

终于，出境游首发团启程在即

□ 陈熠瑶 本报记者 张宇 王玮

随着文化和旅游部办公厅《关于试点恢复旅行社经营中国公民赴有关国家出境团队旅游业务的通知》(以下简称《通知》)的发出,多家旅行社2月6日出发的旅游团队已准备就绪。业者表示:“3年后,出境团队旅游再次开启,旅行社面临不少不确定因素,但我们将用最饱满的热情回馈游客的信任。”



图虫创意 供图

老会员有了新需求

队,目前已进入最后收客阶段。”

采访中记者了解到,此次参加各社首发团队的游客无一例外都是企业的老客户、老会员,并且都是家庭为单位。在年龄分布上也更为多元,而且老会员在出游主题和方式上有了新需求。

“我们的首发团队主要以90后和80后游客为主。与疫情前中老年人报团较多不同,经历了这波疫情,中老年人群体的信心显然还没完全恢复,迫不及待想出国看世界的年轻人成了第一批客人。”携程海外跟团产品总监张妍说,携程第一批出境团是2月7日出发的泰国曼谷+芭提雅6日5晚半自助游。

“我现在的状态是忙碌中带点兴奋。”大年初七,春节假期后的第一个工作日,春秋旅游副总经理周卫红正忙着准备签证材料,她是2月6日春秋旅游首发团队的随队人员,“当天,春秋旅游有两个首发团,分别从上海和广州出发,我们将跟团队观察服务流程,看看还有什么需要优化的地方。”

“我刚刚开完出境首发团队的统筹会议。”中旅旅行华北大区负责人陈青勇在工作间隙接受了记者的采访。“大家都在准备首发团,我们2月6日当天有4个团队从北京出发,去往泰国和新加坡,团队形式有全团包,也有半自由行。”

“目前确定的首发团是2月6日凌晨出发的赴阿联酋、埃及团队。”广州广之旅国际旅行社相关负责人告诉记者,“此外,我们还在筹备当天发往泰国、柬埔寨、俄罗斯等国家的多个团队,目前均已进入最后收客阶段。”

“从《通知》发布到现在,包括整个春节假期,我们一直处于忙碌状态。《通知》发布当天正好是除夕前一天,春节的很多员工忙碌到了凌晨3点多。”周卫红回忆,当天,他们对照有关规定,对产品描述进行了修改,上线了出境游板块,并设置了出境团队游活动专区。春节假期,他们分别组织了领队线上培训,针对门店销售及领队的保险说明会和高管线下会议等。

《通知》发布当天晚上,中旅旅行位于北京的办公区也是灯火通明。“当天我们就开始了相关产品的筹备工作,忙到很晚,首发了9款海鸟类跟团

游产品。”陈青勇告诉记者,整个春节期间,宣传推广、产品研发、票务服务、签证送签、渠道销售人员都处于高强度工作状态。“尤其是票务方面,因为航班数量有限,整个春节我们一直与航空公司沟通,希望能为游客匹配到更为合适的出发时间和座位。与地接社也反复沟通,完善每一个接待细节。”

“当前航班资源有限,导致国内出发的境外跟团游产品选择较少。春节假期,我们与境外地接社密切联系,紧锣密鼓地采购资源、制订产品上线计划、审核上架产品,整个假期都没怎么休息。”携程海外跟团产品总监张妍说。携程跟团业务线在近期上线了百余条出境跟团游产品,包含跟团游、半自助游、私家团以及自由行打包产品。采访中,很多业者提到,时隔3年,出境团队游重启,作为各个目的地“先行者”的首发团在组织运营过程中必将遇到诸多不确定因素。

“出境团队游重启之后,旅行社共同面临的难题就是境外目的地的接待能力。”有业者说。

对此,张妍表示认同。“疫情3年,境外很多中餐厅关闭、导游停职转行,境外目的地接待能力需要一个恢复过程。”她判断,3月份之后,境外目的地的产品丰富度会有明显提升。

也有业者注意到,境外目的地旅游企业同样存在人才流失问题,尤其是懂中文的接待人员大量流失,将直接影响游客体验。

“我们在泰国有自己的地接社,所以首发团队选在了泰国。”周卫红告诉记者,“疫情3年来,我一直跟境外合作伙伴保持沟通,跟团游业务恢复之后,我们将进一步优中选优,每个目的地选择3—4家供应商,确保接待服务质量,保障每个团的出游品质。”

