

暴雨中，首都旅游人的专业与温情

“731”暴雨对北京旅游业的影响巨大,直到现在,涉及行程及产品的退改仍在进行中。暴雨之中,旅行社业者将保障游客安全放在首要位置,让客人感受到安全和温暖。游程暂停受阻期间,旅行社业者应对有序,退费不降低服务标准,更成为游客难忘的京城记忆。正如有专家所说,北京旅游企业专业而有温度的做法,无疑树立了一块招牌,增强了游客对北京的认同感。但因为涉及大量退改,企业经营成本普遍增加,专家也建议,企业可以通过保险等规避因不可抗力而出现的经营风险。

游程暂停有预案 专业服务不停歇

□ 本报记者 张 宇

有温度的服务

7月29日—7月31日,对于很多北京的旅行社业者来说是高强度紧张忙碌的3天。7月29日17时30分,北京市发布暴雨红色预警信号,19时,北京市防汛指挥部启动全市防汛红色(一级)预警响应,并要求停止涉山涉水户外旅游,关闭所有景区、公园、林场,疏导劝返游客。7月30日凌晨,北京市文化和旅游局发布安全提示,要求旅行社暂停旅游活动,并尽到安全告知提示义务。

镜头一:“7月29日当天我们在北京大概有1600多名游客。”北京盛世东方旅游有限责任公司副总经理史坤告诉记者,“旅游活动暂停的通知发布之后,我们迅速确定了几套退改方案供游客选择,并协调导游与游客沟通、安抚游客情绪,安排导游30、31两天在酒店现场待命,为游客提供力所能及的帮助。”

7月30日早上,雨越下越大。7时,北京盛世东方导游王艳冒雨出了门。“很多游客都是第一次来北京,对北京不熟

悉,虽然很多人选择退团,但为了游客安全,旅行社仍然安排导游到岗,在酒店为游客提供一些力所能及的服务。”王艳告诉记者,“刚开始很多游客不理解,我们只能解释和安抚,第二天游客的状态和情绪好了很多,还会咨询我们北京有什么好玩的地方,打算雨小点的时候去游览。”

镜头二:7月30、31日,对于北京金泽和国际旅行社有限责任公司接待中心主管赵莹来说,是跌宕起伏的两天。在经历了火车取消、连夜找酒店找车,安排接送住宿、协助组团社抢票、再次送站之后,她们接待的来自江西宜春将近200人的研学团队顺利返程。

“我们的研学团队是7月30日下午4时多的火车,因为担心火车延误,送站的时候我们安排所有导游跟游客一起等待,确保游客顺利上车之后再离开。”赵莹回忆道,“但火车一直是延误状态,直到23时才通知该车次取消,我和组团社的负责人赶紧跑到售票处,尝试改签当晚的其他车次,却被

告知都没票了。”

赵莹开始打电话协调酒店和大巴车,安排团队当晚的住宿。“那个点儿很多司机都休息了。因为团队人数比较多,酒店协调起来也很困难。”赵莹说。将近一个小时的时间,在打了无数个电话之后,酒店和大巴车终于安排妥当了。

把研学团队送到酒店安排妥当后,已经是7月31日凌晨4时半了。此时,雨仍然没有停止的迹象,组团社和家长协商后决定抢当天下午的动车票返程,稍作休息之后,赵莹开始协助抢票。然后再次送站,等孩子们登上返程列车,赵莹和导游们终于松了口气。

镜头三:7月30日11时,北京世纪明德国际旅行社有限公司的研学导游郭艳焦急地打着电话。应该送达酒店的午餐还没到,送餐师傅因为大雨和积水被困在距酒店1公里处。“酒店里还有150多个研学团队的孩子等着用餐,最终我们几个导游决定蹚水去取餐。”郭艳说。

走出酒店,郭艳有点吃惊,路面的积水已经很深。“有几辆车泡在水里,目测最深处的积水已经齐腰,但孩子们不能不吃饭……”雨仍在下,郭艳蹚着水向对面走去,“我们一共8个人,来回半个多小时,终于将150多份餐食运到酒店大堂。行程暂停那天,我们最大的任务就是照顾好孩子们的吃和住。为了保证孩子们的安全,所有老师一早就守候在各自负责的楼层,一站就是一天。”

