

疫情影响下旅行社投保责任险的思考

□ 黄恢月

新冠肺炎疫情给旅行社行业发展带来了严重影响。目前,国内多数省市区已经恢复跨省团队旅游,绝大部分旅行社复工复产。然而,仅凭国内旅游市场,要想恢复到疫情前企业的经营水平,依然面临诸多问题。其中,现金流短缺仍旧是最主要的问题。如何帮助旅企渡过难关,也是摆在旅游行政主管部门面前一道亟须解决的难题。

新冠疫情暴发后,文化和旅游部出台暂退部分旅游服务质量保证金的举措,在一定程度上缓解了企业流动资金短缺的困难。那么,在当前疫情防控常态化的形势下,能否借鉴退还旅行社质量保证金的思路,鼓励旅行社和保险公司(保险经纪公司)在友好协商的基础上,通过解除保险合同、变更保险合同等方式,进一步缓解旅行社流动资金短缺问题呢?笔者认为,分析以上方法是否可行,需要明确以下几个问题:

一、分清疫情对于旅行社业务影响的不同阶段

新冠疫情对于旅行社经营业务的影响,可以分为三个阶段:第一个阶段从今年1月24日开始至3月中旬。由于受到不可抗力的影响,按照文化和旅游部的要求,旅行社暂停经营团队旅游及“机票+酒店”旅游产品。在这一阶段,旅行社所有的旅游经营活动都暂停了。

第二个阶段从3月中旬开始至7月13日。按照文化和旅游部的部署,旅行社在省城范围内可以有序恢复经营活动。

第三个阶段从7月14日至今,旅行社跨省团队游重新恢复。

二、旅行社是否可以要求解除旅游保险合同

回答是肯定的。旅行社可以向保险公司(保险经纪公司)提出该要求,与此相关的法律规定有两条:一是《合同法》第九十四条规定的,有下列情形之一的,当事人可以解除合同:(一)因不可抗力致使不能实现合同目的。二是《保险法》第十五条的规定,除本法另有规定或者保险合同另有约定外,保险合同成立后,投保人 can 解除合

同,保险人不得解除合同。从上述规定看,受疫情的影响,旅行社组织旅游者参团、接待旅游者,都有可能危及旅游者的人身安全,导致旅游者的参团目的无法实现,旅游合必须解除。与此同时,旅游保险合同关系成立后,作为投保人的旅行社可以提出解除旅游保险合同的要求。但作为保险人的保险公司(保险经纪公司),则不可以主张解除旅游保险合同。

在第一个阶段,不可抗力的发生导致旅行社签订的旅游保险合的目的不能实现,旅行社可以提出解除旅游保险合同的主张,要求保险公司(保险经纪公司)退还旅游保险费。即使旅行社在疫情发生期间没有提出解除旅游保险合同的要求,时至今日,旅行社仍然可以提出该主张,保险公司(保险经纪公司)不能以旅行社在疫情期间未提出解除旅游保险合同为由,拒绝旅行社事后提出合同解除要求。因

旅行社可以和保险公司或者保险经纪公司协商,将疫情期间本可解除合同并退还的保费暂缓退还,适当延长保险的使用期限,或者将出境旅游和入境旅游的保险转移适用于境内旅游,以降低旅行社的保险成本。

为《民法总则》第一百八十八条规定,向人民法院请求保护民事权利的诉讼时效期间为三年。法律另有规定的,依照其规定。

在第二个阶段和第三个阶段,虽然旅行社仍然可以要求解除旅游保险合同,但由于境内旅游的部分和全部开放,旅行社提出该要求时,保险公司(保险经纪公司)会以旅行社单方违约为由,要求旅行社承担相应的违约责任,旅行社会因此遭受经济损失。

三、变更保险合同是旅行社的优选方案

日前,最高人民法院、司法部、文化和旅游部三部门共同发布的《关于依法妥善处理涉疫情旅游合同纠纷有关问题的通知》中特别提出,在处理旅游合同纠纷中,需要遵循严格执行法律政策、积极引导变更旅游合同、慎重解除旅游合同等基本原则,及时化解纠纷。虽然该通知针对的是旅行社和旅游者之间的服务纠纷,但我们在处理旅行社和保险公司或者保险经纪公司的问题时,同样可以参照适用。

