

# 自驾游提振租车服务

本报记者 赵 珊

随着国内疫情稳定向好，旅游市场驶入复苏快车道。受疫情影响，人们的出游观念及方式发生着改变，租车这种与人群接触少、更私密、便捷的出游方式，日益受到青睐。目前，自驾游正带动汽车租赁行业迅猛复苏。携程近日发布的《2020中国汽车租赁行业复苏报告》（以下简称《报告》）显示：汽车租赁行业整体规模已超去年同期水平，有望在今年底突破千亿元大关。

## 带动力强

疫情发生后，企业长租、商务出行等租车需求有所降低。但更个人用户开始倾向于选择租车，以休闲旅游为主的个人短租、租车自驾游等细分市场迅速发展，已成为汽车租赁行业快速复苏的主动力量。

青岛王先生近日带父母和孩子到北京旅游，在携程上租了一台别克商务车。王先生说：“用车前一天，租车公司的小伙子提醒我携带驾驶证，在高铁上时，又跟我确认交车位置。车是一年半的新车，内外卫生做得很好。押金在下单时使用芝麻信用后就免除了。我对此行租车体验很满意。”

疫情发生后，越来越多的人关注出行的安全和私密，在异地旅游，租车自驾最受欢迎。《报告》指出，租车目的地绝大部分是热门旅游地。游客到达车站或机场后取车出行，成为普遍的租车使用场景。游客用车需求更加多样化，倾向于租车时能一起满足目的地资讯、机酒预订、景点门票等多种需求，因此“租车+”的特点日趋明显。大量新用户涌入租车市场，新用户占比达45%，其中，携程租车新用户占比达65%。汽车租赁行业的潜能正在被自驾游需求激发出来。

采访中记者了解到，租车已成为携程各大旅游业务板块中复苏最快的，今年增长率有望达到30%。携程租车COO江文介绍，目前携程租车已与全国2000多家租车企业建立了合作，产品覆盖700多个城市，车型超过2000种，门店服务点超过5万个，可租赁汽车数量超过20万辆，为携程超过4亿的注册用户提供服务。



自驾游游客在重庆市山王坪镇被雨后天晴的云海景观所吸引，纷纷下车拍照。  
胡波摄（人民视觉）



毕先生（左）在大连租车门店租车。

陈亮摄

## 解决痛点

车况不佳出故障、取消订单乱扣钱、高额押金长时间退不出……汽车租赁行业近年来在高速发展的同时，也存在一些让消费者头痛的问题。消费者对租车过程中的各项保障最

为关心，超过90%的用户希望改变传统的租车押金模式。租车保险赔付披露是否清晰透明、取车门店服务质量是否可靠、是否有客服提供全程服务、订单能否支持退改等问题影响着出行质量。

如何让中国游客租车无忧？携程租车近日发布了“无忧租”服务标准，这是国内首个租车行业服务标准。该标准

包括：免费取消、安心保障、优质服务、信用双免、洗后交车、油量保障、不限里程、在线认证、有车保障。每一条都针对问题有的放矢，明确了消费者在租车过程中应当享受的押金、车况、退改、油量等权益，有助于真正实现无忧出行。

江文解释了标准的具体内容，比如提供优质车况就要保证用户用车为5年内新车；免费取消是指用户在下单预定后，只要在取车前，都可以获得免费取消服务；油量保障是指保证用户取车时，车存油量70%以上，还车需补油量时不收额外服务费；在线认证可提前上传证件，减少等待时间；有车保障是指若遇到取车时没有现车，免费更换同组或升级车型。目前，已经有超过500家租车公司加入“无忧租”，覆盖200多个城市。租车公司使用新标准后，订单增长超过20%。已有超过10万人次的游客进行了新标准后的租车体验，超过90%的游客为之点赞。

## 紧抓机遇

中国旅游研究院对“国人疫情后旅游意愿”所做的专门调查显示：人们选择自驾游的比例最高，达41%。自驾游是恢复最快的旅游方式。自驾游的兴旺为汽车租赁业带来了难得的发展新机遇。《报告》分析：预计今年中国汽车租赁行业年增长率将达到10%，有望在今年底突破千亿元大关。

