

游客重燃追寻“诗和远方”的热情 部分跨省游产品“秒光”

复苏中的旅游业迎接哪些新变化

7月14日,文化和旅游部办公厅发布通知,允许旅行社有条件恢复跨省团队游业务。随着跨省游恢复开放,很多游客重燃追寻“诗和远方”的热情,部分暑期跨省团队游和“机票+酒店”产品一上线就几乎“秒光”。一方面正常的消费、生活急需恢复,另一方面零星疫情时有出现,旅游业将如何应对疫情防控常态化的挑战?

热门景区一票难求 乡村游、亲子游受欢迎

途牛旅游网近期监测数据显示,跨省游恢复开放消息发布后,度假、机票、酒店等各个板块搜索量迅速攀升,“私家团”“跟团游”“定制团”“小团”等关键词的搜索量持续上升;从目的地来看,当季旅游热度较高的三亚、青岛、桂林、西双版纳、丽江、呼伦贝尔等目的地城市的搜索量比上月大幅增长。

美团数据显示,7月20日开始,出游预订进入高峰期,一些

热门景区和水乐园的门票已经一票难求,预计8月初将达到预订峰值。

酒店、交通等多个旅游细分市场也应声而动。华住集团相关负责人介绍,目前该集团旗下酒店入住率明显增长,已恢复至80%。

经历半年沉淀,各家旅行社服务商和景区纷纷在暑期加大新产品推广力度,高品质、个性化定制成跨省团队游标签。

据马蜂窝旅游大数据显示,今年暑期游客更希望寻找人少景美的小众目的地,乡村旅游成为热门选择,7月以来平台上“乡村旅游”关键词的搜索热度环比上涨184%。马蜂窝旅游研究中心负责人冯饶说,乡村游大多以户外活动为主,人员聚集较少,非常符合目前国内游客对“安心游”的需求。



暑假期间,福建省泉州市旅游市场逐渐升温,7月29日,在泉州晋江的“网红景点”五店市传统街区,来自沙县的学生研学团在参观闽南古厝。

困境与挑战倒逼行业转型升级

虽然各地逐渐放宽跨省游限制,但仍有一些游客担心存在不确定因素,部分单位、学校等从疫情防控出发也对跨省游持较为谨慎态度。

“此次疫情持续时间较长,虽然旅游业处于复苏状态,但下半年景区接待量预计也只能恢复到往年同时期的六七成。”重庆市武隆喀斯特旅游产业(集团)有限公司营销总监张平介绍,往年来武隆的游客自驾游和组团游各占一半,但今年暑期主要以自驾游为主,外地团队并没有比前几个月增加多少。

携程集团董事局主席梁建章说,以往旅行社行业的收入构成中,出境游占五成,跨省游占四成,短途游仅占一成;现在跨省游虽然有所恢复,但各地旅行社仍面临巨大生存压力。

目前疫情防控进入常态化。业内人士建议,景区要高度注重环境卫生,加强消杀、清洗。江苏省消保委提醒,跨省游有序开放后,游客跟团游、自由行等仍需做

好个人防护,尽量做到“戴口罩、勤洗手、多消毒、保距离”等。

目前,“无预约不旅游”已渐成常态。重庆中国旅行社集团有限公司总经理廖伟说,随着预约制的推广,旅游业进一步向“互联网+旅游”方向发展,小包团、亲子团、特色旅游等个性化、定制团会有所增加,旅行社必须进一步提高资源调配能力,改进线上线下服务水平。

目前出入境旅游尚未恢复,“国内循环为主”在旅游业体现得尤为显著。何陵芸认为,经过这次疫情,旅游市场会淘汰掉一部分想赚快钱、服务质量低的商家,留下一批相对有发展潜力的企业,这对旅游业长期良性发展是一次有益的调整。

山东省枣庄市台儿庄区文旅局副局长章守芹说,应以积极的心态面对挑战,把当前客流减少的局限视为转型机遇,真正摆脱旅游业“门票依赖症”,把精力放在研究客户需求、优化旅游产品、开发旅游新业态等方面。

跨省游关键词:扫码、消毒、预约、限量

既要做好疫情防控,又要积极迎客,“两手都要硬”的要求倒逼旅游业管理升级。

景区加强与旅行社对接,把疫情防控工作前置。为提振游客信心,7月21日,旅行社行业集体发起“安心跟团游”倡议书和自律公约,4000多家旅行社响应;倡议书16条倡议包括安全上岗、游客健康确认、安心合同、安心小团等,自律公约包括测温、验码、安心车、安心餐、安心导等服务标准。

