



途牛旅游网CEO于敦德

# 出境游供应链尚待更新重启

2月6日起,中国公民赴有关国家出境团队旅游和“机+酒”业务正式恢复。时隔三年,出境游的放开让旅游业重启即加速。

出境游的价格什么时候能降下来?市场什么时候能恢复到疫情前的水平?经历了三年,消费者的旅游消费习惯又发生了哪些变化?面对重启的市场,企业又有哪些准备?北京商报记者独家专访途牛旅游网CEO于敦德,对话2023·旅游业复苏元年。

2023年春节假期,国内跟团出游人次较2022年春节增长超过了4倍,较2021年同期也增长了近2倍

(数据来源:途牛)

## ·复苏情况· 二季度会有更大反弹

“目前,出境游仍处于恢复初期,从周边国家和地区的相关情况看,出境游市场,在防疫政策调整后第一个季度大概率表现相对一般。”

于敦德提到的防疫政策调整,便是去年12月26日发布的《关于对新型冠状病毒感染实施“乙类乙管”的总体方案》,其中明确包括取消入境后的核酸及集中隔离等政策,有序恢复中国公民出境旅游。一个半月后,中国公民赴有关国家出境团队旅游和“机+酒”业务逐步恢复。

“从去年12月出境游政策优化开始,出境游就在稳步恢复,这对于旅游企业来讲是个好消息,让我们能够有时间一步一步地恢复市场的供给,匹配客户的需求。”于敦德

直言,三年疫情对于旅游业的影响巨大,业务的缩减让很多企业不得不压缩支出,抵御寒冬。

眼下政策优化,但不可能一蹴而就。“当下出境游恢复的初级阶段,机票价格昂贵、直飞航班数量少等都是让大多数消费者观望的主要原因,当然,游客心理也需要一个调整的过程。”于敦德预计,到第二季度出境游市场才会表现出比较好的复苏和反弹。

## ·准备工作· 更新重启供应链

“途牛正有计划地筹备出境游产品,迎接期盼已久的曙光。”包括于敦德在内的旅游企业管理者当下的一个难题,便是旅游业供应链的更新重启,特别是出境游的供应链。

“很多旅游从业者离开了原来的岗位,人才的建设、产品、服务的打造也需要一定的恢

复时间,包括出境游在内,旅游行业供应链的变化超乎外界想象,重新连接需要整个行业的共同努力。”

为此,于敦德提出首先要给供应链有序恢复的时间,尤其是海外目的地面向中国游客的资源变化,包括航班、酒店以及当地的服务设施、交通等。面对这些变化,需要及时去更新状态,使其能够达到提供服务的标准。

此外,针对疫情之下旅游行业人才大量流失问题,于敦德提议需要补充更多新鲜的力量,保障工作高效、顺利完成。

“客户出游的安全和体验同样是不能打折扣的。”于敦德提示,“以前的一些设施、流程、产品等相关方面的保障是有惯性的,但经过三年疫情之后,这样的一套体系需要再恢复,保障也面临着挑战。未来,面对临时的、突发的情况,途牛需要去准备,优化调整客户在取消退改、保险等方面的保障。”

## ·消费变化· 周期缩短、品质升级

与当下大多数旅游企业一样,途牛要面对的,是一方面为出境游的提速放开做准备,另外一方面紧抓国内游的复苏。

“春节假期消费者的出游需求释放明显,这让我们旅游人充满了干劲。”于敦德向北京商报记者介绍,途牛数据显示,国内游方面,春节假期出游人次恢复至2019年春节同期国内游的较高水平。打包旅游产品方面,国内跟团游出游人次较2022年春节增长超过了4倍,较2021年同期也增长了近2倍。

“从春节期间的预订情况可以看出,三年后的今天,消费者的消费习惯也发生了很大的变化。”于敦德提到的变化,一方面体现在消费者预订周期出现进一步缩短,比如春节假期旅游产品预订就从之前的半个月到一个

月缩短至一两个星期。同时,在产品品质方面,消费者的要求相比以前有了大幅提升,对于高品质产品的需求有较大的增长。

“定制化、私家团等需求占比是非常大的,消费者希望旅游能够更加灵活、自由。”在于敦德看来,消费升级是由两方面因素叠加而成。一方面,旅游时长、目的地的距离会有所缩短,消费者不想在路途中过于消耗,而是希望拥有更多的时间、体力花费在目的地的体验上面,从而提升旅游体验的品质。“所以我们要与时俱进,重点围绕高品质产品再做加强。”

近年来,随着文化和旅游的加速融合,市场也在不断向高质量发展,文旅消费需求明显升级,而各旅游企业作为供给端也在紧跟旅游消费新趋势,来提供更多符合消费者口味和需求的高质量文旅产品,从而吸引更多的消费者,扩大市场份额。

“企业的韧性是非常关键的。”谈到接下来的发展,于敦德给出了坚定的回答。据疫情后财报数据,途牛虽然业绩依旧呈亏损状态,但亏损在持续收窄。

针对途牛新一年的战略目标,于敦德告诉北京商报记者:“2023年,在国内业务发展方面,途牛将更加深入地投身乡村振兴,不断挖掘乡村文化资源和生态资源,打造文旅优质品牌,助力乡村发展。”据了解,途牛还在未来延续疫情期间的业务模式,持续发力数字化旅游新业态,持续以“旅游+直播”探索包含酒旅综合、亲子、户外、露营、区域垂直、餐饮、本地生活等多平台、多矩阵、差异化的文旅推广模式。

