

抗擊 新冠肺炎

鼠年農曆新年前一天，新冠肺炎給旅遊業帶來了最猛烈的一記重擊：因恐疫情擴

散加劇，文旅部叫停全國旅行社團隊游及「機票+酒店」產品。至今旅遊業停擺狀態持續將近一月，旅行社不僅顆粒無收，更面臨一波波的退款大潮，部分小旅企面臨倒閉風險。有機構認為，最悲觀估計今年旅遊業損失或近3萬億元（人民幣，下同），是去年收入的一半左右，且至五一黃金周旅遊人次及收入或亦不能回正，預計下半年才可逐步復甦。

香港文匯報記者 孔雯瓊 上海報道

「原本2月頭要發的工資，至今沒動靜。另外沒有團隊帶，一天400至500元的團費也賺不到，我2月份以來真的是顆粒無收。」上海一家國營旅行社的資深導遊譚先生向香港文匯報記者訴苦，稱春節本來是旅遊旺季，往年短短一周內的營業額幾乎佔到全年的20%至30%左右，但現在來了個急剎車，被宣佈「無期限失業」。

譚先生的現狀，僅是旅遊業的一個縮影。交通部數據顯示，今年春節黃金周全國出遊人數總計1.5億人次，相較2019年春節的4.2億人次大幅下降63%。

如果估算全年損失，景域驢媽媽集團董事長洪清華表示，旅遊經濟損失分兩筆，一筆是已經發生的，另一筆則是接下來要發生的，春節期間的旅遊收入損失已經高達5,000萬元。如4月份可全面控制疫情，旅遊市場則可能要到7月份才能恢復。驢媽媽認為損失額約在1.8萬億元左右，按照2019年中國旅遊業的總收入6.5萬億元推算，今年這筆賬會縮水28%。不過，亦有機構預測國內旅遊業全年收入損失達3萬億元，那便會損失46%，基本上是去年旅遊收入的腰斬。

客人蜂擁而至要求退款

「如果僅僅是沒業務，那還算好，但退款單子一個接一個，這就有些無法支撐了。」經營私營旅行社的老吳愁眉苦臉，他告訴香港文匯報記者，自己開辦的旅行社主營承接企業客戶的團隊遊，春節前一個月很多團都報滿了，按照流程，機票、地接交通、酒店住宿等，早就提前打款，突然遇到團隊遊喊停，接下來就是客人蜂擁而至要求退款。

小型旅企的退款尚且是「蜂擁而

至」，類似攜程那樣的旅遊巨頭，已經用「巨浪時刻」來形容退款潮了。攜程方面向香港文匯報記者表示，自國家要求暫停全部團隊遊後，呼叫中心退還電話日均達15,000通，攜程從1月26日起對2月29日前全球團隊遊、半自助、定制遊訂單免費退訂，截至1月30日，短短幾天內的退訂訂單已經完成了數百萬的體量。

老吳稱，「春節旅遊團的錢款早就支付出去了，酒店、航空公司等不可能全部退還，如果客人要求無損全退，那損失全由旅行社扛，這筆費用足以壓垮一家中小企業。」攜程方面表示，春節期間的退改單，具體損失暫無確切數字可以提供，但根據退訂數據和預估，已將相關保障金額度從1億元提升至2億元。驢媽媽亦稱，截至2月5日的營收損失要用億元級別計算，包括退款給遊客資金和預付給資源方、供應商款項等。

業界料5個月無營收

目前國內跟團遊何時可以恢復仍未有時間表，記者詢問多家旅行社了解到，不少估計要到5月底才能再次開放，亦有稱6月底方能完全復原，如此算來，便要有5個月的停擺時間。洪清華亦稱，面對突如其來的疫情，要有最強的危機意識，「要做好3至5個月沒有營收，多則10個月甚至全年很低營收的準備。」

另據新時代證券研究所一份研報稱，參照SARS對旅遊業的影響，預計今年五一黃金周的旅遊人次及收入增速或將較大幅度下降，衝擊可能持續半年以上，有可能直至黄金周可能逐步復甦。

