

旅遊產業 寒冬中的困境與轉機

記者 邱子維 報導

2020/12/06

一年一度的TPTE台北旅展在十一月二十六日於台北世貿一館正式開幕，然而本次展覽原定為今年二月二十一日舉辦，由於疫情影響而被迫延期。不僅如此，在規模亦或是人流方面，本次展覽與往年相比都大幅縮水。此外，旅行社不堪負荷被迫裁員甚至是倒閉的消息也不時傳出。究竟在這場全球疫情中，我國的旅行業面臨著哪些困境呢？就讓記者帶您來一探究竟吧！



旅展出入口前，人流湧動的景象。（圖片來源 / 邱子維攝）

旅展展場 疫情中的縮影

透過今年的旅展，我們可以從側面得知當前旅行業的概況並不算樂觀。相較於往年超過展場三分之二的占地面積，由於今年報名參加的旅行社數量不多，因此縮水到不足八分之一的大小；此外，多數規模較大的旅行社，如雄獅、五福以及可樂旅遊等，都未參加本次展覽。現場的業界人員陳裕隆表示，大旅行社具有較多的資源與人脈，因此在被限制國外旅遊的當下，他們的選擇是擴大國內團隊旅遊的業務規模，所以以散客為主的旅展並不在他們考慮的宣傳範圍之內。

今年展場的遊客密度與往年的展場遊客密度相比相差不大，但考量到本次展場的規模，可以推斷出本次展覽的總人次不如往年。這似乎與當前旅遊熱情高漲的社
國立交通大學機構典藏系統版權所有 Produced by IR@NCTU

會現象有所出入，然而參觀展覽的民眾田志誠卻替這項問題找到了解答：「我來這裡，是來找一些一般人比較難自己到達的景點。」他如此說道，「因為現在各地的熱門景點都有太多的自駕的遊客了。」而當記者採訪德豐旅行社總經理劉利樹時，他也表示出相同的觀點：「現在自由行的旅客越來越多了。」他表示在疫情之後根據他所收到的消息，當前有超過七成的遊客都是選擇自由行而非跟團旅遊。

或許正是因為選擇在台灣本島自由行的旅客太多，本次展覽中許多旅行社皆選擇以離島旅遊或者是兜售飯店與餐廳等旅遊地點的優惠券作為主打商品。陳裕隆解釋，無論是航空公司或者是飯店集團等業者都會與旅行社合作，將一部份的空位與空房預留給旅行社，此舉不僅能幫助旅行社帶來商機，也能讓自家產業獲得穩定的收入，是兩者之間的雙贏。

疫情之下 旅行社的困境

然而，即便與其他旅遊業者合作共贏，大部分的旅行社們仍舊得勒緊褲腰帶過活，而原因在劉利樹看來十分簡單。他說過去有九成的旅行社是主營國外旅遊的，「雖然說因為疫情的關係很多旅行社都說要轉換成做國內的，但根據我們行業內的雜誌《旅報》所說，依舊有大約七成的旅行社沒有轉換跑道。」他緊接著以自家旅行社做舉例，由於他們的旅行社規模較小，因此從沒進行過與國內旅遊相關的業務。因此在疫情爆發後收入頓時驟減，然而日常的支出並沒隨著疫情而減少，即便政府對於主營國外旅遊的旅行社有些許補貼，他們也沒有餘力去開發國內景點路線、重新接觸國內的合作業者，只能維持著當前的營運模式並期待疫情能於一兩年內迅速結束。



德豐旅行社的外觀。(圖片來源 / 邱子維攝)

相比之下，廖敏妃經理所處的萬盛旅行社情況就好上許多。雖然同為主營國外旅遊
國立交通大學機構典藏系統版權所有 Produced by IR@NCTU

遊的旅行社，但卻有著不同的境遇。「因為我們本身就有做國內旅遊的經驗了，」她說，「所以轉國內旅遊對我們來說並不是難事。」但她緊接著也補充說明即便如此也並不好過，以各大旅行社，由於主營的國外旅遊無法進行，即使政府有給予一定數量的紓困金作為補助，他們也不得不藉由關店與裁員等方法生存下去。「基本上算是勉強生存了。」廖敏妃對於當前旅行業的狀況給予如此地總結。

由於疫情的影響，許多旅行業員工被迫停薪與裁員，許多做國外路線的導遊也失去帶團的機會。當記者向兩位旅行社業者詢問在疫情下這些是否有其餘的收入來源時，他們都回答了同一個答案：餐飲外送員。會有這樣的選擇除了餐飲外送員地入行門檻低、不必先進修其他技能之外，能夠自由分配時間也是受到考量的一環，因為他們還是希望能夠回到過去的崗位，因此希望這是份能夠隨時抽身走人的工作。