“出境游业务发展方面,在恢复的过程中抓住机遇,获得更多的市场份额,确实是很多旅游从业者正在考量的问题,但从途牛的角度来讲,更注重的是稳而不是快。”于敦德说道,“我们在做三个方面的工作,一是供应链的建设完善,二是新形势下客户保障的升级落实,三是人才的持续建设。这是我们觉得比抓销售额和市场份额更重要的事。”北京商报记者 吴其芸

## Market focus

# 手游《光·遇》“封号门”背后的渠道服争议

## 用渠道服优惠券被封

2月5日,有“最佛系的冒险手游”之称的《光·遇》,被玩家的质疑声推上微博热搜,截至发稿相关话题单日阅读量过亿次,讨论量超8.8万次。

玩家意仔告诉北京商报记者,封号之后,游戏账号可以重新建,但是因为游戏聚集在列表里的好友、曾经的成就、装备都归零了,对她而言打击很大。

“如果是因为外挂、代肝等等官方明确违规操作被封号也就认了,我用官方发给我的充值优惠券从官方渠道花钱,为什么还是违规?”玩家邓捷也谈到了他的担忧,申诉已超10小时,但仍未解封,这之后渠道服发优惠券的传统操作还会存在吗?配发的优惠券还能正常使用吗?

对于充值优惠券的使用问题,《光·遇》渠道服客服回应称,游戏官方负责处理,目前游戏正在修复维护中,请暂时不要使用。

而关于游戏封号,北京商报记者也注意到,自2020年11月以来,《光·遇》官方几乎每月都有相关数据公布。据《光·遇》官方微博,仅2023年1月,就曾两次封禁涉嫌使用第三方辅助软件等非法行为的账号,总计封禁违规账号近百万个,打击非法游戏道具交易账号超60万个。

此外,关于热搜词条“光遇氪金送礼被封号”中的“送礼”功能,《光·遇》官方曾提示,请不要通过非法途径购买礼包赠送,以免造成财产损失和账号安全风险。

2月5日,手游《光·遇》三条相关词条登上微博热搜前排,2月以来部分玩家因在渠道服中使用运营方作为福利赠送的充值优惠券被封号,引发玩家间的热议。所谓渠道服,是与游戏官网渠道相区别,由手机厂商或游戏下载平台的应用商店提供下载与服务的渠道,同样拥有一定体量的玩家规模。就此情况,渠道服方面回应,封号为运营故障,由游戏官方负责处理,但多名被封号玩家向北京商报记者反映,申诉已超10小时,账号依然未能解封。

## 正对封禁账号二次核实

针对该事件,北京商报记者第一时间联系到网易方面,对方回应称具体处理措施以《光·遇》官方说明为准。《光·遇》加大了对非法途径购买礼包赠送的违规账号的排查力度。经过大数据排查,近期发现了一批异常账号,合计223个,在这几天进行了临时封禁。该批账号在送礼行为上极端异常,比如同时设备登录过大量账号购买礼包且游戏内消费仅用于送礼。

同时,《光·遇》官方正在对这批违规牟利的账号进行二次核实,如确实存在违规牟利,将继续以“账号封禁”等方式严厉处



罚;如核实后为误封,会立刻解封。所有的封禁规则对于渠道服玩家或是官方版玩家都是一视同仁,并不会因为账号所属服务器(渠道)而有所区别。

北京商报记者也注意到,网易的《最终用户使用许可协议》显示,如用户违反法律、法规、相关政策、本协议条款,或经网易公司判断用户的账号数据异常,网易公司有权要求用户改正或直接采取必要的措施(包括但不限于限制用户账号的登录、限制/暂停/终止用户在网易游戏App中的活动/权限、终止本应用产品授权、强制离线、封停账号、更改或删除用户相关信息内容等)以消除或减轻用户不当行为造成的影响。

## 谁的渠道服

玩家意仔谈到,之所以会选择通过渠道服下载游戏,一方面是通过应用商店直接下载非常方便,更重要的是,渠道服一般都会有特殊的游戏道具在开局时赠送,而游戏充值达到一定数量渠道服的运营方会发出金额减免等优惠券。偶尔在游戏周年庆等大型活动周期,渠道服也有额外游戏道具赠送或低价出售,能很好地提升游戏体验。

游戏市场中,包括《光·遇》在内的十余款热门手游,均设有B站、OPPO、华为、vivo等渠道服。

游戏制作人蒋乐轩介绍,渠道服一般是区别于官方服务器(即官服)而存在,运营仍由游戏官方负责,在与游戏版权方签署合作协议后,该游戏服务器由手机应用商店、游戏下载网站等自行建立并维护,主要作用是分担官服运行压力,也能让游戏触达更大用户群。

“渠道服的运营收益,通常需要与游戏官方分成,往往是在支付版权等费用后,因玩家充值形成的收益,双方对半分。渠道服玩家规模往往小于官服,收入形式也较单一,因此渠道服会推出有别于官方的返利活动吸引玩家充值,但这也导致不同服务器间玩家的消费环境、运营环境有所区别,还容易出现倒卖返利券、低价代充等违规行为,因此市面上绝大部分游戏不支持官服、渠道服间互相转账账号、合并游戏资料,部分游戏甚至不支持服务器间的好友互连。”蒋乐轩说道。

《民法典》第127条中规定,法律对数据、网络虚拟财产的保护有规定的,依照其规定。

北京市中闻律师事务所律师赵虎介绍,游戏运营方与玩家之间,基于双方提前约定好的《用户协议》达成了一种合同关系。游戏方要提供切实的证据来证明玩家违规,进而根据《用户协议》进行封号或其他相应的处理。玩家对所创建的游戏账号、获取的游戏道具等虚拟财产享有权益,该权益受到法律保护。

北京商报记者 卢扬 韩昕媛  
图片来源:《光·遇》手游官方微博