目前全国租车企业超过3万家，但绝大部分公司平均拥有车辆仅30辆。过于分散的市场，导致服务标准不一、服务保障难以跟上等问题，制约着行业发展。只有更多创新与整合，不断提升服务标准，中国汽车租赁行业才能迎来更大发展。

“租车+旅游”将成为提升汽车租赁行业品质的源泉。以个人与家庭为主体的休闲旅游业，将是租车行业发展的最大动力。在“租车+旅游”领域，具备资源与服务优势的租车公司，与具备旅游产品与流量优势的在线旅游平台，有极大的合作空间。租车正在成为旅游服务体系中不可或缺的一环，与机票、酒店、火车票、汽车票、度假产品、门票等旅游产品不断创新融合。

中国民宿业正在经历一场蜕变和洗牌，从疫情初期的“全军覆没”“整体归零”到现在的“加速回血”“满房频现”，客源市场不断成熟，整个行业快速复苏。民宿业不断理清发展思路，寻求转型提升方案，找到适合疫情防控新常态下的发展路径。

疫情加速民宿业洗牌。民宿业经历了前几年的野蛮生长后，逐步进入理性经营、整合发展的阶段，但仍有大量投资进入民宿行业，成为旅游投资热点，使得民宿业规模持续扩大。疫情来袭，民宿生意锐减，但仍要承担高额的租金成本和运营成本，因此很多民宿经营者选择退出。疫情过后，真正有实力、有品牌效应、抗风险能力强的民宿被市场留下，为游客提供更好的服务。

乡村民宿复苏迅速。在旅游业复苏进程中，乡村旅游和周边游备受青睐，乡村民宿是乡村旅游的重要载体，成为游客的首选。乡村民宿坐落在自然风景优美的地区，一般是独门独院，适合一家人或几家人一起入住，拥有私密空间，更加安全放心。随着国内游市场全面重启，乡村民宿预定开始出现满房情况，乡村民宿市场持续向好。

民宿逐渐成为微型旅游目的地。随着游客消费升级，他们对于旅游的诉求已由观光游览变成休闲度假，更加注重旅行品质和服务体验。民宿恰恰因为富有主题的文化内涵、个性化的服务、优美的环境而迎合了市场发展。很多民宿已变为主要的旅游吸引物，民宿与其周边环境和配套设施相结合，成为微型旅游目的地。游客不需要再去景区游览，在民宿中参与主题活动或文化体验就能够满足微度假的需求。这种变化是旅游品质化的新趋势。

民宿服务链条进一步延伸。民宿不仅提供住宿产品，还向多领域延伸拓展。很多民宿推出特色服务，提供个性化旅行解决方案。例如，有的民宿提供私人向导服务，带民宿客人领略不一样的风景和文化；有的民宿与当地非遗传承人合作，带客人参与非遗项目的手工体验；有的民宿利用社群优势，打造民宿同品牌的茶叶、咖啡、特色农产品和文创产品等，向民宿衍生品方向发展。民宿服务链条延长，既丰富了民宿产品，增强了民宿吸引力，又能够破解民宿住宿产品天花板的难题，分散了民宿经营风险。

民宿集聚发展趋势更加明显。未来民宿的发展不单单依靠个别网红民宿的引领，将更依靠民宿集群的整体发展。单打独斗的民宿因规模限制、投入营销成本过高、知名度小等原因，在市场上很难立足，而同一区域多家民宿抱团合作，联合打造区域民宿品牌，集聚化发展的优势将更加突出。民宿集聚将在品牌塑造、资源共享、优势互补、业态布局、营销推广等方面形成合力，并朝着区域民宿专业化运行方向发展。

经过此次疫情，游客对于住宿设施的舒适、安全、卫生等有了更高的要求。因此，民宿发展非常需要适应疫情防控常态化进行转型升级，在竞争激烈的住宿市场中突围而出。

## 民宿业加速转型突围

龙飞



旅游漫笔

## 特色玩水好去处

广西防城港的金沙水旅游度假区集漂流运动、水上乐园、温泉养生、酒店度假、体育休闲、农业观光为一体。漂流区沿途峡谷纵深，河道曲折，水质清纯，环境优美。游客在水流湍急处体验800米滑道，紧张而刺激；冲击S形弯道，使人享受宛如水上“过山车”的快感；漂越80米幽秘的时光隧道，体验穿越时空般的神秘酷炫。度假区的水上乐园设有大型欢乐水寨、儿童戏水池、旋转太空盘、螺旋滑梯、游泳池等众多水上娱乐项目，游客可尽情享受清凉和欢乐。