“疫情3年,苦练内功的旅行社在此刻优势凸显。”陈青勇介绍,“3年间我们梳理了全球近100个目的地接待方,储备资源,为出境游活动做准备。首发团队的接待方也是多方考察选出来的。”

在途中感染新冠病毒,一般参照《中华人民共和国旅游法》第六十七条处理,即因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件影响旅游行程,合同解除的,组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后,将余款退还旅游者。造成旅游者滞留的,旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的费用,由旅游者承担;增加的返程费用,由旅行社与旅游者分担。游客治疗费用由游客自行承担。建议旅行社在游客报名时,与游客约定行前、行中因感染新冠病毒取消、变更行程费用增减等处理方式。此外,也建议游客投保人身意外伤害保险,尤其是包含新冠病毒确诊治疗及行程取消赔付的保险产品。

“我们只有更细致、更用心,打磨每一处细节,才能确保顺利出行。”有业者说。

采访中,记者了解到,为了保障游客安全,旅行社进一步细化预案,从事前防范到应急处理都有所准备。

中旅旅行的4个首发团队,人数都限制在20人以内,在目的地将使用39座大巴车,保证游客安全距离及舒适度。另外,在保险方面也进行了优化,最大限度覆盖可能出现的风险。

“我们将可能发生的风险以及应对步骤都写进了预案。游客一旦出现感染,我们会首先建议就医,并且为游客提供抗原检测。”周卫红说,“如果因感染新冠病毒而出现游客滞留,我们要求当地工作人员每天探望,直到游客安全回国。”

“一定要做好防疫措施。”桂林中国国际旅行社董事长陈曦提醒,“在根据防疫要求做好自身防护的同时,还

要把目的地国家的防疫政策研究清楚,在游客出行前做好宣导,让游客在目的地游览时自觉遵守当地防疫政策,保护好自己。”

“一个是防范,一个是应急处理,这两方面工作要形成常态。”贵州省中国青年旅行社总经理朱曦说,“首先,旅行社要将整个疫情防范工作做实做细,从工作人员的服务流程到接待设施的保障措施都要注意,为游客提供安全的出游环境;其次,应急处理要更加灵活,服务人员应该掌握目的地相关医疗设施的方位、服务流程等,要具备一定的急救知识,很多老年游客有基础性疾病,一旦在旅途中感染,旅行社要有规范的处理流程。”

“这个应用场景是服务全类型用户的。针对不太会用智能手机的老年游客,站点服务员通过带摄像头的POS机,扫一个支付码也可以上车。而分销带来的营收,直接计入销售员的当天业绩。”春秋旅游IT部总经理时珠荣介绍。

因为有了数字应用终端,游客深切感受到数字化带来的便利。去年,春秋旅游在全国陆续开辟了30多个“春野秋梦”露营地。游客进入营地公共休息区,只要扫一下小桌上的二维码下单付款,景区小卖部便会马上派服务员将物品送到客人手中。如果客人看中了帐篷内可爱的玩具,也可以通过扫码付款“收入囊中”。

“打造这个数字化平台的目的,就是想赋能旅游产业链上的所有企业,助推传统服务业向现代服务业转变。

目前,我们的服务项目已经覆盖了旅游产业链上70%的企业。”时珠荣称,平台还在不断扩容和完善。

“赋能企业

采访中,一位景区业者谈了他的体会。他所在的景区每年有上百万人次的游客,如何开发二次消费,曾让他费了不少心思。按过去的做法,需要邀请专业的IT公司开发一个管理平台和数据库,再开发苹果和安卓客户端软件等,既复杂,效果又难以预测,花费还很高。后来,他试用了“智”旅分销平台,发现不仅不用再单独开发系统,还可以将门票销售系统和周边的民宿系统打通,也可以将景区内的门票销售、礼品销售、餐馆等全部打通,客人只要有需求,都可一站式解决,甚至不同商户间

