

冬眠 文旅行业盼望春归

新冠疫情致旅行限制 英国更新入境指南

由于冠状病毒导致的旅行限制,一些已经在英国的个人可能面临当前签证到期或停英期限不确定性的问题。英国内政部表示,入境身份受到冠状病毒疫情影响的大多数在英人员的签证将自动延期至2020年3月31日。

目前身处英国的中国公民,并且在冠状病毒暴发前持有有效签证,且签证在2020年1月24日至2020年3月30日期间到期,签证有效期将被自动延长至2020年3月31日。如果持有2年、5年或10年的长期签证入境英国,并在2020年1月24日至2020年3月30日之间即将达到180天的最长停留时间,也会获得自动延期。该次签证延期待遇无需办理任何手续,在延长期内将遵循与上次签证相同的入境条例,但不会自动收到新的签证或生物特征居留许可证(BRP),签证新的有效期(即2020年3月31日)将会被录入到英国签证及移民局的系统中。如果需要延期确认信,或新的生物特征居留许可证(带修订的到期日),需要本人联系新冠病毒期间入境问题求助热线(0800 678 1767)。如果打算在2020年3月31日前申请延长在英国的逗留时间,请进行延期申请。

现处英国且持有由爱尔兰当局签发的带有英爱签证方案字样(BIVS)签证的中国公民,且签证到期日期在2020年1月24日至2020年3月30日之间,本人需要联系新冠病毒期间入境问题求助热线。现处英国且持有皇家属地签证的中国公民,且签证到期日期在2020年1月24日至2020年3月30日之间,同样需要联系新冠病毒期间入境问题求助热线。

沈琦华

疫情期间应加强防护 在韩中国公民

韩国政府目前已将新冠肺炎疫情预警上调至最高级别“严重”,并将大邱和庆尚北道地区划为“特别管控区”。韩政府称将进一步加大应对力度,可视情采取包括下令关闭学校、禁止集会等措施。为此,中国驻韩国大使馆提醒广大在韩中国公民提高防范意识,加强自我防护,避免前往人群密集地区及韩方指定的特别管控区。出门佩戴口罩、勤洗手、勤消毒、勤通风。咳嗽和打喷嚏时,应用纸巾或屈肘遮住口鼻。如出现发热等疑似症状,应避免外出或同他人接触,及时拨打韩国疾病管理本部电话1339(有中文服务)接受诊疗治疗,并积极配合当局调查病情或接触史。

同时,中国驻韩国大使馆建议各侨团暂停集会、聚餐等大型活动,避免聚集性发病;尽量减少面对面接触,多采取电话、网络等方式沟通交流;及时关注韩国疾病管理本部及中国驻韩国使领馆发布的相关提醒。

沈琦华

受新冠肺炎疫情影响,全国景区1月中旬按下“暂停键”。2月25日,文化和旅游部资源开发司印发《旅游景区恢复开放疫情防控措施指南》指导全国旅游景区做好恢复开放相关工作,2月底不少景区在全面防控措施下逐步开门。意外停摆一个多月,不少旅游企业面临严峻的生存挑战,旅游解禁后怎么办,成为一道摆在众多旅游人面前的难题。

把握市场反弹机遇

日前,由中国旅游报社、中国社会科学院舆情调查实验室、阿里巴巴集团联手共建的文旅产业指数实验室完成了《疫情对中国文旅产业的影响与对策调查报告》。此次调查范围覆盖全国大部分省份,包括文旅行业主管部门、行业协会、文旅企业等,共计699个样本,其中,民营企业占72.3%,国有企业占14.7%。调查对象中,景区最多,为212家;其次是旅行社,187家;酒店119家,民宿83家,文化企业65家,文旅集团或在线旅行社22家,其他11家。对于如何应对疫情危机,报告为文旅企业提出了一些建议:首先是短期内调整工作重心,加强自身建设;其次是做优服务,提升运营,旅游的本质就是要能够打动游客的心,真正以人为中心,做好产品,做

优服务,才是立身之本;第三是抓住新生活方式也是疫后旅游行业的重要机遇,在生态文旅时代,与野生动物和谐共处,爱护公共环境,守护家园,推广绿色旅游生产方式、生活方式、消费方式,实现文旅消费模式绿色升级,实现更有创新活力的旅游可持续发展,形成更健康安全的旅游公共环境。

