

上海从四个方面为旅游企业纾困

本报讯(特约记者 丁宁)2月26日,上海市新冠肺炎疫情防控工作领导小组在市疾控中心举行第34场新闻发布会。发布会上,上海市文化和旅游局将按照此前出台的“12条政策”,从四方面发力为旅游企业纾困。

上海市文化和旅游局副局长金雷在发布会上表示,为支持旅游企业应对疫情影响,上海市文化和旅游局此前出台了《关于上海市全力防控疫情支持服务旅游企业平稳健康发展的若干政策措施》,简称“12条政策”,下一阶段,上海文化和旅游局将从四方面进一步落实“12条政策”。一是为旅游企业减轻负担。向符合条件的旅行社暂退80%质保金。截至2月25日,已向约671家旅行社暂退质保金约2.82亿元。暂退工作还将持续一段时间,预计将惠及约1400家旅行社,暂

退总金额约5亿元。二是发挥专项资金助力发展的作用。加快2019年度旅游专项资金拨付工作,对经过评定、认可的40个项目,力争在第一季度末第二季度初启动资金拨付,拨付总金额约4150万元。同时,还将尽快启动2020年度旅游专项资金申报工作,重点支持振兴上海旅游发展、提升上海旅游形象、完善旅游公共服务、丰富疫后重大旅游活动等项目。三是加大金融助企纾困力度。积极与金融机构沟通,主动推荐全市文旅企业,争取金融机构的信贷投放,同时,与市经信委联手,为旅游中小企业协调应急短期流动资金贷款事宜。四是发挥行业协会作用。指导上海市旅游行业协会发挥作用,在行业内形成合力、共克时艰。上海市旅游行业协会带头,已免除会员单位2020年上半年的会费。

广西部署推进文旅行业疫情防控和高质量发展

本报讯(邝伟楠)近日,广西壮族自治区党委、宣传部部长范晓莉赴自治区文化和旅游厅调研指导疫情防控和文化旅游发展工作。

范晓莉表示,要在做好疫情防控的前提下,提早谋划,采取切实有效的措施逐步恢复受疫情影响的文化旅游产业。加快推进重大文化旅游项目落地、开工、建设和运营,抓好艺术精品创作和非遗传承保护,积极推进长征国家文化公园(广西段)建设。切实强化文化产业发展,补齐发展短板。全面总结梳理文化旅游发展成效,高质量编制文化旅游“十四五”规划,把握

融合理念和实质,做好文旅融合文章。切实加强党的建设和党风廉政建设,强化文化旅游系统干部队伍建设。

据介绍,疫情发生以来,广西壮族自治区文化和旅游厅将人民生命健康安全放在第一位,先后开展了一系列行之有效的工作,包括制定关于疫情防控的9项具体措施、妥善安置湖北滞留在桂游客、做好确诊病例和疑似病例密切接触者集中隔离观察、组织文旅行业开展线上培训活动、出台全面振兴文旅经济的十项措施、制定A级景区疫情防控期间安全开放工作指南等。

乡村旅游直播课堂为疫后复苏蓄力

本报讯(记者 李志刚)为帮助乡村旅游从业者提升能力,支持疫后复苏、转型升级,文化和旅游部资源开发司指导全国乡村旅游监测中心开设“乡村旅游面对面”直播课堂。第1期“乡村旅游疫后的发展趋势和机遇”课程已于2月27日开班。

据介绍,直播课堂邀请专家学者和实践成功者进行网络授课和互动答疑,面向全国乡村旅游监测点、旅游扶贫监测点、乡村旅游重点村及各省市乡村旅游管理人员,讲授乡村旅游专业知识,分享乡村旅游成功案例。授课初步安排为每周2次(周二、周四19:50至20:30),授课主题包括“乡村旅游疫后的发展趋势和机遇”“新形势下县域乡村旅游文旅融合试验区的探索与思考”“如何在疫情防控中持续发展乡村旅游”“当下乡村民宿实践之路”“乡村旅游的‘危’‘机’‘策’”等。授课视频将在全国乡村旅游监测系统平台保留,供学习交流。

据介绍,下一步,文化和旅游部资源开发司将加强指导、协调资源,把“乡村旅游面对面”直播课堂建设为学习交流、传播知识、案例推广、经验互动的大平台,促进全国乡村旅游高质量发展。

