

民法典实施后首例旅游合同纠纷案判决引业界关注



图创 创意供图

□ 李金枝 记者 吴健芳

2020年1月，受新冠肺炎疫情影响，A旅行社与某旅游产品销售平台签订的17张订单取消。但是，平台方却迟迟未按照合同约定结清相关费用。A旅行社于是向法院提起诉讼。近日，福建省厦门市思明法院就上述案件做出裁决。这次判决，是民法典施行以来，首例合同纠纷的案件，引发旅游业界广泛关注。

案由

2019年12月，A旅行社与某旅游产品销售平台签订了《旅游专线(专营)合同》，并依约支付了平台管理费。2020年1月，平台方根据组团游客的数量，向A旅行社下了18张订单，A旅行社为此先行支付各项费用近16万元。此后，受到疫情影响，17张订单取消。然而，平台方却未按照合同约定及时结清有关费用，且对于A旅行社的多次催讨均以各种理由推脱。去

年年底，A旅行社提起诉讼称，平台逾期支付旅游款的行为，占用了旅行社的大量资金，严重降低了旅行社的资金使用效率，造成资金占用损失，要求与旅游产品销售平台解除《旅游专线(专营)合同》，平台方退赔尚欠团款、签证费等各项费用。

研判

民法典施行前，对于合同纠纷的有关法律规定，我国法律采取的是通知到主义立法模式。《合同法》第九十六条规定，当事人一方依法主张解除合同的，应当通知对方，合同自通知到达对方时解除。

但是，对于当事人未向对方发出解除通知，而是直接以提起诉讼的方式主张解除合同的，对于合同解除时间的认定，法律并未做出明确规定。而在实践中，在审理相关诉讼中，司法裁判的尺度也不统一，有的案件以法院做出判决之日作为合同解除时间，有的则以判决生效之日作为合同解除时间。

鉴于此，民法典在充分考量各方观点的基础上，在第五百六十五条第二款明确规定，当事人一方未通知对方，直接以提起诉讼或者申请仲裁的方式依法主张解除合同，人民法院或者仲裁机构确认该主张的，合同自起诉状副本或者仲裁申请书副本送达对方时解除。

上述案例中，原告在起诉之前并没有通知被告要求解除合同，而是直接以起诉的方式要求法院解除合同。法院经过审理认为，A旅行社与某旅游产品销售平台签订的《旅游专线(专营)合同》系双方当事人真实意思表示，内容不违反法律、行政法规的强制性规定，认定为合法有效。平台方至今未与A旅行社结算团款以及先行垫付的费用，其行为已构成根本违约，理应承担相应的违约责任。因而，对于A旅行社要求解除合同，并要求平台方支付尚欠费用及逾期利息等请求，法院予以支持。

同时，根据民法典规定，当事人一方未通知对方，直接以提起诉讼的

方式依法主张解除合同，人民法院确认该主张的，合同自起诉状副本送达对方时解除。即在起诉状副本送达某旅游产品销售平台当日正式解除。

采访中，法官认为，民法典的相关规定切实有效解决了“同案不同判”的问题，为统一法律适用提供了明确的依据，体现了实践性原则。

建议

北京观韬中茂律师事务所高级合伙人、中国旅行社协会法律工作委员会主任刘卫认为，案例涉及合同纠纷的理由和合同解除的程序两方面问题。

其中，合同解除的理由是由于疫情原因导致旅游团取消。民法典第五百六十三条第一款规定，“因不可抗力致使不能实现合同目的，当事人可以解除合同。”疫情属于不可抗力因素，因此旅行社有权利解除合同。

关于合同解除的程序，目前有两种方式：一种是当事人自行解除，民法典第五百六十五条规定，“当事人一方依法主张解除合同的，应当通知对方。合同自通知到达对方时解除；通知载明债务人在一定期限内不履行债务则合同自动解除，债务人在该期限内未履行债务的，合同自通知载明的期限届满时解除。对方对解除合同有异议的，任何一方当事人均可以请求人民法院或者仲裁机构确认解除行为的效力。”从效率和成本的角度考虑，这种方式最为有效。

另一种方式是通过诉讼或仲裁方式解除。对此，民法典第五百六十五条第二款有明确规定。该规定有利于当事人行使解除权，也将大大降低时间、人力等成本，提高工作效率。

刘卫建议，旅游企业在签署旅游合同时，最好明确约定合同解除的程序。比如，在合同中明确规定，发生类似不可抗力等法定解除合同事件后，任何一方均有权向对方发送解除通知。通知到达对方后合同自行解除，这样可以避免通过诉讼的方式解除合同。