虽然法律赋予旅行社可以向保险公司或者保险经纪公司提出解除保险合同的权利,旅行社也可以因为解除保险合同可以得到暂时的退款,但从长远看,旅行社和保险公司或者保险经纪公司协商一致,变更保险合同乃为上策。这样既可以帮助旅行社降低经济损失,又可以减少社会矛盾和纠纷。

想的调解效果。

另外,以旅游质监所为代表的行政调解,在纠纷化解机制中也具有不可替代的重要作用。行政调解往往具有调解成本低、主管部门了解行业特点、程序相对简便等特点。在实践中,各级旅游质监部门处理了大量的旅游投诉纠纷。

积极引导变更旅游合同

《通知》规定,依法妥善处理涉疫情旅游合同纠纷,积极引导变更旅游合同,慎重解除旅游合同,引导当事人在合理范围内调整合同中约定的权利义务关系,包括延期履行合同、替换为其他旅游产品,或者将旅游合同中的权利义务转让给第三人等合同变更和转让行为,助力旅游企业复工复产,推动旅游业平稳健康发展。

旅游产品有着链条长、环节多的特点。尽管《旅游法》第六十五条规定了游客的法定解除权,但是在当前形势下,游客盲目使用或者滥用解除权,不仅达不到自己的预期,反而有可能会使旅游纠纷扩大化。因为在旅游纠纷中,旅行社一方无法退还团款,往往

具体而言,旅行社可以和保险公司或者保险经纪公司协商,将疫情期间本可解除合同并退还的保费暂缓退还,适当延长保险的使用期限,或者将出境旅游和入境旅游的保险转移适用于境内旅游,以降低旅行社的保险成本。

四、市场复苏期间旅行社投保责任险的设想

目前,旅游市场正在逐渐复苏,但对于旅行社而言,经营水平要想达到疫情前的水平尚需时日。笔者认为,在今后较长的一段时间内,旅行社在投保责任险时,可以采用以下三种更为务实和灵活的投保方式。

一是针对特定产品投保。旅行社和保险公司(保险经纪公司)可以协商,针对细分市场或者线路投保,比如周边游线路、华东游专线、代办服务等市场,实施精准的保险策略,而不是像疫情前那样出境游、国内游、入境游等各个市场都要投保。

二是投保方式更为多样。旅行社可以根据业务需要,实施一团一保或者是一季一保等方式,而不必一定是是一年一保。只要旅行社和保险公司(保险经纪公司)能够协商一致,以旅行社责任险的投保范围能够全面覆盖旅行社业务为目标,投保期间可以不受该规定的限制。

三是告知游客购买旅游意外保险。旅行社在开展业务时,必须购买旅行社责任险,这是法律赋予旅行社的义务。与此同时,旅行社还被赋予了要向旅游者告知旅游意外保险的义务,而不是为旅游者购买人身意外保险的义务,旅行社可以通过推荐和告知意外保险,由旅游者自行购买意外保险,以降低企业保险费用的支出。

(作者单位:浙江省文化和旅游厅)

武汉学知悟达国际旅行社有限公司总经理陈雪岚:

被疫情逼出来的第N次转型

7月14日,文化和旅游部下发通知,宣布自15日起,全国各省(区、市)可恢复旅行社及在线旅游企业经营跨省(区、市)团队旅游及“机票+酒店”业务。11天后,武汉迎来了跨省团队旅游重启后的最大规模外省团队。

其实,对于武汉学知悟达国际旅行社有限公司(以下简称“武汉学知”)来说,重启键早已按下。

从4月底开始,武汉学知逐步复工复产,五一小长假迎来开门红。在景区限流的情况下,我们在武汉文科生态田园接待了200余组家庭。说实话,这个团带来的收益不算高,但意义重大,因为赋予了同事们坚持下去的信心。武汉学知是幸运的。2019年底,我们通过并购拥有了700亩生态田园,没想到这成了帮助武汉学知渡过困境的“诺亚方舟”。

到目前为止,武汉学知的所有亲子活动都在这片营地开展。“户外面积广阔,自家营地更容易落实防控防疫规范”是吸引家长报名的重要原因。

这些年,武汉学知始终与学校、社会团体紧密协作,基本不做C端直客市场。但是新冠肺炎疫情暴发,学校内的教学活动全面停止。从目前的形势看,即便9月正常开学,户外研学、实践游学等短期内也难以恢复。