可以实现互荐组合销售,有效拉长了消费链,帮助企业增加销售额,提高利润。

去年春天,上海崇明玉海景区用上了“智”旅分销平台。该景区总经理杨建校评价这款软件“分类细致、功能强大”,帮助他在企业经营中做到了“纵向到底、横向到边”。例如,在垂直管理上,无论是面向市场的销售前端,还是后台保障部门,所有的经营活动数据都动态呈现;在“横向到边”上,园区内无论是游乐项目、还是商店、餐厅,所有财务和经营数据自动生成,可以直观分析哪个部门、哪个项目或哪个商品销售得好与不好,以便及时决策。“过去,景区管理系统主要聚焦门票,功能单一,这个平台不仅打通了管理和营销,还可以从消费数据中挖掘价值链、有针对性地开展会员营销活动。”杨

建校说。

惠及行业

当被问及上海春秋旅游推出这个“智”旅分销平台的初心时,春秋旅游副总经理周卫红说,春秋旅游从上海中山公园边侧的一个小铁皮亭子起家,发展成为大型航空集团。如今在旅游业转型升级之际,集团借助区块链做一个“去中心化”的“利他”产品,带动同业,尤其是中小旅行社发展,也是为整个行业的发展出了一把力,这也是平台建设的初心。

有专家称,“智”旅分销平台以微信为抓手,帮助旅行社结合自身在人力服务上的优势,探索创新技术的应用,优化服务流程,打通线上线下产品系统,管理客户关系,并对产品进行宣

传、推广。该平台串起了微信社交和支付功能,让旅行社在小程序形成的“微信闭环”中实现盈利。用户根据自身需求选择供应商或成为供应商,对店铺进行管理、运营及推广,包括前期的咨询策划、定位,后期的产品设计、供应链管理等,资源共享和产品赋能等。

据统计,该项目自2021年落地以来,已完成平台主要功能搭建,截至去年年底入驻企业405家,平台可售产品数量达到1万个以上,发展有34微店1.7万个,累计销售订单超过44万个,实现销售额数亿元。

下一步,“智”旅分销平台将向更加智能化方向进军。“目前,平台处在信息化之后数据化的第二阶段,即利用沉淀下来的大数据通过算法辅助最优决策,下一步是发展机器学习向智能化的第三阶段进军。目前,春秋航空已经可以利用智能化技术实现最优选择和舱位调整。”时珠荣说。

在这位资深IT人士眼中,数字赋能“智”旅分销平台是让春秋人特别有成就感的最新打拚成果之一。

“我们只有更细致、更用心,打磨每一处细节,才能确保顺利出行。”有业者说。

采访中,记者了解到,为了保障游客安全,旅行社进一步细化预案,从事前防范到应急处理都有所准备。

中旅旅行的4个首发团队,人数都限制在20人以内,在目的地将使用39座大巴车,保证游客安全距离及舒适度。另外,在保险方面也进行了优化,最大限度覆盖可能出现的风险。

“我们将可能发生的风险以及应对步骤都写进了预案。游客一旦出现感染,我们会首先建议就医,并且为游客提供抗原检测。”周卫红说,“如果因感染新冠病毒而出现游客滞留,我们要求当地工作人员每天探望,直到游客安全回国。”

“一定要做好防疫措施。”桂林中国国际旅行社董事长陈曦提醒,“在根据防疫要求做好自身防护的同时,还

要把目的地国家的防疫政策研究清楚,在游客出行前做好宣导,让游客在目的地游览时自觉遵守当地防疫政策,保护好自己。”

“一个是防范,一个是应急处理,这两方面工作要形成常态。”贵州省中国青年旅行社总经理朱曦说,“首先,旅行社要将整个疫情防范工作做实做细,从工作人员的服务流程到接待设施的保障措施都要注意,为游客提供安全的出游环境;其次,应急处理要更加灵活,服务人员应该掌握目的地相关医疗设施的方位、服务流程等,要具备一定的急救知识,很多老年游客有基础性疾病,一旦在旅途中感染,旅行社要有规范的处理流程。”

“出境团队游重启之后,旅行社共同面临的难题就是境外目的地的接待能力。”有业者说。

对此,张妍表示认同。“疫情3年,境外很多中餐厅关闭、导游停职转行,境外目的地接待能力需要一个恢复过程。”她判断,3月份之后,境外目的地的产品丰富度会有明显提升。

也有业者注意到,境外目的地旅游企业同样存在人才流失问题,尤其是懂中文的接待人员大量流失,将直接影响游客体验。

“我们在泰国有自己的地接社,所以首发团队选在了泰国。”周卫红告诉记者,“疫情3年来,我一直跟境外合作伙伴保持沟通,跟团游业务恢复之后,我们将进一步优中选优,每个目的地选择3—4家供应商,确保接待服务质量,保障每个团的出游品质。”