攜程春節退訂大數據

- 旅遊度假：** ◆ 1月26日至1月30日，退改數百萬春節訂單，協商資源端各類更改動作超50萬次
- 酒店：** ◆ 1月23日啟動全球140萬家酒店「安心取消保障」計劃，國內90%、海外60%酒店加入
- 機票：** ◆ 截至1月30日，平台收到的退改訴求總量達數百萬個，相較日常增長近10倍。其中除夕當天迎來退改最高峰
- 火車票：** ◆ 截至1月30日，接到60萬通諮詢，單日業務量同比增長了300%，相比平日增長500%，一天內接到近10萬通諮詢

資料來源：攜程 製表：香港文匯報記者 孔雯瓊

西湖公園景點率先重開



2月19日，遊人在杭州植物園遊覽。

的50%，並分時段安排團隊遊客間隔性入園，提倡團隊遊客不超過30人。所有遊客要求佩戴口罩參觀遊覽。

外出透氣 放鬆身心

儘管疫情還未結束，但杭州對景區防控措施進行優化獲得不少人的叫好。有遊客表示，在條件允許的情況下逐步恢復景區接待，讓人多了透透氣的地方，對戰勝疫情的信心也更加堅定。還有

人表示，宅在家裡只能看網上各種新聞，看到身心緊張，到景區公園裡走動一下，拋棄恐懼反而更有益健康。此前，攜程集團董事局主席、北京大學光華管理學院教授梁建章撰文中認為，犧牲一切追求極端的「休克」措施，並不是真正需要的全面勝利。需要綜合考慮各方面的社會資源和醫療資源，找到一個最有利於保障人民群眾生命安全的平衡點。正常的生活秩序和工作秩序，同樣是重要基礎，各方應當爭取將為此付出的成本降到最低。

有序恢復

經過多日關停，西湖邊早前再開始出現了遊客，有人散步，有人攝影，有人賞花，景區緩慢出現生機的模式。據杭州西湖風景名勝區將按規定有序開放已關停的公園景點，所屬的露天收費景點原則上按正常營業時間開放。各類博物館（含景區內的故居、閣、樓）等密閉場所繼續關閉。另外，西湖景區倡導遊客實行實名遊覽，並進行實時遊客量控制，日接待量原則上不超過承載量

景點關交通停 退款潮難招架



內地多個景點因新冠肺炎疫情而關停。圖為河北省張家口市崇禮太舞滑雪小鎮，每年農曆春節期間原為滑雪旺季，該景點早前起停擺。

全年或損3萬億

2000萬張退票 金額逾200億

民航血虧

受疫情影響，航空運輸市場正經歷灰暗時刻。2月上旬坐飛機抵達上海的潘先生，經歷了見過中最空蕩的航班：「110多座的飛機上只有30人左右，客座率基本上27%。除了空姐過來測體溫發物品，全程沒人說話，沒人吃飛機餐。」即便到現在2月中下旬，客座率依然堪憂，Vivian小姐向記者展示了她在2月18日坐飛機時拍的機艙照片，基本上隔排坐也不能確保每排有人，後艙基本全空，目測客座率不足5成。空落落的機艙，轉換成數字後可以看到航空市場的巨損。航空數據服務商OAG數據顯示，1月20日至2月17日，全球航空公司取消了中國航班上大約170萬個座位，基本上佔運力的80%，同時，中國航司也取消了1,040萬個國內航班座位。中國民航局副局長李健透露，自免費退票政策實行以來，截至2月15日，國內外航空公司共辦理退票2,000萬張，涉及票面總金額超過200億元（人民幣，下同）。

每間航企日虧千萬元

「200億元，自是由各家航司承擔」，一位航空業內人士向香港文匯報記者表示，「航空市場本來就是規模經濟，以往淡季一條航線每天都要虧上數百萬元，現在因為疫情，七至八成旅客取消出行，失去大量現金流，還要響應政策免費退票，初步估算一家航空公司每天要扛下千萬級別的虧損。」該人士稱，航空公司最忌諱停着不飛，但現在狀況就是無法飛，各航司的資金壓力可想而知。

