

本报记者 周丰/文 图片由视觉中国提供

“你们还好吗?”

上周五,杭州不少旅游社的负责人接到了杭州市旅行社协会工作人员的上门电话,“开场白”道出了大家的艰辛。

每年七八月,本是旅游行业的**黄金旺季**,可从去年新冠疫情开始,旅游行业**举步维艰**。“7月20日发生的这波疫情,没想到比去年的疫情**打击还大**。”浙江省旅行社协会会长张玲龙也忍不住倒起了**苦水**。

疫情反复困扰 旅行社如何破题

本轮疫情波及我省三千多个旅行团 有单团损失超去年初

A 本轮疫情波及三千多旅行团 企业最大限度配合游客退订

“拼搏3个月,退改就3天。”这是浙江省中旅集团(下简称“省中旅集团”)市场拓展部总经理汪结全和同事们新出的“段子”。最近一周,省中旅集团各业务部门全员加班加点,联系所有出省游团队协商退改程序,并积极和航空公司以及地接社协商,依据国家政策最大限度减少客户损失。

今年暑期,省中旅集团85%的出游团都是疗休养形式。“这些业务都是整个团队花了3个多月时间,一单单招投标争取来的。”汪结全告诉记者,现在这些团要不延期要不改省内,调整人数已经超过了15000人,涉及金额5000万元以上。

“工作量很大,损失也不少,但坚决服从疫情防控大局肯定始终摆在首位。”汪结全有些无奈。

天台县济公旅行社也被这波疫情打得措手不及。副总经理郑龙这两天正为处理一个中途而返的新疆团搞得焦头烂额。

郑龙告诉本报记者,这个团是7月下旬出发去新疆的,恰巧遇上天台出现了疫情密接人员。“游客在新疆行程才刚过半,当地酒店景区就婉拒接待了。30多人的团只能临时购买散客机票匆忙打道回府,游客的出游体验和心情大打折扣。我们要安抚他们的情绪,还要承担巨额损失,仅交通费损失就超过16万元。”郑龙告诉记者,除了这个团,目前旅行社后期的十余个暑期出省疗休养团已经全部暂停,受影响游客超过500人。

据浙江省旅行社协会不完全统计,截至8月2日,受本轮疫情影响的省内旅行团有3087个,涉及游客69118人,团费金额超2亿元,确定损失3100余万元。

B 损失大部分由旅行社承担 本轮疫情损失甚至超去年

记者注意到,我省旅行社遭受本轮疫情影响而损失的3100余万元中,仅机票损失就超过了2100余万元,占比达68%,其中既有按正常签退票的退款损失,也有许多是定金损失。

根据《中华人民共和国旅游法》第六十七条(下简称《旅游法》),遇到“不可抗力”时,旅行社可以依法免责,无需退还已支付费用中不可取消的部分。在行程结束前发生合同变更,旅行社要在扣除已经实际发生的损失之后,再将余款退还给旅游者。如果协商变更行程,费用则多退少补,此外旅游者滞留时增加的食宿费用,由本人承担,增加的返程费用则由旅行社与旅游者分担。

既然是面对疫情这类“不可抗力”事件,为什么旅行社的损失那么大?既然机票损失需要游客自己承担,为什么旅行社损失的“大头”还是机票?

“其实这轮疫情中,参团游客的机票及酒店等损失,大部分还是由旅行社承担。”张玲龙告诉记者,虽然根据《旅游法》,旅行社可以拒绝承担这笔损失,但在实际操作中,很多旅行社为了安抚游客的情绪,同时为了日后的生意,不得不主动承担这些损失。一些疗休养团从省外改成省内或者延期由此产生的机票及酒店损失,百分之七八十是由旅行社承担的。

“损失惨重!”浙江省旅行社协会会长张玲龙说,“这次疫情涉及的旅行社企业非常多,无论是组团社还是地接社,也无所谓大社小社,波及面和影响度都比较大。据我了解,许多单团损失甚至超过去年年初出境团单团损失,人均损失在四五千元的团队更比比皆是。最让人担心的,短期内游客对于出省游和省内游的信心都降至冰点。”

C 从数十万元降至十万元以内 有旅行社通过申诉实现降损

钱报记者在采访中,了解到省内某家旅行社通过“申诉”,降低了损失。该社在本轮疫情开始前已提前支付各类费用数十万元,仅机票金额就占比六成。八月初包括民航总局等各部门相继发布退改政策后,该旅行社负责人非常敏锐地在第一时间组织员工,通过各种渠道咨询并向相关政府机构申诉机票、景区和酒店的退改,最终把损失降低到十万元以内。

“懂得通过申诉挽回损失的旅行社只是极端的个例。旅行社苦人才久矣,没有专业的人才支撑发展,不要说形成企业核心竞争力,连挽回可以避免的损失都会显得力不从心。”张玲龙说。

“为高素质专业人才和创新复合型人才搭建长期稳定的合作平台和模式,同时坚持做好疫情防控措施在旅游产品运营各个环节的渗透”,这是浙江旅游职业学院副教授黄宝辉,在对旅行社面临当下疫情反复困扰的“破题”建议。“疫情防控常态化的特殊时期,政府也应该尝试营造鼓励游客更多选择通过旅行社团队出游的氛围,不仅在人员信息追踪上更便于精准防控,同时也倒逼旅行社在打造品质团队游产品和有效防疫执行力上采取更务实举措。”

