参评项目：电视新闻专题

时长：17分41秒

绝处逢生

【导语（前）】

  2020年，一场突如其来的新冠肺炎疫情让全球经济遭受重创，而旅游业，正是其中遭受影响最大的行业之一。一时间，景区纷纷关停，中国无数旅游从业者面临生存危机。在苏州，一群旅游人因为一张无形的网络联系在了一起，他们危中求机、抱团取暖，在困境中找寻着突围的方向。

【字幕（同期声）】 （字幕）

（一组空荡荡的街景 各景区关门）

北京八达岭

上海外滩

武汉鹦鹉洲长江大桥

湖南张家界

【字幕（同期声）】（新闻背景声）中国旅行社协会官方发布  即日起全国旅行社及在线旅游企业 暂停经营团队 旅游及机票加酒店产品

【字幕】西安 长沙 南京 苏州

【字幕】全国2万多家旅行社、10万多家酒店一夜 “停摆”。

【字幕（同期声）】周国栋  旅游从业者

疫情给了我们莫大的考验

【字幕】据测算，因为这场疫情，中国旅游业日均损失将达170多亿元。

【字幕（同期声）】周莉萍 旅游从业者

整个行业我们都在展开生产自救 其实挺难跨过那个坎的

【字幕（同期声）】陆乐平  旅游从业者

非常绝望  看不到未来

【字幕（同期声）】吴志祥  旅游从业者

生死系于一线的这种紧迫感 就是要带领团队去突出重围 去绝处逢生

【字幕（标题）】出标题：绝处逢生

【字幕】2020年1月26日 大年初二

苏州 “同程旅行网”客服部

【字幕（同期声）】（客服接电话）

这趟航班是否取消 取决于航空公司

扣了143（元） 退了您是1377元

目前退票损失总共要损失掉540元 退完给您费用是150元

【字幕（同期声）】 吴志祥  “同程旅行网”创始人

流着眼泪把用户的单全部退掉了 我们3000多名的客服同学 整整奋战了10天10夜 才把几千万用户的 机票 火车票 全部都退掉 改签掉

【配音】

   吴志祥，中国知名在线旅游平台同程旅行网的创始人。为了这个春节黄金周，他们筹备了整整3个月，接到了2000多万个订单，数十亿元预付款。可几乎一夜间，所有订单变成了退单。

【字幕（同期声）】吴志祥  “同程旅行网”创始人

我们只是旅游业其中的一个 整个中国其实要改签掉接近10亿的用户（订单）这就是一个海啸 就是一场灾难 我觉得有这种 生死系于一线的这种紧迫感

【配音】

   这张旅游网的一头是2.5亿用户，而另一头，则连接着上万家景点、旅行社、酒店和三十万旅游从业者。疫情突发，不仅让吴志祥公司的15000多名员工可能面临集体失业，事实上，这张网上的每一个个体都在这一刻，感受到了前所未有的行业寒冬。

（转场）

【字幕】 1月26日

苏州 周莉萍家

【字幕（同期声）】（周莉萍各种接电话场景）

渡也先生 今年请你多多关照 希望你们能把款项尽早退回来 我们尽可能地就是催款 然后尽可能地帮他们退 好的 明白

【配音】

周莉萍是苏州小有名气的一名境外游金牌导游，她还经营着一家小旅行社。因为疫情的关系，不仅到手的订金打了水漂，每个月各方面的开销要5万多元。

【字幕（同期声）】 周莉萍  导游

可能就是立马就变成没工作了 没有收入了 完蛋了 其实挺难跨过那个坎的 你懂吧

【字幕】1月28日

苏州 缥缈村

【配音】

  同样陷入困境的，还有在太湖边经营农家乐的小老板周国栋。 往年春节，总是担心囤的菜够不够用，可今年，这菜是囤够了，却堆在那儿无人问津。无奈之下，他只好忍着痛把菜分发给了邻居们。

【字幕（同期声）】（送菜现场）

   客人现在也没有 这些菜拿给您吃  谢谢 不用谢

【配音】

   年前预订全都退了单，眼巴巴熬过了春节，可在年后好长时间，他依然没能等来一个客人。

【字幕（同期声）】周国栋  民宿经营者

  今天刷到这家顶不住了 在卖东西了 转让了 过两天 这边又在发布说 要出售了转让了 卖家当了 真的那时心里特别灰暗 蛮心酸的 确实这个状况是太难了

（转场）

【字幕】 2月5日

苏州 同程集团总部

【配音】

   面对疫情的巨大冲击，身处寒冬的旅游业如何活下去？2月5日，吴志祥在人民网上发布了一篇名为《一名旅游老兵的战“疫”自述和呼吁》的文章，他呼吁全国同行们，“向死而生，危中求机”。