考慮到中國是旅遊消費大國，損失亦會對全球市場造成影響，據國際民航組織(ICAO)分析，從今年2月到3月，如果投放中國市場的座位數減少的比例保持現

在的基本情況不變，旅客運輸量將減少約1,640萬人次，2020年第一季度潛在收入損失約為41億美元；如果投放中國市場的座位數減少幅度繼續增加，旅客運輸量將減少約1,960萬人次，潛在收入損失約為49億美元。

1月份客座率已呈跌幅

儘管大批乘客取消飛行計劃始於春節前夕，但已影響1月份的數據。近日，中國國航、南方航空、東方航空、吉祥航空和春秋航空相繼發佈了1月運營數據，客座率分別同比下降3.3%、3.7%、5.4%、6.8%和7.9%。客運量方面4家下降，國航、南航、東航、吉祥航空分別下降4.1%、4.6%、5.4%和4.3%，僅春秋航空漲4.7%。

交通運輸部統計，1月25日至2月14日全國共發送旅客2.83億人次，日均1348萬人次，同比均下降82.3%，僅為春運客流的六分之一。受疫情影響，預計今年春運40天客流將同比下降45%。



航旅客座率創新低，隔排坐都不能確保每排有人。受訪者Vivian小姐供圖

航空公司受疫情影響情況

- 民航日均運輸旅客人次：** ◆ 1月25日至2月14日47萬人次，僅是去年同期的約25%
- 中外航空公司退票量：** ◆ 預測2月15日至23日累計不超過20萬人次，客流量不足高峰10%，客座率不足40%
- ◆ 1月21日至2月15日達超過2,000萬張，涉及金額超200億元人民幣

資料來源：中國民航局 製表：香港文匯報記者 孔雯瓊

航空公司開「復工專機」



疫情下企業仍然充滿正能量。圖為東方航空空乘向登機的醫護人員加油鼓勵。

轉型自救

疫情當前，文旅全行業自救存活成為首要任務，部分企業開始嘗試轉型創新，亦有部分降低運營成本、積極融資。

隨著各地陸續復工，2月18日起多家航空公司相繼宣佈承接政府、企業的「復工專機」，至2月19日已有18家航企加入此創新包機模式。業內稱，飛機能飛總比趴着好，且企業、政府的復工包機既能滿足社會恢復生產需求，亦可

保障防疫工作。據了解，2月18日春秋航空9C8828航班就執行了一趟昆明直飛上海的復工包機航班，客座率基本滿員。

航企發疫情防債融資

另外，不少航空公司還發行疫情防債作融資，目前深航、厦航、川航等均已發債，其中深航發行一期5億元（人民幣，下同）、利率2%、期限180天的超短融債券；厦航則一連發了兩期共7億元的超短融疫情防債，利率分別為2.3%、2.47%，期限分別為177天和268天；川航也發行了一期7.1億元、利率2.3%、期限270天的超短融債券。業內認為，發債可一定程度上緩解資金緊張，有助航空公司增強抗壓能力。

「要確保現金流，要活下來，要看得見明天的太陽」，景域驢媽媽集團董事長洪清華意識到，疫情影響行業或許要長達近半年，因此要有最強的危機意識，馬上要堅決地開展自救救贖。驢媽

媽目前縮減一切可能的費用、剝離不良業務、杜絕虧損及沒有質量的增長，確保現金流，同時要確保競爭力。

儘管文旅部出台退還80%質保金給旅行社的扶持政策，但驢媽媽預計可退金額總和有800多萬元，相較數億元的損失，這個數字確實不大。洪清華強調，「目前唯一能做的是，每家公司每個部門挑戰極限式地降成本。」

攜程推語音導覽吸流量

2月19日，攜程聯合8家供應商，在網絡上免費開放超過3,000家景區的近7,000條語音導覽產品，讓遊客即使在家也能「雲旅遊」。此次免費開放的語音導覽產品，除了傳統的專業解說外，還有央視主播、演藝名人、歷史主播等，根據景區特點融合多樣的語言風格提供語音講解，滿足遊客的喜好和需求。業內認為，「雲旅遊」看似沒有實際收入，但帶來大批在線遊客流量，並保證了旅遊行業人員不散，這些無疑就是旅遊界的「早鳥計劃」，實際上已經在為疫後旅遊產品做導流。