

● 聚焦助企纾困 推动高质量发展

使用保险交纳质保金 业界期盼尽快落地

□ 本报记者 陈静 张宇

“鼓励开发旅游服务质量保证金履约保证保险产品,旅行社可持保单向银行申请旅游服务出质量保证金担保。在有条件的地区开展保险替代现金或银行保函交纳旅游服务质量保证金试点工作,减轻旅行社现金流压力”……今年以来,按照国务院深入推进“放管服”改革工作要求和《优化营商环境条例》关于“推广以金融机构保函替代现金缴纳涉企保证金”的规定,文化和旅游部积极出台相关政策,创新旅游服务质量保证金(以下简称“质保金”)交纳方式,支持旅行社应对经营困难。

近期,文化和旅游部批复同意海南、山东、山西三省开展使用保险交纳质保金试点工作,意味着使用保险交纳质保金这一政策正在逐步落地实施。此项政策,将使旅行社获得哪些利好?业界对其落地实施有着怎样的期盼?落地实施过程中,又有哪些问题需要关注?记者进行了深入采访。

“急难愁盼”时刻迎来“及时雨”

旅游服务质量保证金是指由旅行社交纳、旅游主管部门管理、用于保障旅游者权益的专用款项。在旅行社业务正常运作的时候,这笔资金主要用作监督和管理旅行社的服务质量,但当企业业务停滞、金流出现困境时,这笔资金可能就是帮助企业缓解困境的“救命钱”。

去年,新冠肺炎疫情暴发后,文化和旅游部出台了暂缓旅行社80%质保金的政策,有效地缓解了企业的现金流压力。根据当时的通知规定,接受暂退质保金的旅行社应于2022年2月5日前将暂退的质保金如数交还。

“随着还款日期日益临近,很多旅行社都在发愁。”采访中,不少旅行社企业负责人告诉记者,新冠肺炎疫情至今仍在全球肆虐,短期内出入境团队旅游业务难以恢复,国内组团游业务也不时受到疫情波动影响而暂停,全国4万多家旅行社,大多数都是中小企业,不少

都处于“出大于进”的状态,经营十分艰难。北京凤凰假期国际旅行社有限公司负责人谢立新说:“从疫情暴发至今,我们已经连续21个月在只有微薄收入的情况下坚持支付房租、员工工资、社保等基本支出,维持企业运营。去年退还的80%质保金基本也花在了这方面,如期还款压力巨大。”

今年4月,文化和旅游部、中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会联合发布了《关于抓好金融政策落实进一步支持演出企业和旅行社等市场主体纾困发展的通知》。今年6月,文化和旅游部又发布了《关于加强政策扶持进一步支持旅行社发展的通知》。两个文件皆明确可以使用保险交纳质保金,并鼓励有条件的省份开展试点工作。

“目前,海南、山东、山西已获批成为使用保险交纳质保金试点省份。如果试点成功,那么,旅行社企业就可通过保险替代现金或银行保函交纳质保金,将极大缓解企业的资金压力,业界都在翘首期盼这场‘及时雨’。”中国旅行社协会秘书长孙桂珍说。

“三省份获批试点的消息,给企业带来了希望。”贵州旅游协会旅行社及门店分会会长、贵州青旅总经理朱曦说,如果政策真的能尽快落地实施,将解决企业的“急难愁盼”问题,等于给整个行业输了血。

期盼试点方案尽快出炉

8月27日,中国旅行社协会在京召开了质保金改革政策解读说明会,邀请了全国14个省市旅行社协会及旅游企业负责人参会。

据介绍,在投标保证、司法诉讼保全保证等领域,已出现了用保险保函替代现金缴纳涉企保证金的成功模式。在保证质保金作用和效力不变的情况下,旅游领域的这一改革如果能取得成功,势必会让企业释放更多的流动资金,有利于推动当前阶段旅行社经营全面恢复和行业高质量发展。

西安国旅总经理任宏表示,如果使用保险交纳质保金的政策能全面

落地,将有效解决旅行社行业面临的难题,有利于增强企业信心、市场信心和社会信心,最大限度地激发市场活力。

据了解,海南、山东、山西成为试点省份后,当地企业十分振奋。目前,三省文化和旅游部门正在紧锣密鼓地制定相关的落地实施方案,业界也在密切关注具体实施细则和配套政策出台。

