量发展迈进。

记者了解到,旅游市场在跨省游开放以来,定制游、小包、私家团需求快速增长,用户更加偏好个性化、私人化、高品质的旅游产品。而途牛也瞄准这一出游趋势,大量推出10人以内、20人以内特色产品。据途牛定制游数据显示,海南方向三季度出游订单金额同比增长51%。同时因为整个三季度国内旅游业务复苏明显,在用户私人化、个性化、高品质的出游需求下,定制游产品成为度假产品最有力的增长点。

事实上,途牛的“顺势而为”早有准备。据悉,2010年途牛就开始着手“机票+地接”动态打包旅游产品的建设,如今“机票+地接”的模式应用已经十分成熟;2016年在途牛旅游网成立十周年之际,途牛正式开始建设直营地接社以提高高品质目的地接待服务,至今已经有31家国内直营地接社,通过“机票+地接”动态打包模式和直营地接社服务,途牛得以借助全国大交通网络实现目的地高品质服务、目的地当地采购以及全国销售。而如今,这一形式无疑符合了定制游、私家团、小包团需求持续增长的趋势。

“多元化的用户需求还会对出游产品的迭代升级提出更高要求,我们前期在动态打包、自营地接、枢纽联运、目的地集结等业务模式上的持续优化,取得了一定的优势。”途牛相关负责人在接受记者采访时表示。

随着旅游逐渐发展成为高频刚需,全域旅游将迎来爆发性增长,而在此过程中,在线预订平台将发挥越来越重要的角色。疫情之下,在预订平台集采代理和营销平台于一身,推动了旅游业供给侧与需求侧的变化,不仅给上游供应商带来了更丰富的客源,也为下游的用户增添了更多便利性。

记者了解到,从“416”会员日(2020年4月16日)直播至今,途牛已经进行了多场产品特惠直播,并在跨省游开放后以每周直播活动为契机,推出以周为单位的“产品日”,以直播互动的形式定期为用户种草多类型的品质旅游线路。首场“产品日”直播即收到用户欢迎,直播观看人数较历史均值上涨近两倍,互动人数也实现了翻倍。

此外,途牛近年来一直积极布局社群营销,游客是途牛今年发力社群营销的重点。数据显示,三季度游客渠道GMV环比增长超20倍,基于微信应用场景的游客是途牛的一个重要销售渠道,将不断强化途牛的用户服务能力。

“为了探寻疫情中的新机会,借助公司已有的成熟的特产频道、答客平台、社群渠道,以及基本遍布全国的随往地接社网络,和覆盖全球的供应链与合作伙伴这些资源,途牛深入产地源头采购优质特产进行线上售卖。我们遍布全国的30家随往地接社,经过统筹再次把目光转向了各地的优质特产上。一方面,推荐家乡的特产让原本待业的员工转换身份重返工作;另一方面,深入特产产地,可以帮助更多的农户、果农等把好的货物通过途牛特产频道卖出去。目前不少地方特产已经通过途牛平台送到了很多城市居民的餐桌上。部分产品上线短短三天,单个微信特产销量就突破了千份,其中,今年2月12日,海南贵妃芒上线当晚售出4468斤,2月16日晚沁州黄小米和兰州甜百合售出3113斤,产品优异的品质好评如潮。”

途牛相关负责人表示,今年对于旅游行业是尤为特殊的一年,疫情同时带来了机会和挑战,也加速了旅游产品和服务升级过程。依托于多年积累的供应链优势、不断创新的产品模式和多元化的获客渠道,途牛将持续带给客户更多高满意度、高性价比的产品。

# 昆山市张浦镇：发力招商引资 强化区域发展新动能



张浦镇德国工业园绿色孵化基地三期。德国是张浦镇项目招商和产业发展的主阵地,从2005年成立至今,已聚集欧美企业172家,其中德资企业86家,总投资超10亿美元。年销售额约100亿元。

### 本报记者 卢岳 □ 刘健

2020年,江苏省苏州昆山市张浦镇加强对国际项目的招引力度,围绕主导产业链,实施“延链、补链、强链”,维护和深化与各大招商合作机构的关系,同时优化区域大环境,力争以项目投入高强度激活经济发展新动能,全面打赢产业招商、项目建设主攻仗,为奋力夺取“双胜利”提供坚实支撑。

### 提升招商引资地位 招商服务显实效

“造屋要架梁,撒网要抓纲。”抓住招商引资与项目建设就是抓住了关键、

设计、人才科创要素集聚,为张浦镇高质量发展提供强劲动能。

记者了解,为全面实现目标,张浦镇组建了特色招商队伍和招商项目小组,针对各重大项目排出建设进度表,并施行分类管理、专人负责、逐项解决。同时,内部加强技术经纪队伍建设,引进具有国际视野的优质人才技术服务机构,还定期为招商队伍开展培训工作,以提高招商人员的专业水平。

在疫情之下的特殊时期,张浦镇积极探索,创新开启“云招商”模式。德国工业园通过“屏对屏”线上交流方式,与德商协会、德国机械设备制造业联合会(VDMA)等主要商协会和事务所在线交流;经济促进局也通过“视频直播”展示优良环境,为企业落户发展树立了信心。此外,张浦镇还不断强化德国工业园平台优势,通过以商招商、商会招商等模式形成产业化的集群,同时分析产业发展特点,推进新旧转换以培育新项目体系,并借助第三方机构灵敏的“市场嗅觉”实现精准招商。