“疫情3年,苦练内功的旅行社在此刻优势凸显。”陈青勇介绍,“3年间我们梳理了全球近100个目的地接待方,储备资源,为出境游活动做准备。首发团队的接待方也是多方考察选出来的。”

在途中感染新冠病毒,一般参照《中华人民共和国旅游法》第六十七条处理,即因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件影响旅游行程,合同解除的,组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后,将余款退还旅游者。造成旅游者滞留的,旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的费用,由旅游者承担;增加的返程费用,由旅行社与旅游者分担。游客治疗费用由游客自行承担。建议旅行社在游客报名时,与游客约定行前、行中因感染新冠病毒取消、变更行程费用增减等处理方式。此外,也建议游客投保人身意外伤害保险,尤其是包含新冠病毒确诊治疗及行程取消赔付的保险产品。

“我们只有更细致、更用心,打磨每一处细节,才能确保顺利出行。”有业者说。

采访中,记者了解到,为了保障游客安全,旅行社进一步细化预案,从事前防范到应急处理都有所准备。

中旅旅行的4个首发团队,人数都限制在20人以内,在目的地将使用39座大巴车,保证游客安全距离及舒适度。另外,在保险方面也进行了优化,最大限度覆盖可能出现的风险。

“我们将可能发生的风险以及应对步骤都写进了预案。游客一旦出现感染,我们会首先建议就医,并且为游客提供抗原检测。”周卫红说,“如果因感染新冠病毒而出现游客滞留,我们要求当地工作人员每天探望,直到游客安全回国。”

“一定要做好防疫措施。”桂林中国国际旅行社董事长陈曦提醒,“在根据防疫要求做好自身防护的同时,还

要把目的地国家的防疫政策研究清楚,在游客出行前做好宣导,让游客在目的地游览时自觉遵守当地防疫政策,保护好自己。”

“一个是防范,一个是应急处理,这两方面工作要形成常态。”贵州省中国青年旅行社总经理朱曦说,“首先,旅行社要将整个疫情防范工作做实做细,从工作人员的服务流程到接待设施的保障措施都要注意,为游客提供安全的出游环境;其次,应急处理要更加灵活,服务人员应该掌握目的地相关医疗设施的方位、服务流程等,要具备一定的急救知识,很多老年游客有基础性疾病,一旦在旅途中感染,旅行社要有规范的处理流程。”

“出境团队游重启之后,旅行社共同面临的难题就是境外目的地的接待能力。”有业者说。

对此,张妍表示认同。“疫情3年,境外很多中餐厅关闭、导游停职转行,境外目的地接待能力需要一个恢复过程。”她判断,3月份之后,境外目的地的产品丰富度会有明显提升。

也有业者注意到,境外目的地旅游企业同样存在人才流失问题,尤其是懂中文的接待人员大量流失,将直接影响游客体验。

“我们在泰国有自己的地接社,所以首发团队选在了泰国。”周卫红告诉记者,“疫情3年来,我一直跟境外合作伙伴保持沟通,跟团游业务恢复之后,我们将进一步优中选优,每个目的地选择3—4家供应商,确保接待服务质量,保障每个团的出游品质。”

“疫情3年,苦练内功的旅行社在此刻优势凸显。”陈青勇介绍,“3年间我们梳理了全球近100个目的地接待方,储备资源,为出境游活动做准备。首发团队的接待方也是多方考察选出来的。”

在途中感染新冠病毒,一般参照《中华人民共和国旅游法》第六十七条处理,即因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件影响旅游行程,合同解除的,组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后,将余款退还旅游者。造成旅游者滞留的,旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的费用,由旅游者承担;增加的返程费用,由旅行社与旅游者分担。游客治疗费用由游客自行承担。建议旅行社在游客报名时,与游客约定行前、行中因感染新冠病毒取消、变更行程费用增减等处理方式。此外,也建议游客投保人身意外伤害保险,尤其是包含新冠病毒确诊治疗及行程取消赔付的保险产品。