“山西省内旅行社企业尤为关注两点:一是保险的保费,今后企业每年都要购买,企业能否承受得起?在当前这个特殊时期,企业能不能获得优惠?二是保险公司后续的保障服务能否贴近企业?比如,遇到需要赔付的情形时,相关流程是否顺畅、环节是否便捷、赔付效率是否高效等。”山西旅游协会副会长、山西红马国际旅行社总经理夏智民说。

值得注意的是,《关于加强政策扶持进一步支持旅行社发展的通知》规定:“支持旅行社根据自身经营条件,从存款、直接取得银行担保、凭保险保单取得银行担保方式中灵活选用一种方式交纳保证金,试点地区还可直接使用保险交纳保证金。”海南、山东、山西三个试点省份如果试点成功,意味着三地旅行社可以直接使用保险交纳质保金。但未申请试点的其他省份的旅行社,还是要按照相关规定,从存款、直接取得银行担保、凭保险保单取得银行担保方式中,选用一种方式交纳质保金。

业界人士指出,相较试点省份,非试点省份的旅行社不管是直接取得银行担保、还是凭保险保单换取取保,都需要协调当地银保监局、银行机构等,会增加旅行社的时间成本和支出成本。

这些问题被关注

质保金的主要作用是在旅行社拒绝或无力承担赔偿责任时,以该款项对旅游者进行赔偿。使用保险交纳质保金的这种方式,即旅行社通过交纳保险费用以保单替代现金或银行保函交纳质保金,会不会让其原本的保障作用和效力发生改变?

采访中,记者得到的明确答案是

“不会”。以前,在旅行社拒绝或无力承担赔偿责任时,旅游主管部门可以动用企业质保金对消费者进行赔偿。使用保险交纳质保金后,当发生需要赔付的情况时,由保险公司进行赔付,事后再向旅行社进行追偿。

某保险公司工作人员向记者表示,此类赔付非常适用保险行业的“大数”法则。因此,用保险来替代现金或银行保函交纳质保金,旅行社、游客、保险公司都能受益。

相关政策中提到的“鼓励开发保证金履约保证保险产品”,是财产险中履约保证保险在旅游行业的首次应用。履约保证保险或履约保证险(也称履约责任保险)是指保险公司向履约保证保险的受益人承诺,如果投保人不按照合同约定或法律的规定履行义务,则由该保险公司承担赔偿责任,同时向投保人追偿的一种保险形式。因此,作为保险公司,须建立一套过错追溯机制。

有人会担心,当保险公司向旅行社追偿时,会不会发生扯皮现象?在谢立新看来,这一可能性极小。“事实上,从质保金的使用频率来看,动用质保金的情况很少。加之疫情倒逼旅行社企业强化诚信经营、高质量发展意识,绝大多数旅游企业都十分注重信誉,真遇到索赔需要追偿,旅行社企业绝不会因为几单赔偿就砸了自己的品牌。”

“扶持政策的初衷是为旅行社减压,建议各地科学合理地制定保险产品的保费,降低企业的支出成本。另外,建议各地文化和旅游部门在推行过程中适当引入市场竞争机制,保障旅行社对保险产品和服务应有的选择权;在出台具体流程时,能实现投保、出具保函、送达文化和旅游部门、报案理赔等流程无缝衔接,提高各项工作的效率。”孙桂珍表示。

江西省旅游协会秘书长万恺认为,一个新的政策在落地过程中,可能会遇到这样或那样的问题,这就需要地方文化和旅游部门根据实际情况及时调整,或出台相关的配套措施,确保政策更好地发挥作用。

降低了,需要谨防出现“假李逵”破坏市场生态的情况发生。“倘若试点项目能适应不同类型旅行社的需求,并保证质保金的效力不变,那么,将为海南旅行社行业的复苏带来新动能。”

“海南将严格按照《保险替代现金或银行保函交纳旅游服务质量保证金试点工作方案》组织实施,确保试点项目不走形。”海南省旅游和文化广电体育厅相关负责人表示,将进一步细化试点项目实施方案,制订《海南省旅游服务保证金保险试点管理暂行规定》,确保试点项目具有更强的可操作性。同时,在全省征集信誉好、有实力、合规的承保保险公司,为旅行社提供更多选择。