左图：游客在金沙水旅游度假区漂流。  
曾庆玲摄影报道



## 贫困乡村变花园

初秋，走进山东省聊城江北水城旅游度假区，只见水系密布，河湖相连，烟波浩渺，水天一色，美景天成。辖区内村庄屋舍俨然，道路笔直，良田美池，花草满院。近年来，度假区内村庄大力发展特色产业，变荒地为采摘园，变荒地地为养殖基地，

变荒棚为经济作物大棚，贫困乡村逐渐变得美丽而富足。在度假区扶贫项目的带动下，辖区内贫困群众的钱袋子鼓起来了，村民生活越来越幸福。

（刘慧 张杨）

上图：聊城江北水城旅游度假区风光  
张昊摄



玉渊潭户外光影艺术沉浸式体验展现场

（资料图片）

## 光影艺术点亮玉渊潭之夜

本报记者 何欣禹

浪漫的“樱花”似雪花般飘落而下，调皮的“萤火虫”在漆黑的草丛自由飞舞，头顶的“云”因感知到人的步履而降下雾气和雨帘……在北京玉渊潭公园，记者感受到光影的无限魅力。

随着北京消费季的重启，北京市夜间经济也在逐步复苏。在“点亮北京”夜间文化旅游消费计划的推动下，首届北京国际光影艺术季（玉渊潭站）“万物共生”户外光影艺术沉浸式体验展于8月20日晚正式开幕。这也是在疫情得到有效控制后，在北京举办的首个户外光影艺术展。

本次体验展坐落于玉渊潭公园的樱花谷景区内，占地1.8万平方米。甫一进入景区，一条曲折的光影通道便在眼前铺开，两边光影闪烁，宛如梦幻世界。走出通道，眼前的小山坡上冒出无数彩灯，树影投射在圆形的半透明幕布上，形成唯美的框景。继续往前走，便遇见一片迷雾森林，“鸟叫声”不时传来，肥皂泡泡伴随微弱的灯

光轻轻悬在空中，静谧的氛围使原本有说有笑的人群都自觉安静了下来。

除了欣赏光影带来的奇幻画面，在体验展现场，还有许多需要游客参与互动的场景。比如Touch（触碰）展区，只要用手指触碰按钮，便可以点亮草坪上的任意一条光路，顺着这条光路能触发远处屏幕上的图案。而在“润物”展区，游人只要踩中云朵下方的触控装置，头顶的综合互动装置就能模仿出云、雨、雾三种形态，将人包围。从远处看，真的像一朵云在下雨。只见雨帘中的一名小男孩兴奋地张开了双臂，体验“雨滴”落到身上的凉爽，雨帘外，小孩的爸爸正在为她拍照。许多游客在这一环节驻足体验，欢声笑语溢满了景区。

本次体验展以“万物共生”为主题，旨在将光影艺术在原有自然形态的基础上得以完美呈现。据主办方北京歌华文化发展集团介绍，本次体验

展运用仿生装置、动作捕捉、体感互动、声光装置、机械道具等多重科技手段，构成万物之门、源启、萌芽、衍生、雾影、花光、光林、盛放、润物、星河、Touch（触碰）、漫游、蜕变、万物之塔、共生等十五个作品区。景区内设计采用了古典园林常见的点景、借景、造景、透景等造园手法，将古典园林艺术与现代科技有机融合，不仅在视觉上增加了游客的感官体验，又让游客感受到中国传统园林的魅力，是一个愉悦身心的好去处。

为了有效降低音响、灯光对周边环境的影响，主创团队在充分利用景观优势与特色的基础上，对灯光及特效设备等装备进行了科学选配、实验测试，确保打造绿色环保的体验环境。据了解，本次体验展只在夜间开展，白天的樱花谷景区正常对外开放，以便最大限度地减少对日常游客的影响。体验展将自8月20日持续至12月。