

## 做热入境游市场 桂林旅行社有新招

□ 本报记者 张宇

进入10月以来,桂林的一些入境游业者一刻不得闲,国庆假期从第一天忙到了最后一天。事实上,从3月开始,桂林入境游就开始红火起来了。不过,业者也表示,作为老牌入境旅游目的地,桂林想要持续提升吸引力,还需要在产业链上下游共同努力,在营销、产品、服务上进一步打磨。



外国游客在桂林阳朔游玩 本报记者 陈晨 摄

“以前国庆假期一般不会成为入境旅游团首选的时间段。今年我们也提前告知境外合作商,出行尽量避开7天长假,因为景区人多、各项资源也紧张,但依然有不少外国游客选择这个时候到中国旅游。”采访中,有桂林旅行社业者告诉记者,忙碌其实从今年3月份就开始了,相比2019年同期,桂林多家旅行社接待外国游客数量有了非常明显的恢复。

记者联系到桂林西班牙语导游易锋时,他刚刚送走了一批西语区的游客。7天时间,易锋带了3个入境旅游团。“我从今年3月份就开始忙了,特别是5月份之后,基本属于连轴转状态,一个月只能休息一到两天。”易锋告诉记者,“整个西语区客源市场恢复比较快,尤其是西班牙,因为免签的缘故,游客增长很快。”

“国庆假期,我们接待了8个入境旅游团,主要来自欧美,尤其是德国、法国、西班牙等享受免签政策国家的游客比较多。”桂林康辉国际旅行社总经理助理江濯尘告诉记者,“今年以来,我国实施的多项利好对入境游市场的政策推动作用日益明显,我们的业务量基本恢复到2019年同期的

40%—50%。”

桂林海纳国际旅行社总经理赵勇同样在刚刚过去的国庆假期非常忙碌。仅桂林方向他们就接待了十几个入境旅游团,游客主要来自美国、欧洲和东南亚地区。“我国实施单方面免签政策的国家游客增长趋势明显,8月中旬,欧洲游客到访进入高峰,桂林地区的小语种导游‘一难求’,国庆假期接待的入境游客数量是9月份的三分之一。”

广西晨晖国际旅行社董事长陈曦也感受到免签政策对旅游业的影响还是非常大的,从桂林区域来说,欧美游客,尤其是欧洲方向的入境游业务恢复速度正在加快。“此外,桂林对东盟国家有144小时免签政策。东盟国家的入境游业务也在恢复,很多同行开启了包机业务。桂林整个供应链的恢复情况也很不错。”

采访中,有业者表示,入境游客在出游需求上有了新的变化,对产品和服务提出了更高的要求,这也考验着目的地产业链上下游企业的创新和适应变化的能力。

“现在的入境游客需求更加趋向多样性。比如用餐,要求突出本地特

色。不含晚餐的产品比较受欢迎,游客希望能有时间自己探索桂林美食。在景点选择上,有游客会选择一些较为小众的景点。”江濯尘说。

赵勇也观察到,小众、人少、体验感更强的产品比较受欢迎,如探洞、农活体验等。“外国游客对具有桂林本地文化特色的民宿接纳度也越来越高。”

有业者告诉记者,桂林是传统的入境旅游目的地,经常与北京、西安、杭州、上海连成一条线。比较常见的游览顺序有两种:一种是北京、西安、桂林、杭州、上海,另一种是北京、西安、杭州、上海、桂林、香港。随着入境游的持续恢复、外国游客出游需求的不断变化、国内新兴入境目的地的不断涌现,老牌入境目的地如何持续提升自身的吸引力,成为业者探讨的重要话题。

“细致的服务是让一个旅游目的地保持长久吸引力的重要方式,可以从服务上做一些针对性的细化。”江濯尘认为,从旅行社的角度来说,可以尝试提供更多温情服务,让游客宾至如归。比如,要求导游和司机师傅主动服务、微笑服务。在接站时主动帮游客拿行李,在行程中多问候、多关心。