江西已暂退旅行社质保金约1.25亿元

本报讯(周晨)据江西省文化和旅游厅消息,截至2月25日,江西省已向812家旅行社暂退旅游服务质量保证金约1.25亿元。

据了解,为确保旅行社质保金暂退工作有效落实,江西省文化和旅游厅及时协调省内各地市相关部门,按照属地管理原则,明确指定专人负责此项工作。各地审查旅行社缴纳质保金情况后,直接通知旅行社对接办理暂退手续,再由各地文旅部门协调

相关银行机构办理退还手续。各地均采取网上提交电子材料审核、银行开设质保金退还专窗、预约错峰办理转账等措施开展此项工作。

江西土驴国际旅行社有限公司负责人表示,公司在春节前夕使用大量资金垫付航空机票等费用,受疫情影响,一时难以收回。“通知及时,手续办理简单,资金到账快。此次暂退的20万元质保金,缓解了公司运营的资金压力。”

大连文旅行业落实落细疫情防控措施

本报讯(李文非 徐青洲)连日来,大连市文化和旅游局坚决贯彻落实有关部署,压实属地责任,落实落细各项举措,强化疫情防控“战时”思维,做到疫情防控和恢复发展“两手抓”“两手硬”。

日前,大连市文化和旅游局牵头开展大连市各类恢复营业住宿场所疫情防控督查工作。截至2月21日,大连市文化旅游综合执法服务中心累计出动执法人员4048人次,检查各类场所16880家次,其中检查宾馆等住宿场所2256家次,恢复运营宾馆酒店检查

率达100%。

大连市文化和旅游局还持续开展疫情防控综合监管,深入开展各类文化市场经营场所和旅游场所疫情防控一线监督检查,强化返程人员排查,加强重点人群的联防联控,并积极协助文旅企业复工复产。

与此同时,大连强化疫情防控宣传引导,积极组织大连市广大文艺工作者、文化志愿者投身疫情防控知识宣传和讴歌战“疫”情作品的创作、展示、宣传活动中,现已推出几十部作品。

减免千万保费 扩展保险责任

统保示范项目“赔”旅游业挺过难关

□ 本报记者 王苑

为防控疫情,文化和旅游场所关闭、节庆活动取消、旅游项目暂停,旅行社也蒙受了巨大损失。为最大程度减少旅行社因疫情造成的经济损失,旅行社责任保险统保示范项目(以下简称“统保示范项目”)保险经纪人江泰保险经纪股份有限公司(以下简称“江泰保险经纪”)和中国人民财产保险股份有限公司、中国太平洋财产保险股份有限公司、中国平安财产保险股份有限公司、太平财产保险有限公司、中国人寿财产保险股份有限公司、中国大地财产保险股份有限公司等共保体保险公司联手,助力旅行社渡过难关。

接到报案已超千件

“1月22日至2月26日,公司共接涉及疫情的统保示范项目案件1047件,涉及旅行社233家、人数11.2万人。案件类型主要为旅行取消、旅程延误案件,分别有931件、78件。”江泰保险经纪股份有限公司副总裁唐兵介绍,“其中,共接到湖北17家旅行社报案,案件累计251件,涉及人数3476人,旅行取消、延误类案件占比99.2%。”

江泰保险经纪1月22日下发紧急通知,成立疫情应急处置服务领导小组,全力做好客户服务工作。各分支机构积极指导旅行社报案和索赔材料准备、按照国家相关法律法规要求进行相应的自我减损,同时就保险责任事宜主动与共保体保险公司进行沟通、协商。

与此同时,统保示范项目全国调解处理中心在第一时间启动应急预

案,成立了总分联动应急处理小组,要求各分中心落实有关政策,配合当地做好相关工作。

疫情发生以来,统保示范项目实施了多项措施,帮助旅行社客户解决实际问题,如开通“7×24”小时应急联络热线,多渠道受理报案;启动值班响应机制,安排专人值守,排查客户出险信息;安排律师团队出具专业的法律意见,指导旅行社客户做好善后工作;委派专人对旅行社客户索赔予以全程指导。统保示范项目6家共保体保险公司也积极行动,做好后续依约理赔工作。

积极协调快速赔付

对于有争议的案件,江泰保险经纪与全国调解处理中心及共保体保险公司建立了联合会商机制,站在经纪人的立场,积极帮助旅行社沟通协调。

“1月23日,我接到省内一家国际旅行社打来的咨询电话。该旅行社3名游客参加武汉起止巴厘岛6日游,因疫情防控,无法搭乘原定航班返回国内。”江泰保险经纪江西分公司旅游风险部总经理刘静表示,“游客不能按原定计划在大年三十赶回家中,旅行社和游客都非常焦虑,我们也感同身受。”她立即告知该旅行社可以启动相关理赔程序,做好原定行程取消后的变更安排,并保留好相关票据。