记者了解到,张浦镇始终坚持用户思维,突出“四化服务”,让招商环境高效率、有温度,做到从“体验者”角度出发加大服务标准化建设,优化审批流程,推进全程网办,针对日常项目提供“人性化服务”,针对一般工业项目实行“节点化服务”,针对重大项目打造“全程化服务”,针对疑难项目推行“个性化服务”。未来,张浦镇将继续聚焦招商引资、项目建设、服务升级等内容,全力营造“大抓项目、抓大项目”的浓厚氛围,强企业、促转型、优结构,不断激发企业发展新活力。

### 优化项目招引大环境 以最优服务创口碑

值得一提的是,张浦镇在服务方面全面对照“昆如意”营商服务品牌,落实重点企业领导“一对一”挂钩机制,对客户群众反映的问题实行“首问负责制”,尽心竭力协调解决难题并提供精准服务,同时与企业保持良好的互动关系、深交企业朋友,对外形成良好口碑。

此外,张浦镇打造的欧美氛围浓厚的园区环境和配套功能为项目落地提供有力支撑。结合路网改造、景观提升、加快“德园”展示馆建设进度等工作,加速完善园区商务、会务配套功能。同时,张浦镇还加快博恒科创基地、“德园”加速器等等载体建设,为承载孵化成功企业及招商引资新项目提供良好平台支撑。与德商协会、德国机械设备制造业联合会(VDMA)等签订了合作框架协议助力建立更加成熟顺畅的合作机制。

为发展“建载体”,张浦镇把淞南科创园建成承接人才科创项目转化的主平台,加快构建自主可控的现代产业体系,为企业“跑技术”,拓展大院大所合作,引进人才团队、扶持创新创业。同时,张浦镇努力做到与客商“常联系”,用好企业家月度沙龙、微信联系群等平台坚定企业的发展信心,为项目“控安全”落实安环责任,为项目落地创造安定安心的良好环境。

记者了解到,张浦镇始终坚持用户思维,突出“四化服务”,让招商环境高效率、有温度,做到从“体验者”角度出发加大服务标准化建设,优化审批流程,推进全程网办,针对日常项目提供“人性化服务”,针对一般工业项目实行“节点化服务”,针对重大项目打造“全程化服务”,针对疑难项目推行“个性化服务”。未来,张浦镇将继续聚焦招商引资、项目建设、服务升级等内容,全力营造“大抓项目、抓大项目”的浓厚氛围,强企业、促转型、优结构,不断激发企业发展新活力。



## 中国-中东欧国家合作新春晚会在昆山举行

本报讯 12月5日,中国-中东欧国家合作新春晚会(苏州昆山)在昆山文化艺术中心保利大剧院举行。作为今年中国与中东欧国家开展的最大规模的一次外事文化交流活动,本次活动主题为“文化互鉴·共创未来”,旨在加强双方合作和人文交流,促进18个国家文化相融、民心相通。外交部副部长秦刚,15个国家大使、参赞等外交官观看了新春晚会。

据介绍,作为2020年首次在中国举办的促进中国和中东欧17国人文交流的盛会,“中国-中东欧国家合作新春晚会”旨在成为中国与中东欧文化交流的“金字招牌”,推动更多中外优秀文化引进来、走出去,促进国内外文化交流合作,为高质量的国际文化交流和传播创造良好的氛围。

新春晚会开始前,与会嘉宾现场参观学习了2020年中国-中东欧国家合作出版成果展和2020年中国-中东欧国际农业合作成果数字展。中国-中东欧国家合作人文交流体验基地主任乔川、昆山市委书记吴新明分别以视频方式进行致辞。

新春晚会共分五个篇章,汇集了中国与中东欧国家传统与现代艺术的精神,用视听艺术的高科技表现方式,艺术地展现中国-中东欧国家文化、艺术的璀璨成就。此外,晚会还多处体现了昆山元素,江苏非物质文化遗产艺术传承人陆振良先生演唱昆山民歌《敢为先》,为现场观众唱响迎宾之曲,一起感受“敢叫日月换新天”的昆山精神。昆山作为“百戏之祖”——昆曲的发源地,昆山当代昆剧的艺术家们为现场观众演绎了昆剧《战金山》(借厢雨·定盟)选段。

中国-中东欧国家合作人文交流体验基地主任乔川表示,希望通过每年一场中国-中东欧国家合作新春晚会,用一首歌、一支舞,把18个国家的文化进行传递,把十几亿人民的心拉得更近,实现民心相通的美好愿景。中国-中东欧国家合作人文交流体验基地副主任韩巨善指出,中国中东欧国家友谊历史悠久、源远流长,希望此次晚会以文化为桥、艺术为媒,为“17+1”合作添砖加瓦。

# 途牛：依托供应链优势不断创新产品模式

### 法院公告

张建高、赵彦玲、邯郸县德才商贸有限公司;原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初5548号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初5554号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初5553号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2020)冀0403民初1431号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初619号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初5555号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初5556号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初5557号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初5558号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初5559号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初5560号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初5561号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初5562号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初5563号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初5564号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初5565号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初5566号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初5567号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北邯郸市丛台区人民法院 原告中国民生银行股份有限公司邯郸分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2019)冀0403民初5568号民事判决书。自公告之日起60日内向本院递交上诉状及副本,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,上诉于河北省邯郸市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河北省衡水市中级人民法院 原告中国民生银行股份有限公司衡水分行诉你们为借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达本院(2020)冀0813执2117号。新衡水市中级人民法院定于2021年1月15日通过淘宝网司法拍卖平台对王涛所有的位于衡水市龙湖镇规划二路东、规划四路北、衡水市龙湖镇规划二路东1802号房(产权证号:衡房权证2017第0110010号)一处进行拍卖。有意者请查看http://cf.taobao.com/冀衡拍卖网。

河南省新密市人民法院