“在产业链上下游方面,比如在景区景点,是否可以设置一些老年人和残疾人专用通道,方便轮椅上下等。”江濯尘建议。

“目前,桂林有一些景点不能线上预约购票,导游需要带客人护照原件现场排队购票,这无形中增加了我们的工作,游客体验也受到影响,希望相关景区可以提供购票便利。”在提出相关建议时,赵勇还提到,旅行社需要加大在境外社交平台的宣传投入,比如Tiktok,以提升景点在境外年轻游客、东南亚游客心目中的品牌知名度。

有业者表示,桂林以自然山水著称,如何让游客在观光休闲的同时有更多文化体验是一个值得探索的方向。

“游客对服务要求更加细致,在产品体验上也更在意文旅融合,体验度高的产品更受欢迎。”陈曦告诉记者,“比如我们在产品中加入了桂林地区少数民族的油茶文化体验,反馈就非常不错。”综合这方面的实践经验,陈曦认为,未来,旅行社可以在产品中尝试加入更多非遗体验,进一步丰富游客在桂林的文化活动。“因为看好入境游市场,我们会进一步加大业务投入,拓展更多客源市场。”

## 北京市导游之星「张明月」——北京深度游产品的耕耘者

□ 本报记者 唐伯依

“老爷爷,您能告诉我们这个四合院之前是做什么的吗?”

“哟,你们年轻人怎么对这个感兴趣?”

“我们是导游,正在设计北京深度游产品。”

……

前段时间,“北京市导游之星”张明月和同事到北京北新桥附近的胡同踩线时,遇到一位老人,看他像是住在这里很久了,于是便想从他那里了解一些情况。了解张明月的来意后,老人先考了他们一题:“你们是否了解附近这些胡同的旧称?”当张明月给出正确答案时,老人瞬间激动起来:“很难得啊,现在能真正了解这些的人不多了……”后来老人给张明月分享了许多胡同往事,对张明月做相关产品设计启发不小。

这是张明月和同事做北京深度游产品研发的日常,通过“泡”在胡同和博物馆里,自己钻研探索,向熟知当地文化和历史的人请教……一点点汲取散落在各处的知识点。“多收集一点,就能把北京的‘宝藏’多挖一点,也能给游客多讲一点。”她说。

为了研发有底蕴、有内涵的北京深度游产品,张明月和同事总是早出晚归,出去一待就是一天。她说:“不‘走出去’,是设计不出好产品的。哪怕是胡同中的一块石头,也是有来历的。比如,宫门口胡同中那些散落各处不起眼的石头,就很有可能曾经是朝天宫的一部分。朝天宫位于北京西城区阜成门内,建于明代宣德八年,系仿南京朝天宫式样所建,是当时北京最大的道教宫观,后因大火被焚毁。现在宫门头条至五条、宫门口等地名仍然存在。胡同及其北侧区域的很多居民房屋就是沿着当年朝天宫的殿宇地基而建的,这些石头见证着历史演变过程,而宫门口胡同、妙应寺北端至北侧玉皇阁旧址附近的整体区域形制与房屋排列格局,就是一幅位于北京中轴线旁的明代朝天宫‘平面图’。我们将每一个有历史的‘老物件’和隐藏在胡同深处的故事纳入产品之中。”

张明月坦言,虽然有时候探访也会一无所获,但这个过程本身就很有意义,今后,他们还计划带着感兴趣的游客一起寻迹和考证。

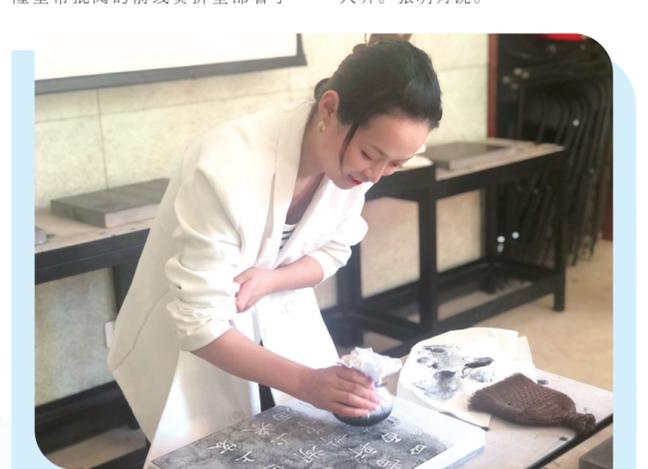
张明月作为从业15年的老导游,张明月带领一批年轻导游不知疲倦地在北京探索着。“我们希望通过踩线,更深入地了解这座城市的历史,挖掘出更多更有意思的内容,研发更多深度游产品,把有文化、有底蕴的内容讲给更多年轻人听。而在这个过程中,导游可以发挥更大的作用。”她说。