刘静介绍,此次行程延误属于不可抗力导致的行程变更,符合相关条款。但是,旅游行业链条长、环节多,相关损失证明旅行社无法及时获取。“我们与中国太平洋财产保险股份有限公司积极协商,为旅行社开通绿色理赔通道,依据电子版损失材料证明进行预赔付,待旅行社恢复正常工作

湖南文旅行业获2亿元专项资金支持

本报讯(高慧)2月27日,湖南省文化和旅游厅、省财政厅联合出台《关于支持文化和旅游业战疫情促发展的若干措施》,从省级文化和旅游专项资金中统筹安排2亿元,对受疫情影响较重的文化和旅游业给予支持。

根据若干措施,湖南将通过调整财政支出结构,重点帮助受困文化和旅游

企业降低疫情负面影响,提升公共文化服务机构防控能力,加强文旅市场宣传营销,尽快实现复工复产。扶持政策主要包括:对积极参与防疫工作的星级旅游饭店、A级景区等文旅企业,给予财政奖补。调整博物馆、纪念馆、美术馆、公共图书馆、文化馆(站)免费开放财政补助资金支出结构,优先用于防疫设备、

宁夏聚焦旅企需求精准施策

本报讯(王涛)近期,宁夏回族自治区文化和旅游厅根据全区旅游业复工复产实际情况,主动了解旅游企业存在的困难和问题,聚焦企业需求、精准帮扶,推动宁夏旅游业复苏。

该厅通过A级景区管理系统,分析景区在暂停营业期间的具体情况,为后续扶持政策制定、项目资金统筹安排提供依据。同时,充分利用企业暂停营业

空档期,携手宁夏旅游协会指导各景区开展专项整改、品质提升、景区管理、精准营销、安全风险防范等五大专项行动,为疫情过后良好运营做准备。

该厅强化对文旅企业的资金项目支持,采取线上无休息日办理方式,快速推进旅行社旅游服务质量保证金暂退工作落实。同时,加快2019年“引客入宁”旅游专项奖补资金拨付进度,帮

以后再提交完整的索赔材料。如有条款约定的其他可以赔付的损失,再追加赔付。”

1月31日,江泰保险经纪江西分公司完成了第一笔因疫情导致旅游行程延误损失金额预赔付。刘静表示,安排律师团队出具专业的法律意见,指导旅行社客户做好善后工作;委派专人对旅行社客户索赔予以全程指导。统保示范项目6家共保体保险公司也积极行动,做好后续依约理赔工作。

强化风险管控意识

据了解,在理赔过程中,发挥主要作用的是旅行取消、旅程延误附加险。因此,2月4日,江泰保险经纪和共保体保险公司宣布,为所有投保上述两险种的旅行社免费扩展保险责任,即对于1月24日前已投保上述两险种的旅行社,在保单约定的“旅游合同约定的行程已经开始”的基础上,免费扩展至旅游活动开始前。这意味着,只要是1月24日之前签署的旅游合同,因疫情影响而无法履行,且无法从履行辅助人处退还损失,统保示范项目均按照保险合同约定,在限额内进行赔偿。

“截至目前,参加2020年统保示范项目的19847家旅行社中仅有420家投保了旅行取消附加险,保额6540万元;仅有722家旅行社投保旅程延误附加险,保额1.183亿元。”在唐兵看来,此次疫情为旅游行业上了一堂课,“大家都应该意识到风险就在身边,进一步强化风险管控意识,提前做好保险等财务安排,才能在遇到风险时将损失降到最低。”

与此同时,江泰保险经纪和共保体保险公司还提出,凡1月24日前投

防疫物资购置等,确保公共场馆安全。对5A级景区、重点4A级景区、国家级和省级旅游度假区、国家级和省级文化产业示范园区基地、国家认定的动漫企业等重点文化和旅游企业2019—2020年银行贷款给予贴息支持,对五星级旅行社给予资金补助。对在疫情防控宣传、文化和旅游宣传、研发和营销推广等方面作出积极贡献、取得良好社会效益的文化和旅游企业、相关社会组织、互联网平台、优秀公共文化服务活动及作品,给予财政奖补支持等。