据了解,试点过程中,海南还将探索推动质保金保证保险信息共享机制,适时申请全国旅游监管服务平台开发质保金保证保险模块,实现保险保单与银行存单、担保函上传该平台。同时,开发属地行政部门的备案审核功能,完善系统续保提醒、数据统计等功能,实现各级行政管理部门信息共享,为国家、省、市文化和旅游主管部门开展质保金保证保险工作提供数据支持,保障统计数据的真实性、准确性。

海南旅品质惠国际旅行社总经理张惟惟说,质保金是旅行社的“诚信”标签,更是一大卖点。如今以保险替代质保金,虽然可以在一定程度上缓解旅行社的经济压力,但由于准入门槛

旅游应遵守旅游法、《导游人员管理条例》等相关法律法规,不得擅自安排购物活动或者自费旅游项目;不得强迫或者变相强迫旅游者参加购物活动,不得向旅游者兜售物品,不得向旅游者索取小费。导游应提升服务质量,严格依照旅游合同的规定履约,以优质的服务赢得游客的认可。

案例提供单位:山东省青岛市市北区文化和旅游局
案例编制单位:文化和旅游部旅游质量监督管理所
(本栏目由文化和旅游部旅游质量监督管理所 中国旅游报合办)

中国旅行社协会联合保险公司

导游执业综合保障保险产品出炉

本报讯(记者 陈静)近日,记者从中国旅行社协会获悉,为贯彻落实文化和旅游部《加强导游队伍建设和管理工作行动方案(2021—2023年)》(以下简称《行动方案》)有关要求,中国旅行社协会联合保险公司推出了专项保险产品——导游执业综合保障保险产品。

该保险产品为团体险,18至60周岁、在中国境内持有电子导游证的导游,无论有无社保,均可依托中国旅行社协会进行投保。保障范围涵盖日常门诊急诊及住院费用报销、带团期间误工津贴补偿、人身意外伤害和急性病身故保险、公共交通保险保障及应对突发事件时的公共保险金额责任等。

据了解,一直以来,导游群体的保险保障体系并不健全,市面上针对导游这一群体的商业保险多以意外险为主,导游日常的医疗保障需求无法得到满足。该保险产品是为导游群体量身定制的,有效结合了导游的职业特点,不仅为导游带团期间发生意外情况时提供保障,还为其平时的医疗报销提供支持,且以价格相对较

低的团体险形式推出,将充分发挥商业保险在提升导游人员基本保障方面的功能与作用。

中国旅行社协会相关负责人表示,《行动方案》提出“建立导游关爱机制。发挥行业组织联络作用,为注册导游按灵活就业人员办理社会保险登记提供支持,鼓励导游按需投保综合执业商业保险产品”。作为行业组织,协会一直将研发适合导游群体的综合执业商业保险产品作为重点工作加紧推进,此款专项保险产品就是重要的工作成果。“导游每年只需花费几百元,就能获得相对较高的医疗、意外伤害及误工津贴等保障。我们也期待通过该产品,将对导游群体的关爱落到实处。”

据悉,近期,中国旅行社协会导游专业委员会已发出通知,要求各相关单位引导导游增强风险意识和保险意识,倡导旅行社企业为本单位导游购买或鼓励导游按需投保该产品。9月8日,中国旅行社协会组织地方导游协会就此保险产品的参保细节召开了说明会,参保渠道也已开放。

甘肃:让研学旅行更有新意



参加“敦煌研学艺术亲子营”的环保小卫士们参与沙障制作 董明智 摄

□ 牛莹 本报记者 张陇堂

你和骆驼有过近距离接触吗?你会将装满柔软细沙的许愿瓶带回家好好珍藏吗?假期里哪一次研学旅行让你有再感受一次的冲动?

为了让研学旅行产品适应文化和旅游市场以及教育环境的变化、拓展研学理念,近期,甘肃省内几家深耕研学旅行的旅行社整合资源、细分市场,让学生更广泛地参与其中,在体验中学习、研究、提升。

挖掘新产品

“我们策划了以研学为主的暑期夏令营、亲子营等活动。其中,‘敦煌研学艺术亲子营’和‘霓裳佛国·摇曳敦煌’成人研学系列活动受到市场认可,6至7月共接待近千人次学生及家长。”敦煌天地旅行社总经理张海蓉介绍。

在“霓裳佛国·摇曳敦煌”成人研学系列活动中,参与者身着唐朝服饰,以丝绸之路重镇敦煌为主线,体验“手持通关文牒、飞天敬献将士壮行酒”等当年“入关”场景,通过行走丝路,感悟敦煌文化,受到00后追捧。