张明月说,现在的游客要求越来越高,想要让他们满意越来越难了,导游的讲解必须言之有物。“在景点,我经常看到导游在前面讲,游客在后面用手机查询,随时提问。很多游客知识丰富,如果导游讲解的内容只是浮于表面,很容易让已经对这些地方有一定了解的游客吐槽。所以,我们时刻在问自己,什么内容游客更感兴趣,怎样的内容才能让线路一经推出游客就把团报满。”

张明月经常鼓励年轻导游参与产品研发,告诉他们要成为“行家”,“讲解时不能将一成不变的讲解词‘硬塞’给游客,而是要主动适应市场变化,讲游客喜欢听的。”她说。

眼下,张明月和同事的一项重要工作就是翻阅古籍,只有了解鲜活的史实,才能对历史事件有更加准确的掌握,对历史人物有更全面的认知。“只有这样,我们讲出来的东西才是有‘史’可依的,既有深度,又有趣味。除了古籍,各类历史资料和论文我们也会认真‘揣摩’,学进去才发现真的‘遍地是黄金’。”张明月说。

比如,为了讲清楚清朝乾隆年间的大小金川战役,张明月和同事将乾隆皇帝批阅的前线奏折全部看了一遍,“看上去我们在做一件投入很大但短期内见效不明显的工作,但我相信只要足够用心、持续深耕,我们的北京深度游产品就能‘立得住’,收获更大的市场,也会吸引更多同行加入,把北京城的历史、故事讲给更多人听。”张明月说。



张明月在真觉寺做碑拓 受访者 供图

## 律师说法

## 游客在境外食物中毒,各方如何担责?

□ 曲长帅

## 事由

前不久,多名中国游客在莫斯科一家中餐馆用餐后出现腹痛、发烧症状一事引发业界关注。

据了解,这些游客来自同一个旅游团。但他们在国内和不同的组团社签订合同后,一起从成都出发飞抵莫斯科。这个旅游团的行程首站为莫斯科,团队有25人,其中有多位老年人。在莫斯科的第二天晚上,游客在导游的带领下在当地一家中餐馆就餐,当晚就有人出现腹痛、发烧的症状。第二天当地警方介入调查该事件。

团中一名游客透露,警察录口供时曾向部分游客展示了后厨录像,显示后厨很不卫生。

据俄罗斯媒体报道,事发后,当地法院宣布,莫斯科一家中餐馆的负责人因致客人食物中毒,被判拘留。

受该事件的影响,团内病情较重的游客留在莫斯科接受治疗,其行程也受到一定影响。

## 焦点

对于此事,业界的一个关注焦点在于,来自不同组团社的游客成团后,在境外遇到突发事件,该如何维权?旅行社又该承担哪些责任?

以该事件为例,首先要厘清出境旅游团相关各方的法律关系。

通常来说,出境旅游团存在3个商事主体,即组团社、地接社与履行辅助人,3个主体分工不同,密不可分。

第一,组团社,即与游客签订旅游合同的旅行社。行程中出现问题,游客可以找与自己签订旅游合同的旅行社。通过上述案例可以看出,这些游客通过不同的旅行社报名参团,与不同的

旅行社签订了团队出境旅游团合同。

此外,组团社还包括负责成团发团的旅行社。其主要作用是将不同的组团社收来的散客集中到一个旅游团中,以该旅行社的名义向外发团,比如,安排领队、订购机票等。

第二,地接社,即在旅游目的地进行接待服务的旅行社。按照行业惯例,组团社会委托旅游目的地的旅行社进行接待。本案中,国内的组团社选择了一个境外地接社作为本次旅游行程的具体执行方。

第三,履行辅助人,即提供吃住行游购娱等服务的主体。本案中,莫斯科一家中餐馆就是履行辅助人,正是在该餐厅就餐后游客出现食物中毒。

其次,就该案例而言,游客与各方主体之间的责任如何承担?