文旅业的疫后恢复期究竟会有多久?景域集团董事长洪清华日前表示,可能需要三个月,即5月至7月,8月份才将完全恢复。他认为疫情后的文旅行业将有重大改变——市场和人心加速重构,更多人的生活、消费态度会发生变化,出现“三爱、三怕、三缺”:三爱是指爱美、爱玩、爱健康;三怕是指怕老、怕死、怕孤独;三缺是指缺爱、缺心情、缺刺激。洪清华认为,文旅企业还会加速IP品牌化,“IP品牌是文旅产业的免疫力,抵抗力无处不在,病毒侵犯不了,比如迪士尼IP都与快乐有关,一直迭代。”此外,出境游一定会得到更大发展,“人们越来越体会到旅行意义的深远。你要知道高大,就去登山;你想体会辽阔,就去看

海;你想感受无碍,就去舞动春风。”中国旅游景区协会消费升级专委会主任委员李子洋认为,对于文旅企业来说,一方面要把握好旅游市场反弹机遇,以最快速度响应行业发展、市场机会和游客需求,弥补自身短板,建立体系,研发内容,抓住有限流量做大收入,弥补前期亏损;另一方面,要用匠心精神做出精品项目。

密切关注消费趋势

旅游解禁,文旅业的竞争才刚刚开始,华程国际集团总裁何勇在接受采访时表示,解禁后要特别防范价格战,避免更大伤害,“中国有数万家旅行社,旅游行业的利益体很庞大,价格战的防控意义尤为重要。作为旅游运营服务商,应具备精准挖掘客户需求,提供相匹配产品的商业智慧,把合适的产品推荐给合适的客户,提升用户体验,对于旅游企业,需要更多的理性和坚持。”

“疫情后千万别同质化竞争,血拼价格的日子更难过,”

持同样



因疫解除旅游合同 有退费原则可依

1月24日,文化和旅游部办公厅下发《关于全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作暂停旅游企业经营活动的紧急通知》,明确要求:一是即日起全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及“机票+酒店”产品;二是已出行的旅游团队,可按合同约定继续完成行程。根据《民法总则》规定和人大法工委解释,因疫情影响导致旅游合同无法履行的,应认定为不可抗力。1月24日前产生退款纠纷的,依照相关法律规定或旅游合同约定调解。为妥善处理涉及疫情的旅游投诉纠纷,切实维护游客和旅游企业合法权益,文化和旅

游部旅游质量监督管理所日前发布关于妥善处理疫情旅游投诉的若干意见。

目前,涉疫旅游投诉的三种主要处理方式——一是变更旅游合同,根据《旅游法》第六十七条之规定,旅行社和旅游者可在合理范围内变更旅游合同,延期至疫情解除后出行,并对包括费用支付在内的相关条款作出新的约定,因此增加的费用由旅游者承担,减少的费用由旅行社退还旅游者。二是解除旅游合同,根据《旅游法》第六十七条之规定,旅行社和旅游者均可解除旅游合同,旅行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。三是旅游投诉调解不成的,根据《旅游投诉处理办法》,旅游者可以按照国家法律法规的规定,向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

因疫解除旅游合同的退费原则:一是旅游企业应当在扣除实际支出且无法挽回的费用后,将余款退还旅游者;二是国内游应按照国家或省市交通、旅游等部门宣布的退费政策进行退费,以及按照大型旅游平台企业以及景区景区已宣布的退费政策进行退费;三是出境游应按照相关目的地国或地区已宣布的退费政策进行退费。对目的地

或地区尚未出台退费政策的出境游产品,旅游企业应尽力协调地接社和履行辅助人进行退费;四是旅游企业对于不能退还的费用,应提供明确的支出且不可退还费用的证明材料,确保旅游者的知情权;五是对于涉案金额较大的出境游投诉难以达成一致的,建议游客通过司法途径解决退费纠纷;六是旅游企业有义务接待游客咨询,并作好解释工作。

此外,对于因疫解除旅游合同的退费时间、妥善处理涉疫旅游投诉的工作要求,文化和旅游部旅游质量监督管理所也进行了具体指导。

沈琦华