

# 2020 年携程战疫报告

## 前言

2020 年初爆发的新冠肺炎疫情，已经成为所有中国人的时代记忆。这场疫情给各行各业都带来了冲击，旅游业更是其中损失惨重的一员。自 1 月 20 日确定新冠肺炎存在“人传人”现象之后，国家有关部门陆续出台了若干政策，整个旅游业进入停滞期，其受冲击程度只有 17 年前的 SARS 疫情可以与之相提并论。

而全国旅游业压力最大的时刻，首先出现在疫情爆发初期：无数用户因为疫情的影响放弃出行计划，这种短时期内集中而剧烈的退改潮，让所有企业都措手不及。在这种背景下，以携程为代表的中国 OTA（在线旅游服务商），秉持以用户为先的原则，组织起全球旅游产业链的各类供应商，有秩序地逐步消化了疫情带来的巨大冲击；同时，在全行业都遭受巨大损失的背景下，携程逐步升级了对供应商的扶持力度，力图与所有合作伙伴共渡难关、坚守至行业复苏的那一天。

《2020 年携程战疫报告》将集中呈现携程在此次疫情中核心政策的迭代、服务体系承压的状态与消化压力的过程、被证明行之有效的各种具体措施。携程希望通过这份报告，为未来旅游业对抗重大灾

害危机提供一个鲜活范本；同时也希望与业界同仁一起探索旅游业的强身健体之路，携手面对今后不可预测的意外冲击。

## 目录

### 一、携程战疫数据总览

### 二、携程战疫大事记

（一）携程战疫政策时间表

（二）携程战疫政策基本原则

### 三、“火力全开”的携程服务体系

（一）疫情期间携程用户咨询量变化趋势

（二）携程服务体系中“积压事件”变化趋势

（三）疫情期携程退改/服务指标 NPS 增长值数据

（四）携程重大灾害保障基金制度解析

### 四、携程战疫关键项目

（一）用户自助退订通道

（二）酒店“安心取消保障”计划

（三）合作伙伴“同袍计划”

### 五、其他公益项目介绍

（一）新冠肺炎同行查询系统 助旅客免除后顾之忧

（二）“最新境外国家入境政策”自助查询访问量超 150 万次

（三）携程全球旅行 SOS 平台帮助超过 13 万海外游客归国

- (四) 2000 辆公益用车无偿支援战疫一线工作者
- (五) 2000 门精品线上课助旅游业者强化内功
- (六) 300 城市数万家酒店加入携程“健康守护联盟”
- (七) 联合景区推出“安心游防聚集”十条规范

## 六、结语

**附件一：携程战疫政策发布时间表（含政策详情）**

**附件二：疫情期间国家相关部门政策发布时间表（含政策详情）**

### 一、携程战疫数据总览

2020 年 1 月 21 日至 2 月 21 日，携程经历了一段完整的“战疫”周期。在此期间，携程主要完成了以下工作：

- 组织协调了全球 200 多个国家和地区的数百万供应商，为数亿用户处理了千万量级退改订单需求。大灾面前，携程和供应商伙伴逆势而上、为用户提供了高于法定基准的退改政策，尽全力为用户挽回损失。

- 用户退改需求最高峰发生在 1 月 24 日。从疫情大规模开始到 1 月 29 日，疫情导致订单咨询量较往年增长 405%。为了承接这种前

所未见的“巨浪时刻”，携程整个服务体系运转至极限，最高峰承压是日常状态的10倍。

- 为了应对疫情带来的冲击，携程动员了15000名客服、产品、业务、职能的团队联动，出台（含在原版本基础上做升级）了25项用户和供应商的保障政策，涉及全球机票、酒店、民宿、度假产品、邮轮、火车票、汽车票、船票、租车等平台全品类的订单；除了启动了保障用户的2亿元重大灾害保障金之外，还启动了10亿元的合作伙伴支持基金、100亿元的小微贷款，鼎力扶持供应商伙伴共渡难关。

## 二、携程战疫大事记

自疫情严重程度得到证实起，携程即启动了内部应急机制。伴随着疫情的蔓延、国家相关部门政策的出台，携程为了最大限度地保证用户利益得到满足，对疫情时期的特殊退改保障政策进行了持续的升级；另一方面，携程也在与供应商保持沟通，确保退改政策在自身与供应商的可承受范围内，并不断推出扶持供应商共渡难关的政策。从时间线上来看，携程分三个阶段完成上述工作内容。

### （一）携程战疫政策时间表

# 2020 携程战疫 政策时间表

## 第一阶段

面向病患用户  
和武汉地区无损退改

1月21日  
首次推出无损退改政策

1月22日  
携程机票首次推出  
自助退订政策

1月20日  
携程启动内部应急机制

1月21日  
携程旅游推出退改  
政策细则

## 第二阶段

退改政策保障范围  
逐渐覆盖全球

1月23日  
向中国酒店发起安心  
取消保障倡议

1月25日  
向全球酒店发起  
安心取消保障倡议

1月26日  
将重大灾害  
保障金升级至**2亿**

1月28日  
携程火车票、汽车票  
船票免费退订

1月28日  
旅游度假产品免费退订  
日期延至2月底

1月24日  
启动1亿元重大灾害保障金

1月26日  
携程机票自助退订  
通道覆盖59家航司

1月27日  
为退订海外酒店的用户  
垫付退款

1月28日  
携程机票自助退订通道  
覆盖88家航司

1月28日  
全球几十万家酒店  
响应安心取消保障

## 第三阶段

加倍扶持  
供应商共渡难关

2月1日  
出境跟团游无损退订  
日期延至2月底

2月2日  
超5000家酒店  
参加酒店充电计划

2月5日  
增加民宿保障政策

2月13日  
全球玩乐平台  
推政策支持供应商

2月18日  
全球跟团游  
无损退订延至3月底

1月29日  
面向旗下8000家旅游  
门店推出关怀计划

2月2日  
全球酒店安心取消  
保障日期延至2月底

2月5日  
火车票无损退改时间延长

2月5日  
同袍计划**10亿**基金  
支持供应商

2月17日  
携程酒店  
发起健康守护联盟

2月20日  
携程推出酒店线上公益课

**注：携程战疫政策发布时间表（含政策详情），详见附件一**

## （二）携程战疫政策基本原则

在这几个阶段的工作中，携程战疫政策的制定，一直遵循着以下两个基本原则。

### 1、对用户：坚持最大限度的无损退订，不断升级保障范围

携程的首个无损退订政策发布于1月21日，针对新冠肺炎确诊者（含疑似者及密切同行者），以及春节期间武汉地区酒店、门票、用车订单推出保障政策。此后随着疫情蔓延，携程在此次疫情中对用户保障的基本原则也逐渐清晰：全面跟随国家相关部门政策，尽一切可能为所有平台用户提供无损退订。