通过对上述3个商事主体的分析可以看出,游客与组团社之间形成的是旅游合同法律关系,双方均应当按照合同约定履行相应义务,其中就包括旅行社所提供的旅游产品应当能够保障游客人身财产安全的基本安全保障义务。本案中,不管是地接社还是莫斯科一家中餐馆,都是基于旅游合同履行与游客产生的新的法律关系。

《中华人民共和国旅游法》第七十一条规定:“由于地接社、履行辅助人的原因导致违约的,由组团社承担责任;组团社承担责任后可以向地接社、履行辅助人追偿。由于地接社、履行辅助人的原因造成旅游者人身损害、财产损失的,旅游者可以要求地接社、履行辅助人承担赔偿责任;组团社承担责任后可以向地接社、履行辅助人追偿。但是,由于公共交通经营者的原因造成旅游者人身损害、财

产损失的,由公共交通经营者依法承担赔偿责任,旅行社应当协助旅游者向公共交通经营者索赔。”

由此可以看出,本案中,由于餐厅提供的餐食不卫生导致游客食物中毒,属于履行辅助人的原因。考虑到境外维权比较困难,游客可以向组团社直接主张权利,而组团社承担责任后,可向地接社或者履行辅助人进行追偿。

最后,游客可能获得哪些赔偿?

由于履行辅助人的原因导致游客食物中毒,责任方首先应当承担的是因本次事件而产生的医疗费、护理费、营养费或因就医产生的其他交通住宿等实际费用;其次,如果因为本次事件导致误工等损失,责任方还应当因此产生的误工损失;再次,因为责任方不在游客,故而退还游客未能进行相关旅游行程的旅游费用;最后,由于给游客造成了人身方面的损害,建议责任方给予游客适当赔偿。

另外,游客与组团社签订的旅游合同中提到:“出境社具备履行条件,经旅游者要求仍拒绝履行本合同义务的,出境社向旅游者支付旅游费用总额30%的违约金,旅游者采取同等级别的住宿、用餐、交通等补救措施的,费用由出境社承担;造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的,旅游者还可以要求出境社支付旅游费用一倍以上三倍以下的赔偿金。”

但是,如果游客主张三倍赔偿的话,从该案例的处理情况来看,可能很难实现。该合同条款的核心意思是,如果旅行社拒绝履行合同,且造成游客人身损害或滞留等严重后果的,才可以要求一至三倍的赔偿,只是单纯的人身损害并不该是条款的适用条件。

## 建议

一、对于游客而言,游客选择旅行社报名时,应当选择合法且具有出境旅游资质的旅行社报名。报名时,应了解具体行程,包括组团社信息、地接社信息,以保障自身的知情权。游客要与旅行社签订书面旅游合同,委托旅行社或自行购买旅游意外保险,以此降低旅行中可能出现的风险。

一旦遇到问题,游客应当收集好相关的证据材料,以及保险理赔时需要的相关票据,以便于与责任方协商赔偿事宜。还应注意的,如果与涉事旅行社协商不一致导致纠纷,游客不要赌气采取拒绝上下车或者上下机等方式拒绝履行旅游合同,否则,很有可能要承担给旅行社或其他游客造成的损失。

二、对于旅行社来说,应当选择合格的供应商,这是旅行社的基本义务。如果选择不合格的供应商,按照相关法规,可能面临5000元至5万元的行政处罚。虽然本案涉及出境旅游团队,境外法律规定可能与国内不一致,但是选择的供应商首先应做到保障游客的人身、财产安全。

对于地接社而言,发生类似游客大面积食物中毒的事件后,应当立即将游客送医,进行妥善安置,并联系游客家属,建议由履行辅助人垫付治疗费用;还应当及时向相关部门,如驻当地的使领馆、警察部门以及旅行社所在地的旅游行政主管部门进行报告;另外还需要向购买旅游意外保险及旅行社责任险的保险公司进行报案,以便后续理赔;最后还应准备相关证据材料,以便有关部门查清问题的具体原因和责任。(作者单位:四川华旅律师事务所)