“在‘敦煌研学艺术亲子营’活动中,我们努力开拓孩子们的思维。其中,给骆驼来次清洁SPA、控制敦煌非遗塑造等环节让孩子们直呼过瘾。”张海蓉说,活动结束后一些家长表示,这样的经历能提高学生的动手能力。

注入新内容

“去年,我们将直播融入乡村旅游产品,根据季节和地域特色,加入了赏杏花、喂骆驼等亲子活动,小朋友们看到了骆驼棚、农作物,在亲近大自然的同时学到了课本以外的知识。通过短视频推广,还让当地的特色产品走向市场,吸引外地游客认识敦煌、了解敦煌。”敦煌正大国际旅行社总经理周生俊说。

“假如一个人在小时候就能深入敦煌亲眼看看这座横亘于荒漠中的

奇迹,我想他对中华文明和历史会有着更深刻的理解。我们的研学产品以体现敦煌特色、弘扬敦煌文化为主线,汉服体验+吟唱边塞诗、敦煌沙画体验、敦煌沙漠徒步体验等产品很受小学生欢迎。下一步,我们将继续做大研学板块,编写研学手册、推出在线灵活定制服务等。”周生俊说。

值得一提的是,敦煌天地旅行社今年新推出的沙漠野奢定制餐也赚足了眼球。“这是我们专门为高端研学活动设计的,在沙漠中搭帐篷,品尝敦煌当地的特色美食、火锅、烧烤等。饭后,孩子们还能来场沙漠狂欢,也算是敦煌研学团的特色。”张海蓉说。

适时做调整

“目前,我们公司的研学团队有12人,其中有几名工作人员曾就职于公立学校,任专业学科老师,我们集合他们的专业力量,根据教育部门的要求,以研学旅行为依托,开发适宜青少年的活动。”甘肃众程国际旅行社相关负责人宗欣表示。

随着疫情对人们出行观念的影响,越来越多的游客更重视旅游与健康、自然与生态的结合,以增强户外生存技能为主题的研学板块将迎来发展新机遇。今年上半年,面向小学四年级到高中二年级的学生,甘肃众程国际旅行社推出了自然和生态、户外乡村、康体、科普等多主题研学产品,学生可定制研学活动、研学时段、课程天数,受到游客欢迎。

“开学后,我们启动了进校园课程,走进学校开展综合实践活动。比如,传统文化进校园、心理健康进校园、科技创新进校园、生态研学进校园等,让学生在‘从小做起、从我做起’领悟责任、担当和社会义务。”宗欣说。

随着“双减”政策、“5+2”课后服务模式的开启,宗欣认为,研学旅行要针对学生出行安全、疫情反复等现实情况做出调整,提升产品的专业性和知识性,让研学旅行更加丰富多彩。

旅游投诉典型案例解析

导游带团不得向游客兜售物品

案由

游客江某在山东某国际旅行社报名参加湖南长沙等地游。行程中,导游王某未经游客同意,擅自变更旅游行程,增加购物场所,并在旅游大巴上向游客兜售膏药、银梳子、黄金果等商品,江某共消费600元。因对导游的行为不满,江某投诉至山东省青岛市市北区文化和旅游局,要求处罚导游王某的违法违规行为。

经山东省青岛市市北区文化和旅游局调解,双方达成和解。导游的违法违规行为为另行“诉转案”立案查处。

《导游人员管理条例》第十五条规

定:“导游人员进行导游活动,不得向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品,不得以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费。”第二十三条规定:“导游人员进行导游活动,向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品的,或者以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费的,由旅游行政部门责令改正,处1000元以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告;对委派该导游人员的旅行社给予警告直至责令停业整顿。”

本案中,涉案导游擅自安排购物

并向游客兜售物品,市北区文化和旅游局依法做出导游向江某致歉,并退还江某600元的决定,是有法可依的。

提示

游客参团报名时,应与旅行社签订正式的旅游合同,并注意审查合同的相关条款,向旅行社索要旅游合同、行程单及相关收据,以便维权使用。如果旅途中遭遇导游兜售物品,应依法理性维权,采用录音、录像等方式取证,保留收据、发票等证据,及时向文化和旅游局行政管理部门投诉。

导游应依法依规执业。导游带团