最终，携程在国家政策及特定时间段内，实现了国内交通票的无损退订、全球酒店的无损退订，以及全球度假产品接近百分之百的无损退订。同时，携程特殊退改政策的保障范围也在不断升级，从最初面对春节期间的特殊人群、特殊地区，逐步发展到将保障时间延续到3月、面向所有平台用户在全球范围内的订单。

对于退款流程漫长、以及部分无法与供应商协调的退改订单，携程于1月24日启动了1亿元重大灾害保障基金，为用户先行垫付退款或直接替用户承担了损失；26日，该基金升级至2亿元的规模，并扩大了保障范围。

## 2、对供应商：同舟共济、共渡难关

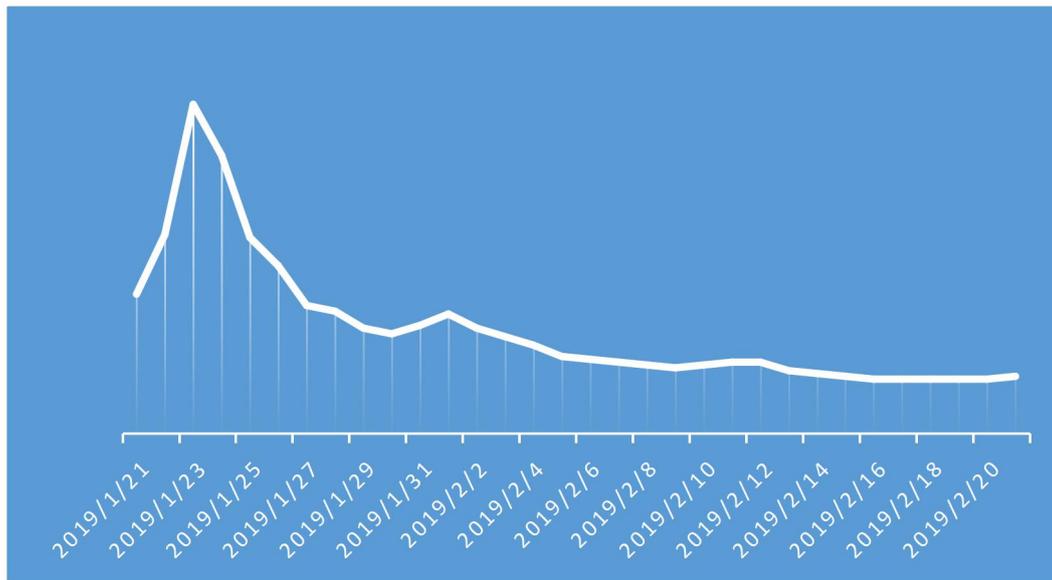
随着平台特殊退改政策保障范围不断扩大，携程对供应商支持的迫切需求也水涨船高。在这种背景下，1月23日携程倡议国内酒店共推“安心取消保障”，首次尝试在紧急情况下临时构建平台规则，大规模号召供应商加入对用户做服务升级的序列中；而对于损失更惨重的度假供应商，携程则侧重于兜底其无法减损的硬性成本、协助其与资源方进一步减损等合作方式。

直至2月5日，扶持供应商政策的终极版本“同袍计划”推出，携程集团层面对供应商扶持的细则全部成型：从辅助供应商资金周转到平台费用减免、提供贷款支持等一揽子政策，全方位支持供应商渡过难关。其中，携程启动10亿元的供应商合作伙伴支持资金，缓解供应商资金周转之急。目前，该笔款项已经全部投入使用。

## 三、“火力全开”的携程服务体系

在得到供应商支持的前提下，携程也在疫情期间履行了代表整个产业链上的公司与用户进行沟通的角色，短时间内承接了巨量的退改咨询与服务需求。在这种前所未有的“巨浪时刻”，携程服务体系火力全开，最终消化掉了所有的冲击。在整个过程中，携程服务体系呈现出以下几个特征：

### （一）疫情期间携程用户咨询量变化趋势



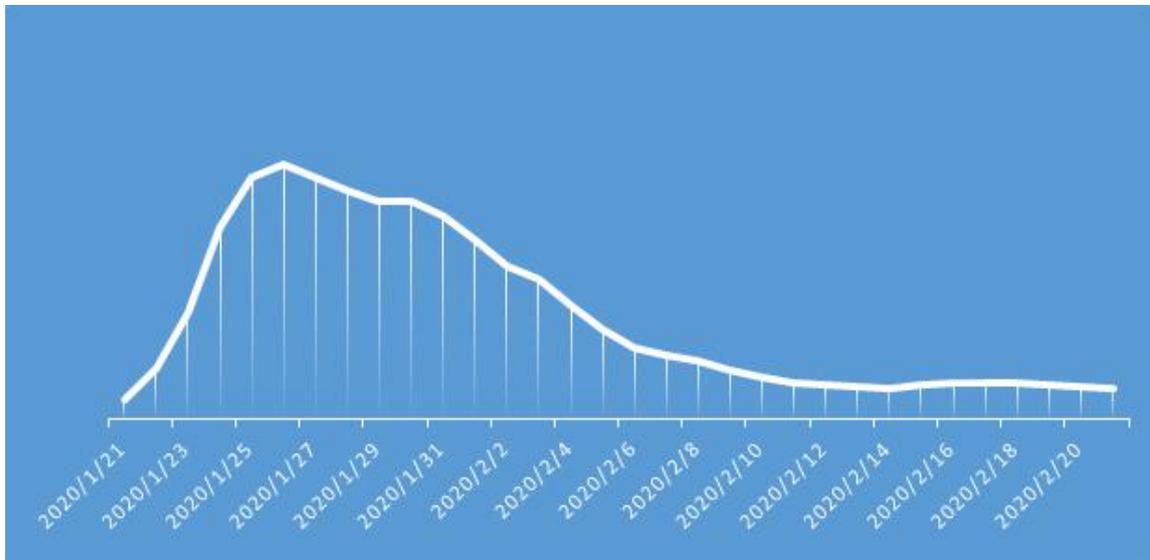
注：该图表以携程部分业务线的咨询量数据为统计样本

•分析：从1月21日至2月11日，国务院办公厅、湖北省政府以及文化和旅游部、交通运输部、民航局、国铁集团共发布了14条与旅游业相关的政策，涵盖了机票、火车票、酒店、旅游度假、节后复工时间等多个与旅游出行相关的因素；每一次政策的调整，都会带来相应咨询量的波动，携程整个服务体系一直处于动态承压的状态中。比如，1月23日、24日，国铁、民航及文旅部都下发了疫情相