“我们只有更细致、更用心,打磨每一处细节,才能确保顺利出行。”有业者说。

采访中,记者了解到,为了保障游客安全,旅行社进一步细化预案,从事前防范到应急处理都有所准备。

中旅旅行的4个首发团队,人数都限制在20人以内,在目的地将使用39座大巴车,保证游客安全距离及舒适度。另外,在保险方面也进行了优化,最大限度覆盖可能出现的风险。

“我们将可能发生的风险以及应对步骤都写进了预案。游客一旦出现感染,我们会首先建议就医,并且为游客提供抗原检测。”周卫红说,“如果因感染新冠病毒而出现游客滞留,我们要求当地工作人员每天探望,直到游客安全回国。”

“一定要做好防疫措施。”桂林中国国际旅行社董事长陈曦提醒,“在根据防疫要求做好自身防护的同时,还

要把目的地国家的防疫政策研究清楚,在游客出行前做好宣导,让游客在目的地游览时自觉遵守当地防疫政策,保护好自己。”

“一个是防范,一个是应急处理,这两方面工作要形成常态。”贵州省中国青年旅行社总经理朱曦说,“首先,旅行社要将整个疫情防范工作做实做细,从工作人员的服务流程到接待设施的保障措施都要注意,为游客提供安全的出游环境;其次,应急处理要更加灵活,服务人员应该掌握目的地相关医疗设施的方位、服务流程等,要具备一定的急救知识,很多老年游客有基础性疾病,一旦在旅途中感染,旅行社要有规范的处理流程。”

“出境团队游重启之后,旅行社共同面临的难题就是境外目的地的接待能力。”有业者说。

对此,张妍表示认同。“疫情3年,境外很多中餐厅关闭、导游停职转行,境外目的地接待能力需要一个恢复过程。”她判断,3月份之后,境外目的地的产品丰富度会有明显提升。

也有业者注意到,境外目的地旅游企业同样存在人才流失问题,尤其是懂中文的接待人员大量流失,将直接影响游客体验。

“我们在泰国有自己的地接社,所以首发团队选在了泰国。”周卫红告诉记者,“疫情3年来,我一直跟境外合作伙伴保持沟通,跟团游业务恢复之后,我们将进一步优中选优,每个目的地选择3—4家供应商,确保接待服务质量,保障每个团的出游品质。”

“疫情3年,苦练内功的旅行社在此刻优势凸显。”陈青勇介绍,“3年间我们梳理了全球近100个目的地接待方,储备资源,为出境游活动做准备。首发团队的接待方也是多方考察选出来的。”

在途中感染新冠病毒,一般参照《中华人民共和国旅游法》第六十七条处理,即因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件影响旅游行程,合同解除的,组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后,将余款退还旅游者。造成旅游者滞留的,旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的费用,由旅游者承担;增加的返程费用,由旅行社与旅游者分担。游客治疗费用由游客自行承担。建议旅行社在游客报名时,与游客约定行前、行中因感染新冠病毒取消、变更行程费用增减等处理方式。此外,也建议游客投保人身意外伤害保险,尤其是包含新冠病毒确诊治疗及行程取消赔付的保险产品。

“我们只有更细致、更用心,打磨每一处细节,才能确保顺利出行。”有业者说。

采访中,记者了解到,为了保障游客安全,旅行社进一步细化预案,从事前防范到应急处理都有所准备。

中旅旅行的4个首发团队,人数都限制在20人以内,在目的地将使用39座大巴车,保证游客安全距离及舒适度。另外,在保险方面也进行了优化,最大限度覆盖可能出现的风险。

“我们将可能发生的风险以及应对步骤都写进了预案。游客一旦出现感染,我们会首先建议就医,并且为游客提供抗原检测。”周卫红说,“如果因感染新冠病毒而出现游客滞留,我们要求当地工作人员每天探望,直到游客安全回国。”

“一定要做好防疫措施。”桂林中国国际旅行社董事长陈曦提醒,“在根据防疫要求做好自身防护的同时,还

要把目的地国家的防疫政策研究清楚,在游客出行前做好宣导,让游客在目的地游览时自觉遵守当地防疫政策,保护好自己。”

“一个是防范,一个是应急处理,这两方面工作要形成常态。”贵州省中国青年旅行社总经理朱曦说,“首先,旅行社要将整个疫情防范工作做实做细,从工作人员的服务流程到接待设施的保障措施都要注意,为游客提供安全的出游环境;其次,应急处理要更加灵活,服务人员应该掌握目的地相关医疗设施的方位、服务流程等,要具备一定的急救知识,很多老年游客有基础性疾病,一旦在旅途中感染,旅行社要有规范的处理流程。”