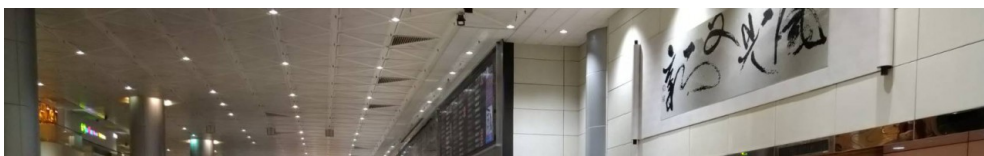
旅業寒冬 政府的救濟措施

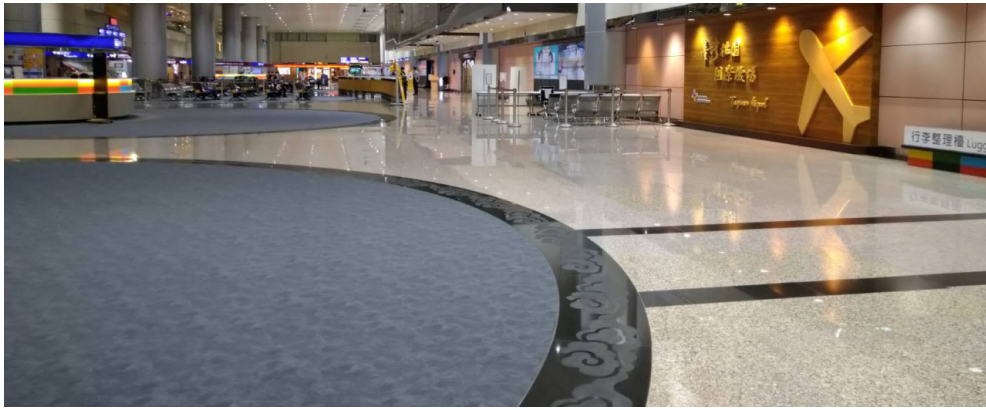
面對旅行社的窘境，政府並非毫無作為。在觀光局所公布的《因應新冠肺炎疫情接待入境旅客地接旅行業紓困方案申請注意事項》中就詳細說明補助資格與補助方式等規則，並且也有持續補貼旅行業的薪資費用，目前已進行至第三波紓困。

「當然很謝謝政府與觀光局有幫助旅行社紓困了一些，」當被問及政府補助對於旅行業的幫助時廖敏妃如此回答，「但是因為補助目前只到今年，未來是不是會繼續補助也還不知道，這方面我認為還是要繼續與政府做溝通。」

不僅是旅行業，由於整個社會都受到疫情的嚴重衝擊，因此政府對所有受到疫情衝擊的產業都有所補助。甚至交通部還對一般民眾開放《安心旅遊1.0》，補助民眾諸如住宿、交通、團費.....的花費。但在團費補助這方面，部分旅客卻與旅行社之間發生衝突，「客人會告訴你說：『我給你做，但是你要退給我。』」廖敏妃無奈地說即便他們向顧客解釋政府規定團費相關的補助對象就是旅行社，但客人仍會要求旅行社方面必須給予他們同等價值的折扣，並以這樣的一句話來作回應：「你這家不要做，別家可以做，你要不要做？」

政府補助所衍生的問題不僅於此，在立法院所發布的《新冠肺炎疫情下旅行業紓困問題之研析》一文中，便提到部分旅行社對員工減薪與停薪的同時，仍向觀光局申請員工四成薪資的補貼，使政府的紓困金沒法得到妥善的運用。此外，本文還點出在疫情之下，不光是國外旅遊完全停擺，由於入境航班的限制，國內旅遊也是大受影響，因此主營國外旅客的乙種旅行社不應被排除補助範圍。





不只出境大廳，連入境大廳也因疫情影響，是空空蕩蕩。（圖片來源 / 邱子維攝）

展望未來 後疫情下的轉機

隨著各國疫情的逐步緩和，全球自疫情中恢復的日子看似指日可待，也因此當記者在台北旅展的展場時，發現有部分旅行社已開始向顧客們介紹未來國外旅遊的行程安排，並表示當前的價格屬於早鳥優惠，待到疫情結束之後價格必定飛漲。兩位受訪的旅行社業者也肯定的表示在疫情過後國外旅遊的價格肯定會因為遊客們報復性旅遊的心態而飛升，然而由於當前疫苗情況尚未明朗，政府也仍未公布關於疫情恢復後的復甦政策等，因此他們的旅行社當前的選擇仍是觀望為主。

但政府已並非沒有做其餘努力來為旅遊產業打造更好的環境，以旅行社所在的桃園為例，地方政府不僅在各個不同的景點舉辦節慶活動，也配合觀光局安心旅遊補助方案，給予旅客來桃園住宿就送免費一日遊的優惠活動。而這並非個例，事實上大多數的地方政府都有類似的措施，也持續在規劃新的觀光活動、開發新的旅遊景點，由此不難想像台灣未來的旅行產業將走出什麼樣的高度。

關鍵字：新冠疫情、旅遊產業、台北旅展、旅行社、旅遊

縮圖來源：邱子維攝



記者 邱子維

編輯 王湘瑜