镜头四:7月31日中午,北京北青创新文化产业发展有限公司副总经理乔梁接到了驻扎酒店的研学指导师的电话,来自重庆的一个研学团队的带队老师执意要带学生出门游览。乔梁冒雨赶过去劝阻,但效果并不理想。因大雨已耽搁了两天的行程,为了保障师生的安全,最终乔梁跟带队老师协商一致,当天组织清华大学的优秀学生跟这个团的师生互动,分享大学的精彩生活和人生目标。

暴雨3天,影响了北京北青创新文化产业发展有限公司700余名师生的行程。“为了安抚团队,我们为师生赠送了烤鸭、北京文创纪念品等,来弥补在北京无法游览的遗憾。”乔梁说。

务的,针对这次暴雨,对于行程未开始的游客我们无损全退,已经预付了酒店及旅游大巴费用的,我们去跟合作方协商。行程已经开始的,未发生的费用也全退,人工成本及其他费用,我们自己承担。”

“在这种情况下,企业、游客都有损失,所以很难严格按照相关法规条款执行退改。”倪爱东说,为了应对类似突发状况,世纪明德很早以前就成立了“不可抗力安全基金”。“我们会从每个团队的利润中拿出一部分充实‘不可抗力安全基金’,以此来减少因不可抗力因素增加的额外成本。比如说这一次,我们就为一个研学团队免费增加了两天行程。这个团队在北京有4天行程,结果3天赶上大雨,直接让孩子们返回,我们于心不忍。”

倪爱东介绍,虽然因不可抗力导致行程变更产生的费用分担方式等是清清楚楚写进合同的,但与游客沟通仍然很难。“尤其是行程未开始的游客,受此影响的大概有3000多人,目前退费工作仍然在协商当中。”

保险产品等,规避因不可抗力产生的额外损失。”

旅游法第六十七条规定:“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,影响旅游行程的,按照下列情形处理:(一)合同不能继续履行的,旅行社和旅游者均可以解除合同。合同不能完全履行的,旅行社经向旅游者作出说明,可以在合理范围内变更合同;旅游者不同意变更的,可以解除合同。(二)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;合同变更的,因此增加的费用由旅游者承担,减少的费用退还旅游者。”广东伟然律师事务所律师范文认为,一些旅行社无损全退、承担退改费用的做法,超出法律规定,体现了企业的担当,值得肯定,但也建议企业务必提前约定退改条款,尽量避免争议,或者选择一些退改类保险转嫁风险。

“无论企业主动承担因不可抗力产生的额外费用,还是按照法律法规、合同约定,都无可厚非。”吴丽云说,“旅行社企业也可以在‘让渡’利益时,尝试寻求关联企业的支持,比如说酒店、航空公司等,共同分担这些额外产生的费用。在预案方面,旅行社企业也要考虑游客的需求和实际体验,让游客从心理上感受到我们的服务,形成更良性的互动。”

采访中,北京金泽和国际旅行社教研中心主任宋东旭分享了他们的做法:“法律是底线,我们通过合同约定的方式规避风险。仅风险及预案的内容,目前已经形成了一本40多页的书,签合同时会附在合同中,将可能发生的风险告知游客,并以菜单的形式提供给游客。游客可以自行选择,形成自己认可的替代方案。”



刘小忠(左二)和他的团队:郭佳(左一)、赵军鹏(右二)、姚小轩(右一) 被访者 供图

8月7日23时,所有客人都回房间休息了,北京神舟国际旅行社集团有限公司灯市口门市负责人刘小忠才结束一天的工作,开始接受记者的采访。“今天一天算是顺利的,这个团应该可以按照既定行程走,不会再步步惊心了。”他说。

刘小忠口中的这个团是国内某大型集团的第二批奖励团队。第一批团队于7月31日抵京,行程7天,已于8月6日返程。

这7天,几乎每天都在调整行程。第一天。7月31日,北京的雨依然很大。“我们要预判连续降雨可能给游客造成什么影响。”刘小忠说,经过分析,他们认为要提前做好3件事:第一,明确自己接多少名游客,游客是从哪里出发的;第二,在客人出发前取得联系,提前掌握车次是否正常、能否顺利抵京;第三,提前规划接到客人后返回酒店的车程,如遇到积水路段如何绕行等。“当我们把70多名游客安全送到酒店,客户集团公司的领导赞赏道,这么短的时间,你们就把人都接到了,不容易!”刘小忠说。