在这种情况下,即便我们还没有做好进入C端市场的准备,也只能硬着头皮上了。一直以来,在武汉学知的业务板块中,亲子散客板块属于边缘市场。

专注亲子散客板块,可以说是武汉学知的第N次转型了。2008年学知首次转型,专注为未成年人提供教育型旅行服务;2013年,再转型进入研学细分市场;2019年第三次转型,从轻资产的服务供应方,变为重资产的资源渠道方。

这些年来,武汉学知一直在主动变化、适应变化、习惯变化,最后超越变化,打出自己的节奏。

疫情推动武汉学知加速进入直客市场。一个月之内,我们开发了三类共10款亲子产品,包括市内日露营、独立营以及省内、省外的独立营产品等。虽然名目众多,但其实都是夏令营产品,只是针对不同年龄段和需求予以细分。不放心孩子走得太远,家长们可以选择不住宿的

(整理:余乐)

短途高频 小团定制 安心出游

跨省团队游恢复半月有余 旅行社玩出新花样

□ 本报记者 张宇

跨省团队旅游恢复半月有余,在疫情防控常态化的大背景下,这个暑期旅行社玩出了哪些新花样?近日,记者进行了采访。

“跨省团队游的全面开放成为暑期市场的强助攻。”马蜂窝旅游大数据显示,7月最后一周,“避暑”及相关关键词旅游搜索热度环比上涨146%。飞猪数据显示,截至目前,暑期酒店预订量已恢复至去年同期水平,“家门口”度假的住宿需求尤为强劲。

“从今年暑期市场整体上看,游客需求与往年相似,应季的避暑游、亲水游、亲子游等本地出游需求非常旺盛。”同程旅游相关负责人告诉记者,今年暑期也有一些新变化,例如20人左右的小包团成为跟团游的主流,周边周末游的比例较往年有显著提升。供给端也发生了一些值得关注的变化,预售模式成为航空公司、酒店、OTA的新玩法,也成为旅游企业提前锁定客源、扩大市场份额的主要策略。

“从预订情况可以看出,家庭出游占比较大,用户对出游品质、住宿条件的要求明显提升。”途牛相关负责人表示。

众信旅游方面表示,这个暑期,除了打造小分队产品外,他们还根据游客对私密性、安全性的需求,研发推出了中高端房车产品等。

据悉,飞猪也专门推出了房车旅行专题活动,抢占这一新兴细分市场。

除了在产品上下功夫,旅游企业还开启花样促销。进入暑期以来,同程旅行推出了系列促销活动,“88元畅玩卡”“同程任我飞”“酒店任意住”

城市走读日间营产品;希望锻炼孩子的独立性,家长可以选择为期5天的三峡茅乡五峰独立营产品。目前,这些产品都已先后成团,其中又以日间营产品最受欢迎,已经发了3期团,赢得了不少回头客。

之所以能在这么短的时间内,开发出10款亲子产品,得益于过往的积累和优势。但同时我们也发现,要做好这块市场不容易。以往,武汉学知的夏令营产品多以学校为单位出行,几百名学生一起出行,武汉学知已经形成了一套成熟的标准化服务流程。而现在专注亲子散客市场,面对的是两三位客人,需要花更大的气力维护客户,满足他们多样化的需求。

疫情的冲击,逼着武汉学知走出舒适圈,从B端进入更为广阔的C端市场。而真正踏入C端之后,我更加明确,B端依然是武汉学知发展的重点,B端背后的教育型旅游服务,仍将是武汉学知的主战场。不过,这并不是说要放弃C端,恰恰相反,这段时间的运营说明,只有依靠C端,武汉学知才能从多年的“业内好评”走出来,获得更为广泛的“大众好评”。

最近,我时常在思考一个问题,如何高效地区分信息并触达到对应需求的人群?在获客成本越来越高的时代,精细化运营的水平决定了企业的竞争力。当务之急,是要构建起一套适合散客的全流程运营机制,让每一步可控,进而打造可复制的增长。