【字幕（同期声）】 吴志祥 “同程旅行网”创始人

   你就是要敢危中求机 就是要敢打破常规 就是要敢逆向思维 就是要带领团队去突出重围 去绝处逢生

（转场）

【字幕】 2月22日

苏州 同程集团总部

【字幕（同期声）】吴志祥  “同程旅行网”创始人

  各位同学 大家可以通过各个社群 来看到我们的节目时间表

【配音】

   2月22日，一场16小时超长直播在苏州同程总部开始了。非常时刻，无数旅游人通过这种特殊的方式在网上相会，共同探讨突围之路。这场直播，吸引了16万人同时在线观看。

【字幕（同期声）】 吴志祥 “同程旅行网”创始人

   去找到让自己的团队产生价值的方法 有好的方法我们一起来共享 让听得见炮火的人去做决定

【字幕】2月24日  凌晨3:20

苏州 “同程生活”仓库

【字幕（同期声）】

  因为疫情期间 春节期间 很多供应商都放假了 厂家也停产了

【字幕（同期声）】 何鹏宇 “同程生活”创始人

从供给层面来讲 我们优先蔬菜 水果 肉 蛋的供给 以及抗疫物资

【配音】

在部分超市、菜场关闭，人员流动受限的情况下，生鲜电商异军突起。 一、二月，由同程集团作为天使投资人孵化出的“同程生活”，两个月的业务量增长了近10倍。

【字幕（同期声）】 何鹏宇 “同程生活”创始人

   很多事情会积压在一起 干不完 干10个小时干不完 人不够用

【配音】

   一方面是旅游板块的停摆，很多旅游人没事干；另一方面，却是社区生鲜行业面临巨大市场需求，急需人手。

【字幕（同期声）】 陆乐平打电话

【配音】

   陆乐平原先是同程旅游河南区负责人，春节后，他亲手关掉了当地14家线下门店。在家待业了两个多月后，他实在是坐不住了。3月底，陆乐平从郑州来到苏州，成为同程生活蔬菜板块的一名普通采购员。

【字幕（同期声）】 陆乐平 “同程生活”蔬菜采购员

这个你也不懂 这个是上海青嘛 这个 对 这个不是上海青 不是上海青 不是上海青吗 不是

【配音】

对陆乐平来说，更大的挑战是要快速摸清这田地里的门道。独立采购的第一单，他就赔了近一万元。

【字幕（同期声）】 （采购现场）

看这个菜是什么菜 不是我们要的菜 你们订这个菜他订好的 你们必须给人家钱 给你订的 不是我们要的要求啊 是我们要的要求吗

【配音】

为了能迅速进入角色，他花了一个月时间，把周边所有菜市场几乎跑了个遍。

【字幕（同期声）】 陆乐平 “同程生活”蔬菜采购员

  一个月将近跑了一万公里吧 那一个月保养都保养了两次

【字幕（同期声）】 陆乐平 “同程生活”蔬菜采购员

  以前做旅游 要么就是在对方老板的办公室 喝喝茶聊聊天 要么就是飞机团一起去踩线 变成了田间地头 早出晚归

【配音】

经过几个月的摸索，陆乐平对蔬菜种类、品质把控、采购流程等开始熟悉并精通起来。他开玩笑说，如今，他自己彻底从一个旅游人变成了卖菜人。

【字幕（同期声）】 陆乐平 “同程生活”蔬菜采购员

  应该说经历过一个疫情 改变了很多人的职业规划和职业发展 其实我也是其中之一

【配音】

  危机中，这张旅游网发挥出了难以想象的号召力与凝聚力， 跟陆乐平一样，上千名旅游人迅速转换角色，加入到了“同程生活”这匹突围“黑马”。

【字幕（同期声）】 秦盈 “同程生活”人力资源部负责人

  有从销售团队过来的 客服团队过来的 产品团队过来 研发团队都有的 进入到我们体系里面

【配音】

与此同时，同程集团在疫情期间除了社区生鲜板块，还在线上教育、智慧交通、线上文娱等方面又新投了十多个创业项目，启动了一群旅游人，也是一张旅游网的全面转型。

（黑场转场）

【字幕】4月 浙江 磐安

【字幕（同期声）】（周莉萍与景区工作人员交流）

   这边游客会路过这边 比如说土特产会带点回去 （现在全部关门）对 现在都全部关闭了

【配音】

   浙江省磐安县，环山绕水，是中国著名的香菇之乡。之前，周莉萍曾带着十多批旅游团队来到这里，每波游客离开时，总会捎一些优质香菇。疫情期间，当地农民们也急需销路，抱着试试看的想法，周莉萍开始了第一场直播。