“出境团队游重启之后,旅行社共同面临的难题就是境外目的地的接待能力。”有业者说。

对此,张妍表示认同。“疫情3年,境外很多中餐厅关闭、导游停职转行,境外目的地接待能力需要一个恢复过程。”她判断,3月份之后,境外目的地的产品丰富度会有明显提升。

也有业者注意到,境外目的地旅游企业同样存在人才流失问题,尤其是懂中文的接待人员大量流失,将直接影响游客体验。

“我们在泰国有自己的地接社,所以首发团队选在了泰国。”周卫红告诉记者,“疫情3年来,我一直跟境外合作伙伴保持沟通,跟团游业务恢复之后,我们将进一步优中选优,每个目的地选择3—4家供应商,确保接待服务质量,保障每个团的出游品质。”

“疫情3年,苦练内功的旅行社在此刻优势凸显。”陈青勇介绍,“3年间我们梳理了全球近100个目的地接待方,储备资源,为出境游活动做准备。首发团队的接待方也是多方考察选出来的。”

在途中感染新冠病毒,一般参照《中华人民共和国旅游法》第六十七条处理,即因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件影响旅游行程,合同解除的,组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后,将余款退还旅游者。造成旅游者滞留的,旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的费用,由旅游者承担;增加的返程费用,由旅行社与旅游者分担。游客治疗费用由游客自行承担。建议旅行社在游客报名时,与游客约定行前、行中因感染新冠病毒取消、变更行程费用增减等处理方式。此外,也建议游客投保人身意外伤害保险,尤其是包含新冠病毒确诊治疗及行程取消赔付的保险产品。

“我们只有更细致、更用心,打磨每一处细节,才能确保顺利出行。”有业者说。

采访中,记者了解到,为了保障游客安全,旅行社进一步细化预案,从事前防范到应急处理都有所准备。

中旅旅行的4个首发团队,人数都限制在20人以内,在目的地将使用39座大巴车,保证游客安全距离及舒适度。另外,在保险方面也进行了优化,最大限度覆盖可能出现的风险。

“我们将可能发生的风险以及应对步骤都写进了预案。游客一旦出现感染,我们会首先建议就医,并且为游客提供抗原检测。”周卫红说,“如果因感染新冠病毒而出现游客滞留,我们要求当地工作人员每天探望,直到游客安全回国。”

“一定要做好防疫措施。”桂林中国国际旅行社董事长陈曦提醒,“在根据防疫要求做好自身防护的同时,还

要把目的地国家的防疫政策研究清楚,在游客出行前做好宣导,让游客在目的地游览时自觉遵守当地防疫政策,保护好自己。”

“一个是防范,一个是应急处理,这两方面工作要形成常态。”贵州省中国青年旅行社总经理朱曦说,“首先,旅行社要将整个疫情防范工作做实做细,从工作人员的服务流程到接待设施的保障措施都要注意,为游客提供安全的出游环境;其次,应急处理要更加灵活,服务人员应该掌握目的地相关医疗设施的方位、服务流程等,要具备一定的急救知识,很多老年游客有基础性疾病,一旦在旅途中感染,旅行社要有规范的处理流程。”

“出境团队游重启之后,旅行社共同面临的难题就是境外目的地的接待能力。”有业者说。

对此,张妍表示认同。“疫情3年,境外很多中餐厅关闭、导游停职转行,境外目的地接待能力需要一个恢复过程。”她判断,3月份之后,境外目的地的产品丰富度会有明显提升。

也有业者注意到,境外目的地旅游企业同样存在人才流失问题,尤其是懂中文的接待人员大量流失,将直接影响游客体验。

“我们在泰国有自己的地接社,所以首发团队选在了泰国。”周卫红告诉记者,“疫情3年来,我一直跟境外合作伙伴保持沟通,跟团游业务恢复之后,我们将进一步优中选优,每个目的地选择3—4家供应商,确保接待服务质量,保障每个团的出游品质。”

“疫情3年,苦练内功的旅行社在此刻优势凸显。”陈青勇介绍,“3年间我们梳理了全球近100个目的地接待方,储备资源,为出境游活动做准备。首发团队的接待方也是多方考察选出来的。”