3月,国务院下发了《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》,提出在大中小学设立劳动教育必修课程。几乎就在同时,武汉学知也开始以劳动教育为主题,改造营地,研发课程。随着研学赛道日益拥挤,我们要迅速进入这条新赛道,继续领跑。

相对于研学,劳动教育的主题更明确,对空间资源和教育资源的要求也更高。武汉学知专注研学市场多年,且掌握着营地资源,较高的门槛反而会成为保持领先的壁垒。

虽然困难客观存在,但也正因为有难度,才得以拉开差距,在疫情常态化阶段,武汉学知一定能够超越变化,打出自己的节奏。

国网聊城市茌平区供电公司：

电力激活乡村“美丽经济”

为了更好地服务乡村旅游振兴,国网聊城市茌平区供电公司24小时“不打烊”,服务随叫随到,让美丽乡村用上放心电。

山东省聊城市茌平区杜郎口镇“佳乡田园”景区,温暖舒适、纯净自然的景观成为当地游客减压放松的首选之地。该景区一家经营“农家乐”的老板高兴地说:“现在用电不用愁了,供电服务人员经常到我们‘农家乐’检查电力线路,宣传安全用电,已成为我们的电保姆……”

自7月以来,随着气温升高,聊城市茌平区乡村旅游也“热”了起来,前来观光休闲的游客络绎不绝。为了给游客提供更加文明和谐的旅游环境,国网聊城市茌平区供电公司认真细致地开展“迎峰度夏”工作,对所属输变电设备、供电线路进行了全面细致的巡视、检查,对重要线路进行逐段、逐杆、逐台检修消缺,对线路通

道内的树障进行了彻底清理,保证配电设备处于良好的运行状态。同时为了确保景区旅游高峰期间用电安全,对景区内的配电箱、低压线路和设施进行耐心细致地检查,对私拉乱接等不符合安全规定要求的线路、漏电保护器及开关进行更换,现场向景区服务人员普及安全用电、节约用电知识。

此外,国网聊城市茌平区供电公司还与景区建立常态化服务机制,定期开展用电情况排查,帮助景区治理涉电安全隐患,提高服务效能和供电质量,以优质电能拉升旅游产业,积极促进乡村振兴和农村产业发展。

接下来,聊城市茌平区供电公司 will 积极开展新一轮城农网改造工作,加大电力建设投入,更好地服务美丽乡村建设,带动景区旅游行业发展,让村民们一步一步走上小康路。

(贾冰 李成昊)

江泰牵手海南旅企开展跨界合作

本报讯(林雯晶)8月5日,江泰

保险经纪股份有限公司(简称“江泰公司”)与海南逍遥旅游投资集团股份有限公司(简称“逍遥旅游集团”)、民间(海南自贸区)旅行社集团有限公司、逍遥(海南)航空国际旅行社集团有限公司签署战略合作协议,就传统业务领域合作、旅保融合跨界新领域创新合作相关事宜达成共识。

“我们乐见更多的企业尝试创新模式,为旅游行业长远、健康发展探索新的路径。”海南省旅游和文化广电体育厅行业管理和安全监管处处长侯福庆表示,海南省旅游和文化广电体育厅推出了“海南游、疫安心”保障产品,投放市场以来,取得了较好社会反响。逍遥旅游集团与江泰公司签约,将其旅游产品(线路)涉及“吃住行游”等环节服务质量纳入保险范畴,这对维护游客合法权益、规范旅游市场秩序有着积

极意义。

“针对文旅企业的特点,我们制定了详细可行的跨界合作增收方案,借助江泰现有资源,为文旅从业人员提供双主业发展方案、风险管理培训、保险知识培训等,实现互惠互利。”江泰公司董事长沈开涛表示,保险作为一种有效的风险转嫁手段,已经融入社会各个层面。江泰通过旅保融合、跨界合作,让文旅从业人员及家庭获得保险保障。

逍遥旅游集团总裁赵雷表示,此次与江泰公司达成全面战略合作协议,将进一步丰富集团及员工的业务及收入渠道来源,为旅保跨界合作探索一条新路径。

据悉,逍遥旅游集团与江泰公司在旅游责任险统保示范项目方面已有多年合作经验,双方合作领域由旅责任险向游客意外险、旅行社品质游保险、质保金履约保证险等扩展,合作不断深化。