关的关键政策，而咨询量的最高峰也发生在这一时期。此后，整体咨询量呈现逐步减少的趋势。

## 疫情期间国家相关部门对旅游业的政策发布情况，详见附件二

### (二) 携程服务体系中“积压事件”变化趋势



注：该图表以携程部分业务线的积压事件数据为统计样本

• 分析 1：从 1 月 21 日开始，携程服务体系中待处理的订单一直处于攀升状态，26 日是积压事件总量的高峰节点，此后则开始逐步减少；从 2 月 11 日开始，积压事件的总量进入平稳期。

• 分析 2：携程是如何消化这些“积压事件”的？以机票业务为例，由于这次的情况属于严重超负荷等级，客服人力已不足以支持所有客人的需求，所以为了优先保证客户退改，携程启动了以下措施。

A. 实时跟进政策、调整政策配置，让绝大部分 0 退票费客户可以自助提交；B. 暂停预订咨询电话服务，人力全力投入到订单售后处理服务中。

另外，由于此次的大规模退改受政策影响较大，所以携程机票建立了专门应急政策处理小组，主要覆盖 3 大职责：A. 用信息技术统筹公司政策和国内外航司的政策，形成即时更新的政策动态信息池，并以此制定相应的对客服务方案，尽量保证客人能带着问题来、拿着方案回去；B. 联动产品技术及时优化系统，保证客人可以按照新政策进行自助退改，在更快满足客人需求的同时也分流了人工客服的压力；C. 针对处理难度较大的流转环节，建立可以协同多个部门的临时小组进行针对性攻坚战，加快整个流程的处理速度，保障用户体验。

### （三）疫情期携程退改/服务指标 NPS 增长值数据

在整个疫情期间，携程针对用户的种种需求，最终交上的答卷成绩如何？为了回答这个问题，我们将携程各业务线疫情期间的“退改/服务指标”NPS（客户满意度）数据，与 2019 年第四季度的相关数据进行了对比。

业务	疫情期退改/服务指标NPS增长值 (对比2019-Q4)
国内酒店	10.90%
海外酒店	10.80%
国内机票	6.10%
国际机票	1.70%
团队游	7.00%
自由行	16.20%
平均	8.8%

• 分析 1：对比 2019 年 Q4，退改/服务指标 NPS 增长最多的是自由行业务，最少的是国际机票业务，这也体现了国际机票退改政策的复杂多样、变动频繁给携程服务体系带来的挑战。另外，携程以上业务的退改/服务指标 NPS 增长平均值达到了 8.8%，在疫情冲击的严峻形势下可以说是个合格的成绩。

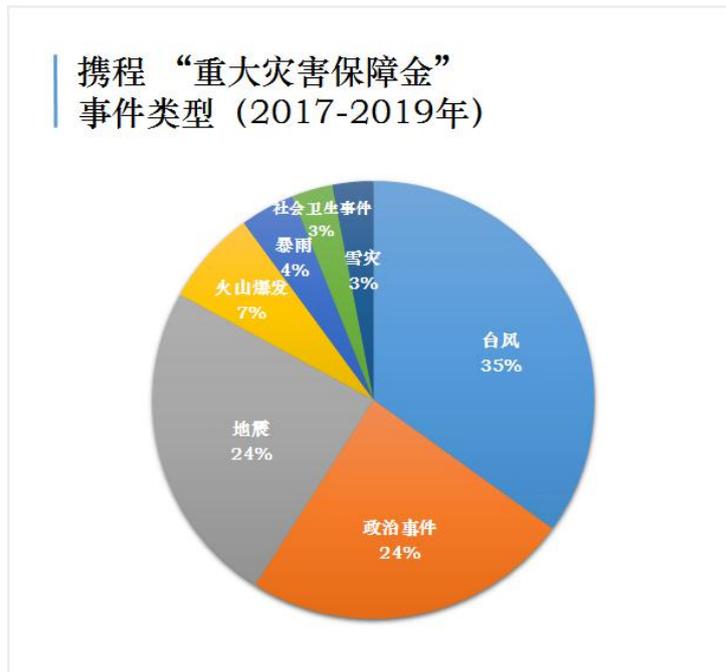
• 分析 2：从携程服务系统搜集的疫情期间“客户对携程服务的情感体验”信息中，我们提炼出此次客户对携程尤其满意的几个维度：  
1) 让用户体验到携程有足够的担当；2) 对疫情影响的应急响应、相关保障政策的推出速度足够快；3) 退款速度快，退款额度满意；4) 服务态度好，热情专业。

#### （四）携程重大灾害保障基金制度解析

在疫情冲击下，携程于1月24日启动了1亿元重大灾害保障基金，为用户先行垫付退款或直接替用户承担了损失；26日，该基金升级至2亿元的规模，并扩大了保障范围。可以说，携程的“重大灾害保障金”制度在缓解用户焦虑、保障用户权益和体验方面发挥了巨大作用。

分析1：该基金成立于2005年1月。从历史数据看，15年来该基金年均启动10次，包括2017年“九寨沟地震”、2018年“台风山竹”、2019年“斯里兰卡爆炸”和“台风利奇马”等，年均为超百万订单消费者承担超过1亿元的损失。

分析2：该基金在三类影响旅游体验的情况发生时，即启动为消费者承担损失。这三类情况包括：不可预测的自然灾害（政府官方机构发布橙色或红色预警级别）、政治或社会卫生事件（政府官方机构发布暂勿或禁止前往预警），造成旅游体验受实质损害的。根据近3年的数据来看，影响旅游体验的灾害以台风为主，火山、地震、暴雨、雪灾为辅的自然灾害占比达到73%，社会政治事件占比24%，重大卫生事件占比3%。



分析 3：携程在新冠疫情冲击下立刻启动重大灾害保障金，并果断将其迅速升级为 2 亿元，其实是源于一贯的处置经验。15 年来，保障金制度在携程保障游客安全与权益、化解旅游纠纷矛盾、提升旅游者满意度方面，都发挥了重要作用；尤其是随着业务量不断增长，在过去的 15 年，年均启动金额超过 1 亿元，可以说在此付出了巨大的财务成本，也收获了巨大的用户满意度的回报。

#### 四、携程战疫关键项目

除了携程服务体系的承接之外，携程在疫情期间还临时出台了三个关键项目，辅助整个平台消化疫情带来的冲击。

##### （一）用户自助退订通道

• **项目介绍：**在退改潮集中爆发的初期，携程技术团队迅速上线了用户自助退订通道，帮助有退改需求的用户无需电话咨询携程客服，即可通过携程 App 内的自助退订功能进行提交。在 1 月 21 之后十天时间里，经常反复出现超出人工客服承载能力五到十倍的“巨浪时刻”；正是由于自主退订通道有效分流了进线压力，才让携程有能力消化掉退改潮的冲击。