在途中感染新冠病毒,一般参照《中华人民共和国旅游法》第六十七条处理,即因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件影响旅游行程,合同解除的,组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后,将余款退还旅游者。造成旅游者滞留的,旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的费用,由旅游者承担;增加的返程费用,由旅行社与旅游者分担。游客治疗费用由游客自行承担。建议旅行社在游客报名时,与游客约定行前、行中因感染新冠病毒取消、变更行程费用增减等处理方式。此外,也建议游客投保人身意外伤害保险,尤其是包含新冠病毒确诊治疗及行程取消赔付的保险产品。

“我们只有更细致、更用心,打磨每一处细节,才能确保顺利出行。”有业者说。

采访中,记者了解到,为了保障游客安全,旅行社进一步细化预案,从事前防范到应急处理都有所准备。

中旅旅行的4个首发团队,人数都限制在20人以内,在目的地将使用39座大巴车,保证游客安全距离及舒适度。另外,在保险方面也进行了优化,最大限度覆盖可能出现的风险。

“我们将可能发生的风险以及应对步骤都写进了预案。游客一旦出现感染,我们会首先建议就医,并且为游客提供抗原检测。”周卫红说,“如果因感染新冠病毒而出现游客滞留,我们要求当地工作人员每天探望,直到游客安全回国。”

“一定要做好防疫措施。”桂林中国国际旅行社董事长陈曦提醒,“在根据防疫要求做好自身防护的同时,还

要把目的地国家的防疫政策研究清楚,在游客出行前做好宣导,让游客在目的地游览时自觉遵守当地防疫政策,保护好自己。”

“一个是防范,一个是应急处理,这两方面工作要形成常态。”贵州省中国青年旅行社总经理朱曦说,“首先,旅行社要将整个疫情防范工作做实做细,从工作人员的服务流程到接待设施的保障措施都要注意,为游客提供安全的出游环境;其次,应急处理要更加灵活,服务人员应该掌握目的地相关医疗设施的方位、服务流程等,要具备一定的急救知识,很多老年游客有基础性疾病,一旦在旅途中感染,旅行社要有规范的处理流程。”

“出境团队游重启之后,旅行社共同面临的难题就是境外目的地的接待能力。”有业者说。

对此,张妍表示认同。“疫情3年,境外很多中餐厅关闭、导游停职转行,境外目的地接待能力需要一个恢复过程。”她判断,3月份之后,境外目的地的产品丰富度会有明显提升。

也有业者注意到,境外目的地旅游企业同样存在人才流失问题,尤其是懂中文的接待人员大量流失,将直接影响游客体验。

“我们在泰国有自己的地接社,所以首发团队选在了泰国。”周卫红告诉记者,“疫情3年来,我一直跟境外合作伙伴保持沟通,跟团游业务恢复之后,我们将进一步优中选优,每个目的地选择3—4家供应商,确保接待服务质量,保障每个团的出游品质。”

“疫情3年,苦练内功的旅行社在此刻优势凸显。”陈青勇介绍,“3年间我们梳理了全球近100个目的地接待方,储备资源,为出境游活动做准备。首发团队的接待方也是多方考察选出来的。”

在途中感染新冠病毒,一般参照《中华人民共和国旅游法》第六十七条处理,即因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件影响旅游行程,合同解除的,组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后,将余款退还旅游者。造成旅游者滞留的,旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的费用,由旅游者承担;增加的返程费用,由旅行社与旅游者分担。游客治疗费用由游客自行承担。建议旅行社在游客报名时,与游客约定行前、行中因感染新冠病毒取消、变更行程费用增减等处理方式。此外,也建议游客投保人身意外伤害保险,尤其是包含新冠病毒确诊治疗及行程取消赔付的保险产品。

“我们只有更细致、更用心,打磨每一处细节,才能确保顺利出行。”有业者说。

采访中,记者了解到,为了保障游客安全,旅行社进一步细化预案,从事前防范到应急处理都有所准备。

中旅旅行的4个首发团队,人数都限制在20人以内,在目的地将使用39座大巴车,保证游客安全距离及舒适度。另外,在保险方面也进行了优化,最大限度覆盖可能出现的风险。

“我们将可能发生的风险以及应对步骤都写进了预案。游客一旦出现感染,我们会首先建议就医,并且为游客提供抗原检测。”周卫红说,“如果因感染新冠病毒而出现游客滞留,我们要求当地工作人员每天探望,直到游客安全回国。”