上海:严打一日游“李鬼” 堵住非法网上招徕通道

□ 特约记者 丁宁

春节即将到来，本地游市场日趋活跃，近日，上海市文化和旅游局执法总队公布了一批非法“一日游”名单，让违法者暴露在阳光之下。同时提醒广大市民游客，参加“一日游”一定要找正规旅行社，并做好个人的卫生防疫防护工作。

冒充知名正规旅行社，非法经营“一日游”现象在上海旅游市场时有出现。非法经营者通过网站、微信和小广告等形式发布虚假信息，把摆渡轮说成豪华浦江邮轮，把延安路隧道说成外滩观光隧道，以超低价招徕游客。这些从事非法一日游的“黑

社”“黑导”“黑车”，不仅让外地游客受骗上当吃足苦头，还扰乱了上海本地游市场的经营环境。

据了解，自去年下半年开始，上海市文化和旅游局执法总队联动各方力量，严厉打击非法“一日游”乱象，依法关闭和取缔了一批黑网站、黑电话，并对非法招徕游客的小广告加以整治。

在分析了非法“一日游”屡禁不止的原因后，上海市文化和旅游局执法总队从源头抓起，根据网站上的“报名”手机、网址、微信号、微信公众号等线索顺藤摸瓜，揪出幕后黑手，处罚了一批非法经营主体，查扣了非法营运的旅游大巴车，“黑导”也受到

应有惩罚。据统计，仅去年秋季，上海就开展了3次全市集中整治日行动，共出动执法人员414人次，检查旅游团队103个，检查旅游包车160台，发现违法违规线索31条。

上海市文化和旅游局执法总队还积极联动上海市通讯管理局、市扫黑除恶办、市城管执法局等部门，关闭了10多家非法招徕的“黑网站”，注销非法“一日游”揽客使用的在沪注册手机和固定电话；约谈了部分互联网门户网站，督促其履行主体责任，规范旅游信息发布，不让“黑社”钻空子，将非法经营“一日游”的产业链条一根根斩断。“我们还与平台企业联系，拟建立联合惩处机制，依法有效

关闭从事非法旅游经营活动的微信和微信公众号。”上海市文化和旅游局执法总队相关负责人告诉记者。

据了解，上海市文化和旅游局执法总队还加强与旅游企业的合作，督促企业加强内部管理，规范景区门票出票流程、加强导游派发管理，堵塞“黄牛”倒卖门票通道。同时，对严重损害游客权益的“玉石店”“丝巾店”给予严厉打击。“去年10月公安部门在侦办诈骗刑事案件时，顺藤摸瓜查处了浦东几个购物点的违法犯罪嫌疑人。目前，上海低价组团、高价购物的欺诈骗客现象得到有效遏制。”上海市文化和旅游局执法总队六支队负责人说。

疫情之下，收益管理助酒店力挽狂澜

“通过这次比赛，我认识了很多同行和行业前辈，对收益管理有了更深入的理解，很感谢有这次学习的机会。”日前，由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、美团大学美酒学院与全国现代服务业职业教育集团联合主办的“2020年全国酒店收益管理职业技能大赛”决赛现场，参赛选手世纪金源酒店集团收益经理刘晓旭如是说。

这场大赛自2020年7月1日启动以来，有近千位酒店行业相关从业者及来自20余所专业类院校的200余位学生报名参加。美团大学美酒学院也为参赛选手准备了专业的收益管理系列课程和专业辅导教材，以供大家备赛。同年8月30日在初赛中有235位选手脱颖而出；12月，决赛在北京举行，整场比赛真正实现了通过竞赛的形式，以赛代训、以赛促学，加强从业人员专业知识学习，提高从业人员业务能力，同时也让更多人认识到收益管理有了全新的认识。

多措并举 引行业关注

酒店收益管理专业的解释是对酒店未来收入预期的管理。主要是通过通过对产品(或服务)价格的优化和资源的有效分配，平衡市场对该产品(或服务)的供给和需求，使酒店实现收益最大化的一种管理方法。