• **要点解读：**

1) 1 月 21 日，携程在首次推出无损退改政策的 24 小时内上线机票自助无损退订通道，48 小时内上线酒店自助退订通道，并逐步覆盖火车票、汽车票等平台内其他标准化产品。其中，1 月 26 日携程机票自助退订覆盖了 59 家航司，28 日覆盖到 88 家航司；截至 2 月 21 日，携程机票自助退订覆盖了全球 404 家航司。

2) 后续统计显示，自助退订通道的这一关键设计，在疫情期间帮助携程大住宿客服团队、火车票客服团队都分担了大量的压力；而受益最大的还是携程的机票业务，疫情期间携程机票用户的自助退票率达到 90%。

## (二) 酒店“安心取消保障”计划

•**项目介绍:**为响应用户在疫情冲击下无损退订酒店订单的需求,携程紧急启动了酒店“安心取消保障”倡议,优先满足用户需求;携程也提出,疫情之后将大力支持响应倡议的酒店,给予这些合作伙伴以过亿营销资源和“爱心酒店”的标签。

这一迅速构建的平台新规则,帮助携程短期内获得大批酒店供应商的支持,最终将用户保障政策升级为全球酒店特定时段的无损退订。该计划也成为此次疫情中 OTA 行业开先河之举,引发了其他厂商的跟进效仿;在线旅游平台携手供应商共同为用户提供特定时段内的无损退订,逐渐成为行业主流,也极大地安抚了疫情阴霾下的广大消费者。

• **要点解读:**

1) 1月23日,携程向国内酒店发出“安心取消保障”倡议,短期内获得数十万家国内酒店响应,承诺免费为用户退订入住时间在2020年1月22日至2月8日期间的全部酒店订单;48小时后,倡议范围扩展至全球,包括希尔顿、香格里拉、万豪、洲际、凯悦、雅高等全球知名酒店集团纷纷加入倡议;2月2日,携程延期全球酒店“安心取消保障”至2月底,再次扩大保障范围。据统计,“安心取消保障”最终覆盖了在疫情期间产生的大部分酒店退改订单。

2) 携程大住宿做出“安心取消保障”决策之后，技术团队在12小时内实现了供应商可以在Ebooking(B端操作系统)一键加入倡议；24小时内，用户即可在携程App识别酒店响应倡议后的安心取消标签；24小时内，大住宿业务团队邀请超10万家的酒店供应商加入保障计划，并在接下来的4天时间里，将这个数字翻了4倍。

3) 截至2月11日，携程对于政策范围内承诺的的无损退订酒店订单，已全部完成发起退订的操作。

### (三) 合作伙伴“同袍计划”

• **项目介绍：**2月5日，携程向其平台上的机票、酒店、旅游度假等领域合作伙伴宣布推出“同袍”计划，包括投入10亿元合作伙伴支持基金和100亿元额度小微贷款等10项措施。在整个旅游业确定将要承受巨大损失的背景下，“同袍计划”解决了产业链中处于弱势的供应商群体的燃眉之急，也为未来行业复苏埋下了希望的种子。从具体措施来看，“同袍计划”主要分为资金支持、资源倾斜、费用减免、金融支持、安全保障、资源共享五个方面。

• **要点解读：**

携程合作伙伴“同袍”计划具体10项措施为：

1. 启动 10 亿元供应商合作伙伴支持基金，为携程平台机票、酒店、旅游度假等合作供应商缓解资金周转压力。

2. 投入亿级营销资源对参与“安心取消保障”计划的酒店商家按照为消费者退款金额阶梯返还，并在疫后给予“爱心酒店”标签支持。

3. 酒店商家退回 50%疫情期间营销费用，再对部分营销资源做免费延期，酒店商城其他生活服务类产品免佣金 1 年。

4. 对武汉地区免费接待医疗人员入住的“武汉医护酒店支援联盟”酒店免除平台佣金 6 个月。

5. 减免团队游旅游供应商合作伙伴春节前投入的广告推广费用，减免春节期间订单的交易佣金，退还平台系统使用费至少 3 个月。

6. 为团队游旅行社供应商承担春节退订订单中无法减损的机票、酒店、签证、用车及地接资源费用，并将结合携程平台争取到的资源方政策为供应商伙伴尽力减损。

7. 为近 8000 家全国旅游门店免除 3 个月管理费，并将门店各自签订的任务额度延期 3 个月，以缓解门店的经营压力。

8. 携程金融分别针对酒店和旅游供应商推出经营贷、程信链产品，携手多家银行合作伙伴，为携程平台商户提供不少于 100 亿额度

规模的小微贷款。同时，对湖北地区商户的资金需求优先受理，专项支持。

9. 携程携手中国平安为携程平台湖北地区机票、酒店、旅行社、门店合作伙伴提供免费“新冠”疫情公益保险，每人保额为20万元新型冠状病毒肺炎身故保障金及最高100万交通工具意外身故保险金。

10. 携程大学、携程酒店大学、携程旅游学院共提供2000门精品线上课程，与合作伙伴共同苦练内功，提升服务水平。

## 五、其他公益项目介绍

疫情期间，携程还根据用户需求临时上线了一批特殊的公益项目，并收获了良好的效果。

### （一）新冠肺炎同行查询系统 助旅客免除后顾之忧

为回应用户对于同行旅客健康情况的关切，携程于2月初上线“新冠肺炎同行查询系统”，通过技术手段实现主动匹配订单。如用户乘坐的公共交通工具具有最新确诊病例信息，将及时通过APP和短信告知。系统上线后，帮助数百万游客免除出行的后顾之忧。

## （二）“最新境外国家入境政策”自助查询访问量超 150 万次

对于全球各国入境政策变动，携程每日 3 次实时在所有相关产品预订页进行提示，并在 App 首页增加“最新境外国家入境政策”自助查询入口供出行旅客随时查询。1 月 30 日至 2 月 20 日，该系统累计录入 149 国家和地区的入境政策，页面访问次数超过 150 万次。

## （三）携程全球旅行 SOS 平台帮助超过 13 万海外游客归国

为帮助受疫情影响滞留海外的旅客顺利回国，携程启动应急机制，携程当地领队与“携程全球旅行 SOS 平台”随时待命，为滞留旅客提供帮助。期间，携程与全国四大领区共 117 个领馆和使馆进行了相关沟通；截至 2 月 8 日，最后一批滞留海外的携程跟团游旅客（从摩洛哥归国），顺利抵达上海浦东机场。截至 2 月 21 日，携程累计帮助超过 13 万海外参与跟团游的旅客顺利回国。