“一定要做好防疫措施。”桂林中国国际旅行社董事长陈曦提醒,“在根据防疫要求做好自身防护的同时,还

要把目的地国家的防疫政策研究清楚,在游客出行前做好宣导,让游客在目的地游览时自觉遵守当地防疫政策,保护好自己。”

“一个是防范,一个是应急处理,这两方面工作要形成常态。”贵州省中国青年旅行社总经理朱曦说,“首先,旅行社要将整个疫情防范工作做实做细,从工作人员的服务流程到接待设施的保障措施都要注意,为游客提供安全的出游环境;其次,应急处理要更加灵活,服务人员应该掌握目的地相关医疗设施的方位、服务流程等,要具备一定的急救知识,很多老年游客有基础性疾病,一旦在旅途中感染,旅行社要有规范的处理流程。”

“出境团队游重启之后,旅行社共同面临的难题就是境外目的地的接待能力。”有业者说。

对此,张妍表示认同。“疫情3年,境外很多中餐厅关闭、导游停职转行,境外目的地接待能力需要一个恢复过程。”她判断,3月份之后,境外目的地的产品丰富度会有明显提升。

也有业者注意到,境外目的地旅游企业同样存在人才流失问题,尤其是懂中文的接待人员大量流失,将直接影响游客体验。

“我们在泰国有自己的地接社,所以首发团队选在了泰国。”周卫红告诉记者,“疫情3年来,我一直跟境外合作伙伴保持沟通,跟团游业务恢复之后,我们将进一步优中选优,每个目的地选择3—4家供应商,确保接待服务质量,保障每个团的出游品质。”

“疫情3年,苦练内功的旅行社在此刻优势凸显。”陈青勇介绍,“3年间我们梳理了全球近100个目的地接待方,储备资源,为出境游活动做准备。首发团队的接待方也是多方考察选出来的。”

在途中感染新冠病毒,一般参照《中华人民共和国旅游法》第六十七条处理,即因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件影响旅游行程,合同解除的,组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后,将余款退还旅游者。造成旅游者滞留的,旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的费用,由旅游者承担;增加的返程费用,由旅行社与旅游者分担。游客治疗费用由游客自行承担。建议旅行社在游客报名时,与游客约定行前、行中因感染新冠病毒取消、变更行程费用增减等处理方式。此外,也建议游客投保人身意外伤害保险,尤其是包含新冠病毒确诊治疗及行程取消赔付的保险产品。

“我们只有更细致、更用心,打磨每一处细节,才能确保顺利出行。”有业者说。

采访中,记者了解到,为了保障游客安全,旅行社进一步细化预案,从事前防范到应急处理都有所准备。

中旅旅行的4个首发团队,人数都限制在20人以内,在目的地将使用39座大巴车,保证游客安全距离及舒适度。另外,在保险方面也进行了优化,最大限度覆盖可能出现的风险。

“我们将可能发生的风险以及应对步骤都写进了预案。游客一旦出现感染,我们会首先建议就医,并且为游客提供抗原检测。”周卫红说,“如果因感染新冠病毒而出现游客滞留,我们要求当地工作人员每天探望,直到游客安全回国。”

“一定要做好防疫措施。”桂林中国国际旅行社董事长陈曦提醒,“在根据防疫要求做好自身防护的同时,还

要把目的地国家的防疫政策研究清楚,在游客出行前做好宣导,让游客在目的地游览时自觉遵守当地防疫政策,保护好自己。”

“一个是防范,一个是应急处理,这两方面工作要形成常态。”贵州省中国青年旅行社总经理朱曦说,“首先,旅行社要将整个疫情防范工作做实做细,从工作人员的服务流程到接待设施的保障措施都要注意,为游客提供安全的出游环境;其次,应急处理要更加灵活,服务人员应该掌握目的地相关医疗设施的方位、服务流程等,要具备一定的急救知识,很多老年游客有基础性疾病,一旦在旅途中感染,旅行社要有规范的处理流程。”

“出境团队游重启之后,旅行社共同面临的难题就是境外目的地的接待能力。”有业者说。

对此,张妍表示认同。“疫情3年,境外很多中餐厅关闭、导游停职转行,境外