

疫情阻断春节出游：1天10万通电话、退单至少数百万单

原创 乐琰 第一财经

01.02.2020

第一财经



本文字数：1170，阅读时长大约2分钟

导读：数百万甚至更高的订单量退改，瞬时10倍电话进线量，13小时极限加班值等数字，或许会铭刻于旅游业者2020年的春节记忆中。

作者 | 第一财经 乐琰

根据此前携程、途牛、同程等平台发布的节前数据估测，原本2020春节或将有4.5亿人次出游，其中日本是出境游热门目的地。

然而，这个春节假期非常特殊，由于疫情，大部分人选择宅在家过年，而不是外出旅游。

从小年夜左右开始，携程、途牛、同程、驴妈妈、中青旅、锦江、春秋等旅游企业进入退单高峰期，加之随后旅行社的团队游暂停，更多的退单蜂拥而至，不少旅游企业进入全员皆客服的状况。不少企业对第一财经记者表示，**本次春节假期的退单量是平日的10倍。**

根据携程1月31日晚间发布的“春运退订大数据”显示，疫情发生以来，截至1月30日，携程客服收到的退改量为数百万单春节旅游订单，客户全球跟团、半自助和定制游的订单损失负担至2月

29日前。在旅游度假方面，携程对2月29日前全球团队游、半自助、定制游订单免费退订。5天内，携程已基本完成以上全部退订工作。虽然目前由于银行和保险端的延迟，部分消费者未收到退费。

酒店方面，携程于1月23日公布全球140万家酒店“安心取消保障”计划，国内90%、海外60%酒店已加入。目前，携程已完成保障范围内全球酒店订单退订。由于订单量巨大，1月23日峰值期间，进线量增长8倍，IM峰值增长12倍，很多客服经历了13小时极限班次。机票方面，携程多次积极主动沟通全球航司政策，目前境内航空公司已经100%配置完成，境外航空公司的规则已在加急上线。截至1月30日，平台收到的退改诉求总量达数百万个，相较日常增长近10倍。其中除夕当天迎来退改最高峰，百万级的退改诉求涌来平台。

火车票方面，携程接到60万通咨询，单日业务量同比增长了300%，相比平日增长500%，一天内接到近10万通咨询。一些此前选择线下取票的用户，按照铁路要求只能去车站退票，疫情之下，用户不愿去人员密集场所，携程甚至帮一些客人承担起“人肉”退票工作。



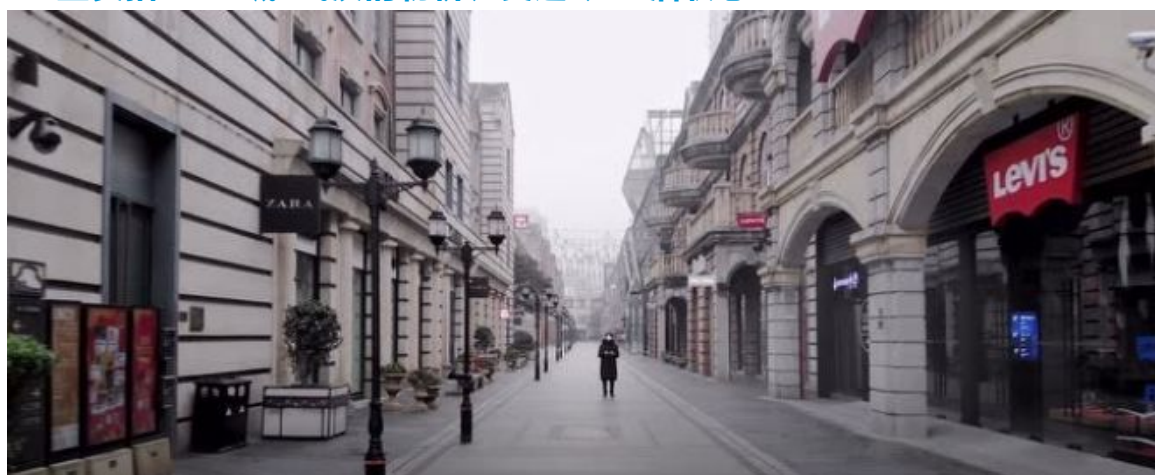
第一财经记者了解到，同程、途牛、驴妈妈、飞猪等旅游企业也已经基本完成大部分的春节旅游退单，还有小部分退单依然在处理中，目前具体数据还在统计过程中，但根据携程已有数据来看，光携程一家的春节旅游退单已达数百万单，整个行业的数据应该远高于此。数百万甚至更高的订单量退改，瞬时10倍电话进线量，13小时极限加班值等数字，或许会铭刻于旅游业者2020年的春节记忆中。

“国内游的退单还是相对比较简单，但是出境游会涉及到海外的酒店、景点和当地的地接费用等，因此在费用上不一定都能100%全部退给旅行社，但是考虑到游客的心情，所以旅行社几乎是先行垫付了费用，尽量给游客100%退款。”一位旅游业者这样告诉第一财经记者。

为了更好地保障退单和退款的处理，携程、同程、途牛、飞猪等旅游企业均启动了数亿元的危机应急保障金来应对。

【推荐阅读】

UP主实拍：“空城”武汉的物价、交通、生活状态





现场·真相·专业

我们是
第一财经
Y I C E A I



[阅读原文](#)