## （四）2000 辆公益用车无偿支援战疫一线工作者

2 月 6 日起，携程租车依托平台和渠道优势，联合优质供应商共同发起“携手战疫”公益行动，推出 2000 辆公益用车为奋战在战疫一线的工作人员和志愿者提供无偿用车服务。免费的同时，携程还提升了公益用车的清洁标准，单车清洗工作量比平日增加数倍，重点疫

情区域还为用户提供点对点送车上门、发放手套口罩的服务。结果显示，“携手战疫”公益活动已在海口、南京、武汉等多个城市展开，其中，来自武汉的车辆正在每天为雷神山医院的医生提供服务。不仅如此，携程租车还推出“安心取消保障”服务，其政策覆盖范围内，可以无损取消的订单涉及国内超过 220 个城市，以及 30 多个境外国家。

#### （五） 2000 门精品线上课助旅游业者强化内功

2 月 5 日起，携程大学、携程酒店大学、携程旅游学院共同组建“战疫云课堂”，面向旅游从业者提供 2000 门精品线上课程，与合作伙伴共同苦练内功，提升服务水平。几天之内 6700 多家携程门店加入，携程大学 APP 活跃人数接近 3 万，增长 150%。从统计结果看，《高质量战略的思考和计划》、《创新科学管理》、《了解我们的产品和服务设计》等成为点击量最高的课程，学员平均每日在线停留时长达到 87 分钟。

#### （六） 300 城市数万家酒店加入携程“健康守护联盟”

随着各地逐渐复工，携程酒店发起“健康守护联盟”，截至 2 月 17 日，北京、上海、成都、青岛、杭州等全国近 300 个城市、数万家酒店积极“加盟”，要向用户提供特殊时期高标准服务。加入该联

盟的条件非常严格，包括过去 14 天未发现确诊及疑似病例、严格每日消毒和配备必要的消毒等 6 项健康守护标准。同时，联盟酒店还将承诺给予特殊时期连住最低 6 折的优惠。

#### （七）联合景区推出“安心游防聚集”十条规范

2 月 25 日，全国已有超过 300 家知名景区开门接客，相比一周前增加了 10 倍以上。而自景区开放后，游客量也在复苏，2 月 19 日到 25 日一周，携程平台门票预订量每天 100% 速度增长。如何在防控疫情的要求下做到安全有序、防止客流集中游客聚集，成为一个焦点问题。为此，携程率先联合陆续开园的景区，共同推出了“安心游联盟”和九重保障，包括无接触服务、实名制认证、大数据防控预警等。另外，针对客流聚集问题，携程在“安心游”下推出“景区防聚集服务规范”，围绕“不超标、不排队、不聚集”3 项目标，推出 10 项措施建设安全旅游环境。同时也呼吁游客遵守管理、文明出游、自我防护，共建“安心游”。

## 六、结语

新冠肺炎疫情对中国旅游业的影响，也许是前所未有的。很多观察者将其与 17 年前 SARS 疫情“冰封”旅游业的历史做对比，但当前的中国社会、中国经济已经与 17 年前有着天壤之别，17 年前的旅游

业也难以想象会有今天的携程这类企业存在。毕竟，2003年携程的主要业务还是机场发卡和电话预订——和今天很多供应商伙伴类似，是个中小体量、业务刚刚起步的创业公司。所以，我们既不会笃定新冠疫情的影响只是暂时的，也不会悲观地认为行业将陷入漫长的寒冬与黑暗。

我们希望提醒观察者注意的是，在这场疫情中，整个旅游业发生了哪些影响深远的变化：这是第一次所有的在线旅游厂商迅速构建平台新规则、组织动员起全产业链的供应商，以一种有序高效的姿态共同抗击灾害带来的巨大冲击。

这一次，中国旅游产业链上下游企业不是在各自为战的过程中挣扎求生；广大消费者感受到的也不再是自顾不暇的商家，在冰冷僵硬地处理他们焦虑的需求；诸多旅游人、尤其是OTA的从业者更是在这场巨大的浩劫中体验到了前所未有的热血与凝聚力——他们深深地明白，自己此时所做的一切都是价值斐然的。

这些饱含深意的种子已经深深埋下，我们相信未来的中国旅游业必将绽放炫目的力量之花；旅游也许依然是个天灾人祸频发的脆弱行业，但旅游人已经感受到了与17年前完全不同的、某种强健的韧性。

这份韧性得以存在的基础是什么？携程也有自己的答案。

一是以客户为本的理念不断深化。携程对于此次疫情的快速处置，得益于公司在 2005 年开始建立的重大灾害旅游体验保障基金，这笔基金日常就是本着客户第一的理念用于突发灾害的消费者损失补偿，已经持续 10 余年。这种客户为本的理念和常态化运营机制，令我们在面对客户价值和收益损失的平衡时能快速做出决定。

二是中国 OTA 全球化令企业抗风险能力提升。除了拥有 3 亿中国用户，携程还拥有 1 亿海外用户，在中国业务受到影响的情况下，海外业务的正常运行提升了企业抗风险的总体能力。随着中国企业全球化步伐的加快和成果的显现，未来，这种优势还会体现得越来越明显。

正是携程拥有的这些特质、在新冠疫情期间做出的举措，让我们对未来充满了信心。待到行业复苏的暖意渐浓之时，我们会在山花烂漫之处重逢，共同书写接下来的故事。

让我们春天见。

#### **附件一：携程战疫政策发布时间表（含政策详情）**

##### **一、满足用户无损退订需求的携程战疫退改政策：**

## **第一阶段：面向病患用户和武汉地区无损退改**

### **1月20日 携程启动内部应急机制**

1月20日，疫情爆发确认的前夜，携程SOS预警机制红灯亮起，全业务线联动运转，进入备战状态。

### **1月21日12时 携程首次推出针对疫情的无损退订政策**

1、被确诊为新型冠状病毒肺炎或因疑似新型冠状病毒肺炎被机场(港口)隔离劝返的用户，以及作为密切接触者的同行人，可免费取消携程平台预订的全部产品，损失由携程承担。

2、针对即日起至1月31日春节期间武汉地区酒店、门票、用车订单，携程提供免费取消保障。目前武汉地区多数酒店接受协调，可无损退订；对于无法协调的酒店订单损失，携程将为用户承担。

3、针对公共交通（机票、铁路）的各类订单，目前民航及铁路部门暂未推出针对此次疫情的特殊退改政策，对于有退订需求的用户，携程将竭尽全力与航空公司等产品提供方沟通，为用户协调免费退订或减少损失。