20世纪70年代末期，收益管理诞

生于美国航空业。此后若干年间，这一管理方法为美国各航空公司提高客座率，减少空座虚耗，增加客票收入起到了重要的作用。后经实践发现，航空公司和酒店不同是产品供给能力受到约束的企业，而且飞机座位和酒店客房又同为易逝性产品(指产品不能被储存、转售或者退回的特性，如一家酒店有100间客房，某天只售出80间，剩下的房间则无法被储存起来留待改日再售)。因此，到了20世纪90年代初期，美国酒店业开始注意到这一有用的管理方法，并在万豪、洲际、凯悦等酒店集团中进行应用，成效显著。有公开数据表明，仅2003年，万豪酒店集团通过应用收益管理使其收入增长了约17%。

这些成效在业内广泛传播，让酒店业者开始关注收益管理。经过近20年的应用和发展以及以美团大学美酒学院为代表的业者在国内不遗余力地推广和普及，如今，收益管理在我国酒店业也逐渐受到广泛关注。“我是3年前开始学习收益管理的，当时行业内了解这个岗位的人都不是很多，但这次参加比赛，明显感觉到越来越多的同行开始重视收益管理了，普及度也越来越高。”刘晓旭说。

据了解，2017年，美团大学美酒学院开始开设店长培训班课程，并先后尝试了酒店服务、酒店营销、收益管理等多个方面的教学内容。其中，收益

管理课程对学员和其所在酒店经营能力的提升效果显著。同时，美团酒店的PMS(酒店管理系统)和RMS(酒店收益管理系统)，因更适应如今酒店收益管理的需求，逐步变成了收益管理师们的关键工具。

成效显著 助酒店复苏

“收益管理的普及和应用是中国酒店业从粗放式管理向精细化管理转变的一个里程碑。”上海杉达大学管理学院院长朱承强表示，从收益管理的发展史上来看，往往是在行业跌入低谷时，收益管理才更加被重视。此前有数据显示，2020年突如其来的新冠肺炎疫情导致超过15万家酒店倒闭，不得不说是行业面临的巨大挑战。

在此背景下，由于积极学习应用收益管理，部分酒店在行业低迷期仍保持了极强的战斗力。

据北京都季酒店管理有限公司总经理祖长生介绍，北京世纪金源大酒店早在2017年就引入收益管理方法并建立了完善的收益管理组织体系。在疫情防控常态化形势下，饭店以收益管理思维为主导来管理市场，2020年9月，饭店实现平均客房出租率86.5%，比2019年同期的76.4%提高了10多个百分点。北京天健宾馆则利用停业时间学习和深耕收益管理，完善价格体系和优化客源结构。恢复营业后，宾馆运用收益管理方法，在维持获利价



格的基础上，还做出了平均客房出租率73.88%的良好业绩。

实实在在的数据让越来越多的业者了解到收益管理的重要性，收益管理也不再只是高星级酒店的“特设岗位”，“现在很多中低档酒店、经济型酒店也都在做收益管理，他们不一定像高星级酒店会设置专门的收益管理师岗位，但收益管理的思维和方法却都在应用和实践，本次参赛选手很多都是来自中低档酒店。”朱承强说。

政府支持 迎美好明天

2020年12月31日，教育部职评价正式公布了“第四批职业教育培训评价组织和职业技能等级证书试点名单(1+

旅游人的2020

湖北万达新航线国际旅行社导游中心副总经理、“杨飞虎技术技能大师工作室”负责人杨飞虎：

“等待下一个春天的到来”

□ 程芙蓉

今年1月23日，是武汉封城一年的纪念日。回忆起去年的这一天，回顾不平凡2020年，湖北万达新航线国际旅行社(以下简称“万达新航线”)导游中心副总经理杨飞虎感慨万千。他说，2020年，有忙乱、有艰辛，有担忧、有振奋，不过，无论在何种心境下，从没想过放弃。

2020年1月23日凌晨，武汉新冠肺炎防控指挥部发布1号通告，宣布“离汉通道关闭”。紧接着，武汉市文化和旅游局也发出通知，“全市所有旅游团一律取消”。听到这两个消息，杨飞虎有些慌乱，因为这不仅意味着春节期间及后期的旅游团队全部取消，公司损失巨大，也意味着那些已经在境外、省外的游客将停下脚步，滞留异国他乡。

困难再多，也要面对。即便是在居家隔离期间，杨飞虎依旧很忙。他要求境外的领队们安抚好游客的情绪，做好解释工作。同时，自己和其他同事一起积极联络湖北省市两级文化和旅游局，协调解决游客返程问题。“面对疫情，我们的导游、领队都是好样的。他们没有退缩和惧怕，坚守在工作岗位上。他们也许从来没有遇到过如此严重的不可抗力，但他们非常明白身上的责任和担当——‘站好岗’，为因疫情滞留的游客办理航班改签、酒店预订、医学隔离检查、餐食服务等相关事宜。”一年后，再说起那段难忘的经历，杨飞虎依然激动不已。