助相关企业渡过难关。依据《宁夏回族自治区全域旅游示范区推进专项资金管理办法》,对符合条件的文旅企业拨付以奖代补资金和补助资金,协调财政部门尽快安排拨付。

同时,该厅与自治区卫生健康委联合制定《宁夏旅游景区有序开放工作指南》,对景区恢复营业进行规范和引导,逐步推进全区A级景区安全有序开放。

该厅还积极调整推广策略,拓展新媒体宣传渠道,加大线上宣传推广力度,不断扩大宁夏旅游品牌影响力。

保出单2020年旅行社责任保险统保示范项目的旅行社,按照文化和旅游部停止团队旅游业务和恢复团队旅游业务的通知时间,减免业务暂停期间保费。据估算,这一举措相当于为受到疫情影响的参保旅行社共节省3000至5000万元保费。

此后,江泰保险经纪还积极协调保险公司,在原“文旅从业人员保险”方案基础上,免费扩展承保新冠肺炎身故责任,最大程度加强对旅游从业人员的保障。陆续推出“疫护航”“战疫保”等个人保险产品;推出“复业保”“复工保”等产品,助力文旅企业复工,解决企业后顾之忧。

据悉,江泰保险经纪2009年成为统保示范项目的保险经纪人后,针对旅行社行业规模参差不齐、责任主体多、服务链条遍及全球旅游目的地等特点,首创“依法赔偿、依约赔付、预赔垫付”模式,成立了全国调解处理中心,建立了“防、保、调、赔、救”机制,基本解决了旅行社安全事故发生后的责任推卸,保险赔偿不及时、不到位和事故难处理的痼疾,最大限度地保障了旅游者的合法权益,转移了旅行社的法律责任。

唐兵表示,今后将进一步研究分析文旅行业的潜在风险,结合已经掌握的风险数据,提出更适合各类文旅企业事业单位及文旅消费者的保险解决方案。同时,结合此次应对疫情等新需求,进一步优化统保示范项目产品、优化服务,加大对旅行社客户的风险提示和培训,使统保示范项目持续发挥保障旅游者合法权益、为旅行社企业规避风险、为旅游业持续健康发展保驾护航的积极作用。

四川推出旅游纠纷公益法律服务

本报讯(白骅 陈俊成)为帮助游客、旅行社等尽快解决好因疫情带来的各类纠纷,四川省旅游协会于近日发布了关于提供公益法律服务的公告,为旅游纠纷开通法律咨询通道,推出公益法律服务。

据了解,此服务主要针对因疫情带来的文旅行业合同纠纷、劳资矛盾、资金拖欠等问题,旨在依法维护人民群众、文旅企业和从业人员的合法权益。公益律师团队由四川省律师协会公益委员会等4家机构的8名律师组成,四川省旅游协会公布了每位律师的联系方式,力争为游客、涉旅企业和从业人员等提供便捷的公益法律援助。

截至目前,公益法律服务团队已接受相关企业及个人法律咨询50余起。

因疫解除旅游合同退费坚持六个原则

(上接第1版)

《意见》还明确,对于因疫解除旅游合同的退费时间,一是旅游企业应按照相关部门要求及时安排退费;二是因疫停工的旅游企业应按照当地政府要求,复工后尽快安排办理退费;涉疫投诉受理时间计算应结合当地复工规定综合考虑;三是对于暂时无法复工的旅游企业应及时告知游客,并在复工后及时处

理;四是因追款导致不能及时退费的旅游企业,应及时向游客作出说明和正式退费承诺。

(上接第1版)

此次调查范围覆盖全国大部分省份,包括文旅行业主管部门、行业协会、文旅企业等,共计699个样本,其中,民营企业占72.3%,国有企业占14.7%。调查对象中,景区最多,为212家;其次是旅行社,187家;酒店119家,民宿83家,文化企业65家,文旅集团或在线旅行社22家,其他11家。

调查结果显示,此次疫情对文旅产业造成很大损失,其中,旅行社行业遭受的损失最显著,文旅企业经营面临严峻考验。

据了解,文旅产业指数实验室将继续跟踪调研一线情况,陆续形成调研成果,为文旅企业应对疫情危机提出建议。



古街消杀 保障安全

受疫情影响关闭了近一个月的苏州市姑苏区山塘古街今日起向游客逐步开放。图为2月27日,环卫工人对山塘古街进行全面清洁和消毒,以确保游客安全。

王建康 摄

博雅方略文旅集团
BOYA STRATEGY CULTURE & TOURISM GROUP

幸福产业引领者

管理咨询/旅游规划/旅游投资/景区运营/智慧旅游



- 中国旅游全产业链综合服务商
- 全域旅游行业推动者
- 多元化立体服务平台

24小时专家热线:18600992591

全国服务热线:400-000-8916