4、携程也将密切关注民航、铁路部门的退订政策变化，及时响应国家相关部门的要求，第一时间为用户提供保障服务。

### **1月21日19时 携程旅游推出退改政策细则**

1、1月21日至2月8日（元宵节）前往武汉及含武汉的携程线上及携程门店预订（含跟团游，自由行，玩乐，用车，定制，游学，邮轮，景酒等）的旅游订单实施免费退订政策，损失由携程旅游承担。

2、若游客已出现发烧症状，提供相应证明可免费取消旅游订单，

携程承担相应损失。

3、针对所有奋战在抗击疫情一线的工作人员，包括医务工作者、公安边防人员、政府官员、记者等，如因疫情工作需要，无法休假出行，提供身份证明等材料，旅游订单可无损取消。携程由携程承担。

### **1月22日 12时 携程机票首次推出自助退订政策**

携程机票承诺：即日起至1月31日期间出行，始发地或目的地是武汉的国内国际航班，携程机票提供免费退订政策，旅客可以在携程APP自助操作。

### **第二阶段：退改政策保障升级覆盖全国用户**

#### **1月23日 12时 携程向全国酒店发起“安心取消保障”**

1月23日，携程酒店正式向全国80万家酒店发起“安心取消保障”倡议，响应该倡议的酒店将承诺免费为用户退订2020年1月22日至2月8日（腊月二十八到正月十五）期间全部酒店订单。

#### **1月24日 凌晨 启动1亿元重大灾害保障金 扩大退订保障范围**

**1、机票、火车票：**携程将积极响应民航、铁路通知，第一时间跟进各航空公司及铁路具体执行细则，为消费者办理退订退款手续。

**2、酒店：**携程已于1月23日10时向全国酒店发起“安心取消保障”倡议，已有超过10万家酒店响应“安心取消保障”倡议，对1月22日至2月8日期间入住酒店订单为消费者免费取消。另外，携程将承诺协调其他尚未响应的国内酒店合作伙伴为消费者免费退订或改期入住。

**3、旅游度假产品：**扩大保障范围，对出发日期在1月23日至2月8日期间、预订日期在1月24日0点之前的旅游目的地为中国境内的跟团游、自由行、玩乐、用车、定制游、游学、景酒等产品订单启动重大灾害旅游体验保障金，线上及携程旅游度假门店预定的订单均可免费取消。

#### **1月25日 19时 携程向全球酒店发起“安心取消”倡议**

自1月23日携程向中国境内酒店发起“安心取消保障”倡议后，已超25万家酒店加入。携程已将该倡议的范围扩展到全球。包括希尔顿集团、香格里拉集团、洲际集团、万豪集团、凯悦集团等酒店集团的全球酒店将针对中国旅客1月24日0点前预定的1月22日至2月8日前入住的全渠道酒店订单给予免费取消政策。

#### **1月26日 12时 携程机票自助退订覆盖59家航司**

截至1月26日12点，境外航线中已有59家航空公司推出不同程度的退改豁免政策，包括37家海外航空公司。除个别航司外，全部境内航空公司的境内境外航线均已支持线上自助免费退票，携程已紧急将这些航线的退票费设置为“0”。

#### **1月26日 15时 升级重大灾害保障金至2亿 再扩大保障范围**

1月24日，文化和旅游部办公厅下发《关于全力做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作暂停旅游企业经营活动的紧急通知》，随后，北京、上海等各地文旅局相继出台具体细则，1月27日后包括出境游在内的所有团队游及“机+酒”服务暂停。

1月26日，携程推出被暂停团队游特殊退订政策，并将此前启

动的重大灾害保障金的金额由 1 亿提升至 2 亿。

与此同时，携程联合境内外合作伙伴共同制定善后方案。针对出发日期在 1 月 28 日至 2 月 29 日的旅游度假产品发布特殊退订政策，具体如下：

1、出境跟团游（含半自助、私家团）除已发生（送签中+已出签）的签证费及生效可理赔的保险费用外，剩余订单费用全退，相关损失由携程旅游承担。

2、出境自由行将根据资源方航空公司及酒店政策尽力为客户挽损。

3、邮轮旅游产品将根据邮轮公司、航空公司及其他资源方政策尽力为客户挽损，资源方可无损全退携程即无损全退。

4、中国境内（含港澳台）跟团游，自由行、玩乐、用车、定制游、景酒产品全部无损全退。

### **1 月 27 日 携程为退订海外酒店的用户垫付退款**

1 月 27 日，为避免预订海外酒店的用户等候退订时间过长，携程为春节期间所有申请退订海外酒店订单的用户垫付退款。

### **1 月 28 日 0 时起 此前在携程购火车票、汽车票、船票免费退订**

1、火车票：自 1 月 28 日 0 时起，此前在携程已购买火车票的旅客，自愿改变行程需退票的，携程将予以免费办理，均不收取退票手续费。

2、汽车票、船票： 1 月 28 日 0 时前下单，且出发日期在 1 月 23 日至 2 月 28 日期间的中国境内（含港澳台）产品订单，可享受免

费退订。只要是已经停运的产品携程会主动全额退款，符合条件的均支持自助退订。

### **1月28日16时 携程机票自助退订覆盖88家航司**

截至1月28日16时，境外航线中已有88家航空公司推出不同程度的退改豁免政策，这其中也包括52家海外航空公司。针对1月28日前出票的境内航空公司的境内和境外航线，携程已紧急将这些航线的退票费设置为“0”，并全力跟进，将特殊退票政策录入自助操作系统，客户可以在APP自助免费退票。

### **1月28日 携程无损退订政策升级，保障范围继续扩大**

1、旅游度假产品方面，针对预订日期在1月24日0点前的出发日期在1月27日至2月29日（此前为1月28日至2月29日）的旅游度假产品提供退订保障。

2、酒店入住日期在1月22日至2月8日期间的酒店均可免费取消，若已入住或过入住时间取消则无法享受退订保障。全球范围内加入“安心取消保障”倡议的酒店规模持续扩大。

3、机票若在1月28日0时前购买、且乘机日期在此时限之后，在航班起飞前提出退票申请，携程承诺根据各家航空公司落实民航总局办理免费退票通知的最终执行政策予以操作，尽力免除或降低机票退订损失。

### **1月28日 全球数十万家酒店响应“安心取消保障”**

截至1月28日，数十万家国内酒店响应“安心取消保障”倡议，包括希尔顿集团、香格里拉集团、洲际酒店集团、万豪集团、凯悦集

团、雅高集团等国际酒店集团在内的数万家境外酒店将针对中国旅客1月24日0点前预订的1月22日至2月8日前入住的全渠道酒店订单给予免费取消政策。

加入“安心取消保障”倡议的酒店订单可自助免费取消。携程建议有退订需求的用户可先尝试自助取消，并耐心等待海外酒店政策的持续更新。

## **2月1日 携程延长出境跟团游产品无损退订时间至2月底**

针对预订日期在1月24日0点前的出发日期在1月27日至2月29日的出境跟团游（含半自助、私家团）产品，除已发生（送签中及已出签）的签证费及生效可理赔的保险费用外，剩余订单费用全退，相关损失由携程旅游承担。包括旅游度假产品、酒店、机票、火车票、汽车票、船票等产品在内，在符合退改条件基础上，支持免费退订。