第二天。8月1日,雨终于停了,但是问题也来了。按照原计划,前两天上午,游客要到集团参加集体活动。那么,下午做什么?家长去参加集体活动了,孩子做什么?当时,北京恢复开放的景点很少,考虑到雨后天气更加闷热,老人、孩子可能不适应,在征求游客同意后,前两天只安排了少量外出游览活动。

第四天。8月3日,原计划游览颐和园。但是,到8月2日下午还不确定颐和园能否恢复开放,征得游客同意后,刘小忠决定改为游览天坛。在退掉了70多张颐和园门票之后,2日晚10时左右,颐和园宣布恢复开放。随即,游客要求照常游览颐和园。“颐和园的门票在晚上10时到凌晨2时之间是不能正常支付的。那晚,从凌晨2时开始,我和另外一个小伙伴就坐在电脑前,一张票一张票地约,一直到3:30分,才约齐了70多张门票。”刘小忠说。

第五天。“8月4日下午,参观故宫后,原定是从神武门走到大巴车停车点,但是,考虑到有老人、孩子,我们安排所有人坐观光车。在车上,有客人提出想去前门大栅栏,于是,我们再次改变行程,到前门参观。”刘小忠说。

第六天。8月5日,行程也在变化。因为原定的香山公园、八大处景区一直没有开放,临时改为游览天坛。但是从天坛北门出来后,发生意外。“一个小朋友不小心磕到腿,当时就出血了。我一边安抚家长和小朋友,一边考虑离天坛北门最近的一家医院应该是崇文门普仁医院,距离大概1公里左右。其实,我们是有保障车跟着的,但是,最快速的方法应该是马上打车去医院。于是,我们从天坛北门打车,到医院后确诊孩子没有大问题。”刘小忠说。

第七天。8月6日,游客开始返程了。但是,受德州地震影响,有12名游客无法按计划坐火车返程。得知消息后,正在北京朝阳站送站的刘小忠马上坐地铁赶到游客所在的北京南站。“在地铁上,我把12名游客的信息录入机票系统,但是没出票。

他们『步步惊心』

□ 本报记者 赵 垒

到达北京南站,我先安抚客人,然后核对客人的身份信息,征求他们的意见,选择哪趟航班更合适。考虑到时间近的航班价格较高,我推荐下午6时左右的航班。同时强烈建议客人一定要整团离开。终于,游客订好了下午6时的航班。但此时才上午10时多,而且游客公司的领导希望我们负责午餐,并且安排他们午休。此时,还有一辆车正在送站,我赶紧联系那辆车的司机,请他送站之后赶到南站,将客人送回酒店。然后,我将客人的行李寄存存在大堂,带他们到餐厅吃饭。再去协调还没退房的两间房的客人,最终,男士一间,女士一间,就这样在没有产生额外费用的情况下,达到了客人的要求。”刘小忠说。

回顾步步惊心的7天行程,刘小忠感慨地说:“如果不是有20年的从业经验,这7天真的盯不下来。”

刘小忠说,他在回顾这7天行程时,总结出了4点经验:一、在混乱中建立新秩序;二、以不变应万变,这个不变就是服务;三、无论何时,游客的安全都是最重要的;四、合作很重要。“连续大雨对旅游团队的影响,很难预测。作为旅游人,我们需要不断地预判、做出新的预案。比如,颐和园没开放,当时唯一恢复开放的景点是天坛,而且天坛是可以现场买票的,那么,马上跟游客协商更改行程,建立新行程。当小朋友受伤时,我们也可以联系保障车,等保障车过来带小朋友去医院,但肯定没有马上打车快,尤其是在出现意外时,服务更重要。再有,从朝阳站赶到北京南站,坐地铁是最快的,游客不能如期返程,肯定很焦虑,这时不能让游客等待,而且在地铁上可以提前做好准备工作,比如输入游客的信息等。接待这个大型团队,我们4个人各司其职,我是总协调,落实酒店住宿、活动期间用餐、旅游用车等工作;另一个门市负责人负责后勤保障工作,落实接送站、接送机用车调度,采购各种物资。两位导游,一个负责景点讲解、门票预约工作,一个负责景点讲解和后勤服务。接好这个团,是大家共同努力的结果。”刘小忠说。



分享会结束后,师生合影 北京北青创新文化产业发展有限公司 供图