【字幕（同期声）】（直播现场）周莉萍 导游

  hello 老铁们 我现在在磐安的香菇园 这个产地是这个样子的 跟我们想象当中是不是不太一样 大家看一下啊

【配音】

  从前的金牌导游，转行当起了网络主播。对周莉萍来说，刚开始的时候，多少有些不适应，她不想因为刷屏让辛苦积累十多年的客户们反感。她琢磨着，旅游人直播带货就得有旅游人的干法。

【字幕（同期声）】 （坐在车上）

   所以在挑选产品的时候 我肯定是首先先要想到 它跟我的旅游有关系 我愿意把这么一个小众的地方 然后跟我要做的这件事情 是能够有一个强有力的联合的

【字幕（同期声）】 周莉萍 导游

  在疫情过后 请你们首先先想到的是 我这个风景优美 人稀少的一个好地方叫磐安 通过这个香菇 能够把这个人气带过来

【字幕】

  疫情以来，周莉萍帮助33个旅游目的地销售30多种特色农产品，总量超过10万斤。

（转场）

【字幕】7月 苏州 缥缈村

【配音】

  跟周莉萍一样，周国栋也曾想过直播带货卖当地的一些土特产品。无奈，性格内敛的他发现自己其实并不合适。直到今年四、五月间，他听说同程生活要在西山招募“社区团长”，为村民们网购提供中转提货服务，一个月也能有几千乃至上万元的收入，他马上报了名。

【字幕（同期声）】 周国栋  民宿经营者

  钱是13元 人不是13（傻）啊 我最好是微信 但有些叔叔阿姨的话 他们不会用微信的 只能准备一点零钱 到时找一下

【字幕（同期声）】 （周国栋教村民用手机下单）

搞不懂 先点进去是吧 点进去

【配音】

周国栋所在的缥缈村里总共有900多户人家，年轻人外出打工，留守在家的大多是老年人，会用智能手机的没几个。于是，周国栋不仅开始手把手教村里的老年人用手机下单，还经常肩扛手提，把新鲜蔬果给一家家送上门去。

【字幕（同期声）】 （送货）

  老伯伯呢 总算到货了

【字幕（同期声）】 周国栋  民宿经营者

  最远大概有10来公里的样子 我总归要对得起他这份信任跟友谊嘛

【字幕】半年来 周国栋服务村民近万人次

从酷暑到寒冬 他也熬过了民宿生意最艰难的时光

【字幕（同期声）】 周国栋  民宿经营者

  这个是我从那个院子里剪下来的树枝 把它做成一个灯 放在我们客房里面 等疫情过后 他们入住的时候 就会感受到我这份心意

（转场）

【字幕】苏州 同程集团总部

【字幕（同期声）】 （吴志祥准备直播讲课）

  切换比上次要好的 （都提前让嘉宾提前5分钟 已经候着了）嗯 公屏要提醒一下分享

【配音】

  旅游业的寒冬仍在持续。作为一名“旅游老兵”的吴志祥除了实质性帮助很多旅游人实现了危机中的转型，这几个月来，他又多了一个身份：“网红”校长。从2月22日那场16小时直播到现在，他已经做了上百场网络分享会，他开通的视频号收获了三千万点击量。如今，不少旅游人都会掐点儿等着看他的直播分享。

【字幕（同期声）】 吴志祥 同程集团创始人

   每一个旅游人在家里面失业了 很彷徨 很迷茫 很焦虑 大家一起往一个大会堂里面一坐 心情好多了 再听老师讲讲 三个月以后马上就复苏了 复苏以后会报复性反弹 开心了 反弹时候要有哪些商机 耳朵竖起来听一听 别人是怎么自救的 听一听 回去以后我也这样干 多好