## **2月2日 携程启动应急保障 帮助滞留海外旅客回家**

携程当地领队与‘携程全球旅行SOS平台’随时待命，为滞留旅客提供帮助。对于跟团游客，携程及当地领队都会想尽办法沟通协调，加大团队保障，通过改签、转机等方式尽快协助旅客回国。

## **2月2日 携程延期全球酒店“安心取消”保障至2月底**

携程“安心取消保障”计划发起于1月23日，截至1月31日，全球已有约40万家酒店加入了该计划，承诺为预定日期在1月24日0点前，入住日期在1月22日至2月8日的全球酒店订单免费取消。

此次携程延期“安心取消保障”计划，一方面将保障的时间范围从原来的18天，延长至39天；另一方面，还将预订日期限制放宽至

1月28日0点前。即承诺为预订日期在1月28日0点前，入住日期在1月22日至2月29日的酒店订单免费取消。

## **2月5日 携程再度增加民宿保障政策 延长火车票无损退改时间**

1、民宿：针对1月28日0点前预订，且入住日期在1月22日至2月29日的国内民宿订单，经过客服审核通过后将为客人提供免费取消保障。

2、火车票：自2月6日0时起，此前在携程购买火车票的旅客，自愿改变行程需退票的，携程将予以免费办理，均不收取退票手续费。

## **2月18日 携程将全球跟团游无损退订保障范围延至3月底**

2月18日，携程宣布将针对预订日期在1月24日0点前、出发日期在1月27日至3月31日的旅游度假产品，更新退订保障政策。其中，境内始发的出境跟团游（含半自助、私家团）产品，除已发生（送签中+已出签）的签证费及生效可理赔的保险费用外，剩余订单费用全退，相关损失由携程旅游承担；出境自由行将根据资源方航空公司及酒店政策尽力为客户挽损，降低退订损失；邮轮旅游产品将根据邮轮公司、航空公司及其他资源方政策尽力为客户挽损，若资源方可无损全退，携程也将无损全退；中国境内跟团游、自由行、玩乐、用车、定制游、景酒产品无损全退。

## **二、与供应商携手战疫的相关政策：**

### **第一阶段：加倍扶持门店和酒店供应商渡过难关**

## **1月29日 携程面向旗下8000家门店推出“关怀计划”**

1月29日下午，携程发布“门店关怀计划”。该计划包括对旗下8000家门店暂免管理费、任务额度延期和推出线上培训课，为门店减轻负担。

## **2月3日，携程推出“酒店充电计划”超5000家酒店参加**

为了帮助参与“安心取消保障”计划的酒店业主共克时艰，2月2日，携程推出“假期充电”学习计划，以课程的形式助力酒店夯实内功，为疫情后的复苏提前打好基础。上线24小时内，超过5000家酒店踊跃加入了这项计划。

## **第二阶段 全力支持行业合作伙伴共克时艰**

### **2月5日 携程推出“同袍计划”10亿元支持合作伙伴**

2月5日，携程宣布向平台上的机票、酒店、旅游度假等领域合作伙伴推出“同袍”计划，包括投入10亿元合作伙伴支持基金和100亿元额度小微贷款等10项措施。

### **2月13日 携程面向全球玩乐平台的合作伙伴推出10项支持措施**

2月13日，携程全球玩乐平台宣布，除免除或返还佣金、启动5000万支持基金等10条玩乐商家扶持政策，助力合作伙伴共渡疫情难关。10项措施分别为：

#### **1、国内玩乐平台佣金全免**

1月24日至2月29日期间，国内玩乐平台佣金100%全免，帮助商家顺利度过复产过渡期，并将根据疫情酌情延期。

## **2、佣金最高 70%返还**

国内及海外玩乐平台佣金将实行最高达 70%的返还政策，帮助商家顺利渡过复产过渡期。

## **3、减免疫情期间推广费用**

减免全球玩乐平台供应商在春节前期投入的推广费用。

## **4、减免系统使用费**

免除国内及海外玩乐平台商家未来至少 3 个月的分销系统使用费，并根据疫情酌情延期。

## **5、启动 5000 万支持基金**

启动 5000 万支持基金，承担退订订单中无法减损的资源方费用。对于疫情期间提供优质免费退改服务的商家，平台将在后续的营销及流量上给予最优待遇。

## **6、开通提前结算服务通道**

立即开通玩乐商家提前结算服务通道，对于符合资质的商家，酌情将未到结算周期的款项提前予以结算。

## **7、最高 50 万低息贷款**

携手多家银行合作伙伴，为玩乐商家开通小额贷款通道，对于符合资质的商家，提供最高达 50 万元的低息贷款。

## **8、剔除疫情导致的服务缺陷影响**

为商家剔除因疫情导致的缺陷，如有因疫情导致点评或服务缺陷等问题，商家可向携程平台进行申诉，审核属实后，可剔除相关数据影响。

## 9、调整受疫情影响的产品排序

关注销售数据缺失可能带来的展示变化，确保产品展示不受外界因素干扰，为合作伙伴们疫情后期的恢复生产保驾护航。

## 10、提供 2000 门线上课程免费学习

携程大学、携程旅游学院共提供 2000 门线上课程，同时会积极响应合作伙们的课程诉求，推出更多关于运营技巧、系统操作、平台规则宣导、优秀商家分享等方面的培训内容，以协助合作伙们在疫情期间修炼内功，做好恢复生产前的准备工作。

### 2月17日 携程发起“健康守护联盟” 近300城市数万家酒店加入

随着各地逐渐复工，携程发起“健康守护联盟”，截至2月17日，北京、上海、成都、青岛、杭州等全国近300个城市、数万家酒店积极“加盟”，向用户提供特殊时期高标准服务。加入该联盟的条件包括过去14天未发现确诊及疑似病例、严格每日消毒和配备必要的消毒等6项健康守护标准。同时，联盟酒店还将承诺给予特殊时期连住最低6折的优惠。

### 2月20日 携程与全国38地文旅厅、旅游饭店业协会推线上公益课

为了让受疫情影响的酒店业者得以集中时间充电，携程酒店大学发起“酒店防疫充电计划”，与全国38地文旅厅、旅游饭店业协会，从2020年2月20日至3月2日，每天晚20点，全国酒店从业者都可在携程酒店大学免费学习疫情公益课程。