为确保防疫安全,各地景区要求旅行社必须提供游客信息、健康码,景区配备测温设备、防护服、口罩、洗手液等防疫物资,并针对卫生间等重

点区域做好日常消杀工作。

文化和旅游部办公厅通知要求,旅游景区要继续贯彻落实“限量、预约、错峰”要求,接待游客量由不得超过最大承载量的30%调至50%。重庆市磁器口景区近期开始执行常态化预约机制。磁器口古镇管委会文旅服务中心主任何陵芸介绍,磁器口景区游客最大承载量为14.4万人,过去旅游高峰时每天接待游客十多万人,现在通过预约制度,景区将游客量控制在最大承载量的50%以内,目前每天游客3万人左右。

在山东台儿庄古城景区,线上预订门票的比例已达90%。“景区还建设了大数据中

心,可对客流量进行实时监控;哪个景点人员密集,平台会自动预警。”台儿庄古城旅游集团有限公司副总经理黄晓莉说。

智慧服务成很多景区新标配。贵州省推出“一码游贵州”全域智慧旅游平台,利用云计算、大数据等新技术为游客提供精准服务,目前已经覆盖全省400多家景区。通过这个小程序,游客只需扫一下二维码,就可预订酒店,听语音讲解,查询景区天气,获得景区卫生间等设施信息,享受“吃、住、行、游、购、娱”等一站式、全方位服务。

因疫情滞留新增食宿费由旅游者承担

旅游经营者应采取合理安置措施 分担旅游者增加的返程费用

记者29日从最高人民法院获悉,最高法、司法部、文化和旅游部联合发布关于依法妥善处理涉疫情旅游合同纠纷有关问题的通知,就建立健全多元化化解和联动机制,妥善处理涉疫情旅游合同纠纷作出规定。

据悉,通知要求各部门发挥好化解矛盾纠纷的职能作用,协同处理涉疫情旅游合同纠纷,为促进旅游业与经济社会

持续发展、维护社会稳定提供服务 and 保障。纠纷处理兼顾旅游者权益保护与旅游产业发展,积极引导旅游经营者和旅游者协商和解、互谅互让、共担风险、共渡难关。

其中,通知明确提出,因疫情影响旅游者人身安全,旅游经营者应当采取相应的安全措施,因此支出的费用,由旅游经营者与旅游者分担。因疫

情或者疫情防控措施造成旅游者滞留的,旅游经营者应当采取相应的合理安置措施,因此增加的食宿费用由旅游者承担,增加的返程费用由旅游经营者与旅游者分担。

通知提出,结合纠纷产生的实际情况,准确把握疫情或者疫情防控措施与旅游合同纠纷之间的因果关系,积极引导当事人在合理范围内调整合同约定

的权利义务关系,包括延期履行合同、替换为其他旅游产品,或者将旅游合同中的权利义务转让给第三人等合同变更和转让行为,助力旅游企业复工复产。旅游经营者与旅游者均同意变更旅游合同的,除双方对旅游费用分担协商一致以外,因合同变更增加的费用由旅游者承担,减少的费用退还给旅游者。

疫情或者疫情防控措施直接

导致合同不能履行的,旅游经营者、旅游者应尽可能协商变更旅游合同。因疫情或者疫情防控措施导致旅游合同解除的,旅游经营者与旅游者应就旅游费用的退还进行协商。若双方不能协商一致,旅游经营者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。

秦淮河违建 九人被问责

记者29日从南京市江宁区相关部门获悉,已依照相关法规对秦淮河杨家圩河堤背水面违建建筑实施拆除,区纪委监委依纪依法对区城建集团党委书记、董事长许世新等9名责任人作出处理。

据通报,江宁区纪委监委给予违建建筑建设主体江宁区城建集团党委通报问责;给予该集团党委书记、董事长许世新党内警告处分,经组织研究免去其党委书记和董事长职务;给予该集团总经理乔红杰党内严重警告处

分、副总经理郭霖华党内警告处分。

此外,江宁区纪委监委给予行业监管主体江宁区水务局局长芮雪平党内严重警告处分,对区水务局四级调研员赵志勇予以诫勉;给予区堤防水库管理所所长

丁健撤销党内职务、政务撤职处分,因其没有担任党内职务,给予其党内严重警告、政务撤职处分。江宁区纪委监委还决定对“河长制”责任主体东山街道党工委书记许守江(秦淮河干流该河段街级河长)予以诫勉,给予东山

街道办事处副主任、街道河长办主任潘家林党内警告处分,给予东山街道骆村社区党委书记刘宁(秦淮河干流该河段社区级河长)党内严重警告处分。