（转场）

【字幕（同期声）】 国庆旅游市场火爆的新闻画面（带新闻配音）

【字幕】

根据国家文化和旅游部发布：2020年国庆、中秋8天长假期间，全国共接待国内游客6.37亿人次，同比恢复79%。

  国内旅游收入达4665.6亿元，同比恢复69.9%。

【配音】

  国庆后，国内旅游市场渐渐复苏。过去主要跑境外游的周莉萍抓住国内大循环机遇，在苏州和周边旅游地的深度文化游上做起了文章。

【字幕】11月 苏州 阊门

【配音】

  下半年，她的旅行社推出了新一代产品——姑苏古城研学游，几乎期期爆满。

【字幕（同期声）】 周莉萍带团、卖货现场

  从这里去了解苏州古城

  那么大家看到 我们这个橙子的直径是非常大的

【配音】

  一边带团，一边直播，如今也成为了她工作的新方式。

【字幕（同期声）】 周莉萍 导游

  我们整个行业我们都在展开生产自救 我并不是说我等着 坐在地上瘫在地上了 我等国家来救我 因为你在汪洋大海 假使我们现在就像泰坦尼克号一样 那么多人被淹在了海里 你不靠你自己游 找一块小浮板先浮在那上面 等到救援队来找你的时候 你可能都冻死了

【字幕】12月 苏州 缥缈村

【字幕（同期声）】 一组民宿热闹的场景

【字幕（同期声）】 周国栋  民宿经营者

   来了 好久不见了 来 喝点茶 慢慢吃啊

【配音】

  接近年底，周国栋的民宿里又有久违了的烟火气。

【字幕（同期声）】 周国栋  民宿经营者

   国庆那几天嘛 天天都是爆满的 像现在因为淡季了么 也能做到之前的七八成

【配音】

   民宿生意在渐渐恢复，而“社区团长”这份新工作，周国栋说他也会继续干下去。

【字幕（同期声）】 周国栋 民宿经营者

   通过这次疫情 我跟周围的邻居 亲人 关系更好了 更加融洽了 当时（停业）情况下 就感觉什么希望都没有 现在经历下来了 感觉到 人在希望就在

【字幕】苏州 同程集团总部

【字幕（同期声）】 同程生活搬家现场

【配音】

   眼下，同程生活的办公场地从曾经一间小小仓库搬到了同程大厦。就在今年下半年，“同程生活”获得了C轮2亿美元的融资。不到2年时间，公司估值从1000万增长到超过50亿，团队规模也从最初9人扩展到目前超过10000人。

【字幕（同期声）】陆乐平现场

【配音】

因为业务表现突出，陆乐平现在成为了蔬菜采购部的负责人。

【字幕（同期声）】 陆乐平 “同程生活”蔬菜采购部负责人

  年初 我亲手关闭14家门店 现在 我掌管上万个大棚 从一个旅游人到一个卖菜人 我成就感爆棚

【配音】

  年底，苏州市发布了《2020年度苏州市“独角兽”培育企业入库企业名单》，“同程生活”名列其中。疫情期间一只“独角兽”孵化出了另一只“独角兽”，这个典型的突围案例，受到业内外的高度关注。

【字幕（同期声）】 田伯平 江苏省社科院世界经济研究所所长

  特别善于能够从危机当中找到自己的定位 按照自己创新的这样一种意识 去拓展自己的产业链 不但没有萎缩 而且不断地在成长 这个是很了不起的

【配音】

这是充满艰难坎坷的一年，也是极具挑战机遇的一年，一张旅游网上孕育出了一批新企业、新概念：慢姑娘 、“轰趴馆”、宠宝学院、习惯熊、千播鱼……危机之中，几十个互联网创业项目奇迹般孵化成功，它们也将成为新经济发展领域的星星之火。

【字幕（同期声）】（**结尾群像）：**

【字幕（同期声）】吉文祥 “慢姑娘”网络科技创始人

刚刚拿到投资就遭遇了疫情 这对我们来讲 是“生死劫”

【字幕（同期声）】宋东睿 “宠宝学院”CEO

受疫情影响 越来越多的人 养成了线上购物的习惯 过去一年 我们实现了从服务一家宠物门店 到千家宠物门店的过程

【字幕（同期声）】柏敏  别漾科技CEO

2021（年）即将到来 生活依旧充满了挑战 但我们的抵抗力更强了

【字幕（同期声）】拙政园导游

现在大家可以看到 拙政园的花都开好了 加油 让我们熬过这个冬天 迎接春天的到来吧

【字幕（同期声）】黄包车夫 刘广和

我是黄包车夫刘广和 多年前 我就在这一片拉黄包车 什么样的场面都见过 我还有劲儿呢

【字幕（同期声）】饭店老板 沙奶奶

这个就是我们的招牌菜 樱桃肉 关了两个多月 我们的生意现在又起来了

【字幕（同期声）】（群像声音陆续出来）

【字幕】（结尾字幕）

在危机中育先机、于变局中开新局。

抓住机遇，应对挑战，奋勇前进！