课程共分为2个部分：一是酒店防疫公益直播系列课，邀请多位行业实战专家，在线免费直播授课；二是内功修炼在线系列课程，

包含酒店防疫实战、OTA 运营实战，共计 80 余门课程，帮酒店从业者修炼运营内功。课程“讲师”全部为酒店经理人、行业专家。他们中最长有 29 年酒店从业经验，有人 1 年内走过 52 个城市，为 1342 家酒店集团授课。

## **附件二：疫情期间国家相关部门政策发布时间表（含政策详情）**

### **1 月 21 日，国铁集团首次针对部分路段免收退票费（乘意险）**

1 月 21 日，中国国家铁路集团有限公司（以下简称《国铁集团》）发布消息：自即时起至 2020 年 1 月 24 日 24:00 止，在车站、12306 网站等各渠道，已购买武汉出发和到达的各次列车火车票的旅客，自愿改变出行需退票的，铁路部门均不收取退票手续费，购买乘意险的一同办理，包括票面到站或发站为武汉市范围内武汉、汉口、武昌、南湖东、汤逊湖、庙山、普安、纸坊东、后湖、金银潭、天河机场、天河街、花山南、左岭、乌龙泉南、土地堂东、山坡东站。

### **1 月 21 日，民航局对涉及武汉航班机票免费办理退票**

1 月 21 日，民航局下发通知，要求各运输航空公司在做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的同时，高度重视旅客服务工作，针对已经购买涉及武汉航班机票的旅客，如有退票要求，航空公司应当予以免费办理。

### **1 月 23 日，国铁集团对 24 日 0 时前购票的旅客免退票费和乘意险**

1 月 23 日，国铁集团发布信息，自 2020 年 1 月 24 日 0 时起，此前在车站、12306 网站等各渠道已购买全国铁路火车票的旅客，自

愿改变行程需退票的，铁路部门均不收取退票手续费，购买铁路乘意外险的一同办理。

### **1月23日，民航局宣布1月24日起民航机票免收退票费**

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情联防联控工作，1月23日，民航局要求，自2020年1月24日0时起，此前已购买民航机票的旅客自愿退票的，各航空公司及其客票销售代理机构应免费办理退票，不得收取任何费用。

### **1月24日，文旅部暂停全国跟团游及“机票+酒店”产品**

1月24日，文化和旅游部发布《关于全力做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作暂停旅游企业经营活动》的紧急通知：即日起，全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及“机票+酒店”旅游产品。已出行的旅游团队，可按合同约定继续完成行程。行程中，密切关注游客身体状况，做好健康防护。

### **1月27日，国务院办公厅通知要求延长春节假期至2月2日**

1月27日，国务院办公厅发布《关于延长2020年春节假期》的通知，要求延长2020年春节假期至2月2日（农历正月初九，星期日），2月3日（星期一）起正常上班。地大专院校、中小学、幼儿园推迟开学，具体时间由教育部门另行通知。

### **1月27日 民航局延长免费退票政策致1月28日0时**

1月27日，民航局要求，在2020年1月28日0时前已购买机票、且乘机日期在此时限之后的民航旅客，如在航班起飞前提出退票申请，各航空公司及其客票销售代理应在客票有效期内为旅客办理免

费退票，不得收取任何费用。此要求自 2020 年 1 月 28 日 0 时起执行。

### **1 月 27 日，交通部要求道路、铁路、水路客票免收退票费**

1 月 27 日，交通运输部发布《关于特殊时段道路水路客运班线客票免费退票》的公告称，1 月 28 日 0 时起旅客所购道路、铁路、水路客票如退票，免收退票费。

### **1 月 29 日，特定日期购票的免费退票政策延长至 3 月 25 日**

1 月 29 日，国铁集团官网发布消息，决定对使用现金购票或已于 1 月 27 日 24 时前换取纸质车票（含报销凭证）的旅客，暂时无法到车站办理退票的，做出延长退票时限调整。

凡是于 1 月 27 日 24 时前购买的乘车日期在 1 月 28 日 0 时至 2 月 26 日 24 时的车票，可延期至 3 月 25 日 24 时前办理退票；凡是火车票票面发站所在地车站进站通道关闭的，在进站通道恢复之日起 30 日内均可办理退票；退票须在购票地或出发地各车站办理，办理时继续免收退票费，铁路乘意险一同办理。铁路部门提示，通过 12306 网站购买未换取纸质车票（含报销凭证）的，仍可在网上办理退票手续。

### **2 月 1 日，经国务院批准，湖北省延长春节假期至 2 月 13 日**

2 月 1 日，湖北省人民政府办公厅发布通知：经国务院批准，延长 2020 年春节假期至 2 月 13 日（包含春节期间来湖北探亲访友休假的外地人员），2 月 14 日起正常上班。省内大专院校、中小学、中职学校、技工学校、幼儿园推迟开学，具体时间由教育部门另行通知。因疫情防控不能休假的职工，应根据《中华人民共和国劳动法》规定

安排补休，未休假期的工资报酬应按照有关政策保障落实。

## **2月6日0时起，此前购票的全国铁路旅客免收退票费（乘意险）**

为加强新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作，配合各地2月10日前灵活安排工作的措施，国铁集团于2月6日决定，自2020年2月6日0时起，此前在车站、12306网站等各渠道已购买的全国铁路火车票，旅客在开车前自愿改变行程需退票的，铁路部门均不收取退票手续费，购买铁路乘意险的一同办理。

对无法在网上办理退票的旅客，铁路部门继续推出延长退票时限的服务措施。凡是于2月5日24时前使用现金购票或已于2月5日24时前换取纸质车票（含报销凭证）的旅客，如开车前无法到车站办理退票的，可延期至3月31日24时前办理退票；凡是火车票票面发站所在地车站进站通道关闭的，在进站通道恢复之日起30日内均可办理退票；退票须在购票地或出发地各车站办理，办理时继续免收退票费，铁路乘意险一同办理。

因各地学校开学时间不同，为方便学生旅客退票，铁路部门已于1月27日起，在办理学生票退票时均不收取退票手续费，购买铁路乘意险的一同办理。

## **2月10日 民航局宣布免费退改3月31日24时前的学生客票**

2月10日，民航局发布通知，自2月11日0时起，在该时间点之前已购买3月31日24时前航班机票的学生旅客，如在航班起飞前凭学生身份证明要求退票或将机票改期至3月31日24时前其他航班的，航空公司及其客票销售代理应为其免费办理，不得收取任何费用。

民航局表示，免费改期时限要求如根据疫情防控形势进一步推迟，将另行通知。