在积极为游客解决后续事宜的同时，杨飞虎还作为志愿者参与抗疫工作。在防疫物资紧缺时，他和湖北的导游员们一起，积极联络在海外的领队，以“蚂蚁搬家”的方式，从世界各地募集防护物资运回国内，再通过当地政府部门、爱心人士，或是自行转交给抗疫最前线的医护人员。

作为全国首批82名高级技术技能人才之一，2016年，在当地文化和旅游局的支持下，杨飞虎牵头成立了隶属于万达新航线的“杨飞虎技术技能大师工作室”。如今，包括万达新航线的导游在内，工作室已拥有100多名实战经验丰富的导游、领队。疫情防控期间，他带领工作室的同事们积极参与公益培训，通过同程旅游商学院、马蜂窝、导游云课堂等平台，为在家隔离的导游提供线上免费学习课程。

疫情形势好转后，杨飞虎又和同事们开始在线直播，在推介湖北秀美风光的同时，还积极带货，稀归脐橙、随州香菇、恩施小土豆，在他们的大力推广下，源源不断地运送到全国各地。“经历了疫情，工作室的小伙伴们



心更齐，大家团结起来搞了许多公益活动。”去年，杨飞虎和工作室的同事们参加了“抗击新冠肺炎疫情专题展览”“呈现武汉礼遇·倡导文明旅游”“金牌导游带你家云游武汉”“遨游大武汉，快乐安全行”“重阳敬老志愿服务活动”等多项志愿活动。他还录制了“例行节约，杜绝浪费”公益视频，在各大网络平台播放，引导游客们文明旅游、按需就餐，自觉杜绝浪费。

杨飞虎说，2020年7月17日是一个非常难忘的日子。那天，湖北省文化和旅游厅发布了《关于推进旅游企业扩大复工复产有关事项的通知》，湖北跨省团队游正式恢复。当晚，他就复工了，和同事们一起商量迎接首批自驾赴黄冈旅游的游客。

去年8月7日，湖北启动“与爱同行 惠游湖北”活动，武汉成为游客争相打卡的热目的地。杨飞虎更忙了，他的工作室和湖北多家大型旅行社签订了导游服务协议，安排了上百名专业地接导游参与大型旅游团接待，尽最大努力为每一位游客提供贴心且专业服务。

去年9月—10月，在万达新航线承接的“惠游湖北，舞动厦门——向英雄的湖北人民致敬”活动中，杨飞虎和工作室的同事们负责游客接待工作，累计组织4000余名湖北游客以文艺汇演等形式赴厦门参加文艺交流大展，展现了湖北人民良好的精神风貌。

“我从大学毕业就开始从事旅游工作，一干就是12年。对于旅游行业有着深厚的感情，不会因为挫折而放弃初心。我相信，总会有拨开云雾见光明的一天，我会坚持下去，做好自己能做的一切，等待下一个春天的到来。”

制、弹性学制改革为抓手，探索实施“美团酒店收益管理”职业技能等级证书“学时置换”“学分置换”“课程置换”办法，创新培养分类人才培养体系。专业培养和职业技能等级综合培养同步进行，培养“以一项专业技能和知识为主，其他专业技能或学科知识为辅”，且具备相关岗位职业技能等级证书的复合型人才。三是名师培育工程。实施技能名师培育工程。承接技术研发项目，开展“美团酒店收益管理”职业技能等级证书社会培训，强化教师的科研和研发转化能力，实施“一师双岗”制度，提升教师产业融入度与影响力。实施分层分类培养，完善激励机制和约束机制，强化“一师双证”，建设“美团酒店收益管理”高级职业技能等级证书的专兼结合教学团队。四是教学资源新建工程。与培训评价机构、相关行业企业紧密合作，开发建设支撑“美团酒店收益管理”职业技能等级证书教学、考核相关的教学资源库和在线开放课程。打破学习时间、学习地点、学习内容、学习方式以及专业班级组织结构的界限，线上线下一体、课内课外打通，搭建无界化课堂。

有理由相信，在数字化进程不断加快的大背景下，收益管理将在酒店管理中扮演更加重要的角色，作为酒店最为有效的数据支撑和“最强的大脑”，带领酒店在激烈的市场竞争中披荆斩棘、奋勇向前。(张蔚然)