

北京市旅行社服务质量监督管理所

北京市旅行社服务质量监督管理所 关于 2021 年元旦、春节、寒假期间旅游企 业避免因疫情引发纠纷工作指导意见

按照北京市文化和旅游局关于《2021 年元旦、春节期间首都文化和旅游领域疫情防控和应对大人流工作方案》《北京市 2021 年元旦、春节假日旅游工作方案》相关要求，结合法律法规及当前防疫特点，为确保 2021 年元旦、春节、寒假期间旅游市场安全、健康、有序、高效运行，维护旅游者和旅游企业的合法权益，提出如下工作指导意见：

一、处理纠纷的指导原则

（一）正确、客观、理性的理解“不可抗力”

在疫情常态化防控状态下，旅游企业和旅游者都应当依法正确理解不可抗力的定义，根据《民法典》第一百八十条的规定，不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。同时满足该三个条件，才被认定为不可抗力，并按照不可抗力确认相关责任。就防疫而言，政府发出的突发性、必须遵守的对疫情中、高风险等级地区出入的限制、对旅游

服务接待单位发出的临时性限制或关闭通知等，也应视同为不可抗力。除此之外，旅游企业不应以不可抗力为由，随意变更或取消旅游接待服务、降低服务质量标准；旅游者也应当响应政府号召，谨慎选择是否出行或出行方式，依法维护自身合法权益。

（二）兼顾各方利益共同促进旅游业的恢复发展

元旦、春节、寒假将至，又到了旅游高峰，既要保证旅游者出行安全，严防疫情扩散传播，同时也要兼顾旅游企业正当利益，促进旅游业恢复发展。鉴于目前出入境旅游尚未恢复、国内旅游各地各级政府制定不同防疫政策的实际情况，旅游活动仍存在一定的不确定性，由此可能产生的损失旅游企业应当尽可能承担社会责任。倡导旅游企业之间相互理解，风险共担，尽量减小旅游者损失；旅游者也应当正视疫情防控现实，依法承担自身损失。

（三）积极通过旅游纠纷调解机制化解矛盾

按照最高人民法院、文化和旅游部等部门下发的指导文件，对受疫情影响导致的旅游和经营损失，鼓励旅游企业与旅游者之间、旅游企业相互之间尽可能通过自行协商、相互谅解、行政调解、司法调解方式，妥善化解纠纷。对于未能达成和解协议的，可通过司法途径及时定分止争。回避、拖延、推诿、消耗不利于问题的解决，只能使问题复杂化，对双方造成更大损失。

（四）依法处理涉疫情旅游合同纠纷

就因疫情原因变更或取消旅游合同，应依据相关法律规

定及最高人民法院、司法部、文化和旅游部联合发布的《关于依法妥善处理涉疫情旅游合同纠纷有关问题的通知》的精神，以及北京市旅行社服务质量监督管理所 2020 年 2 月下发的《关于新型冠状病毒疫情导致的旅游服务合同纠纷化解指导》，严格按照法律本意认定因疫情或者疫情防控措施影响旅游合同履行原因，不应曲解或做仅对自己一方有利的解释。在纠纷解决中旅游企业应当承担“旅游费用已实际发生且不可退还”的举证责任；旅游者应当承担变更或取消旅游合同纠纷合理性的举证责任。

（五）旅游平台经营者应依法承担相应监管责任

依据文化和旅游部《在线旅游经营服务管理暂行规定》相关要求，在线旅游平台经营者应诚信经营、公平竞争，承担产品和服务质量责任。特别是在防疫工作中，应利用自身技术优势，对平台内经营者做好监督管理工作，对政府防疫政策、旅游目的地防疫动态、旅游产品销售政策提示与告知、旅游纠纷处理情况、证据收集等方面起到平台特有的作用。

二、对几种主要涉疫情纠纷解决的指导意见

（一）出入境旅游业务

元旦、春节、寒假期间，暂不恢复出入境团队旅游及“机票+酒店”业务，旅游企业及在线旅游企业不得擅自经营出入境旅游业务，不接待不满足“14+7”医学观察和健康监测规定的入境人员。按照“谁组织、谁管理、谁负责”的原则，明确旅游企业或在线旅游平台主体责任。

（二）国内旅游业务

旅游企业经营国内旅游业务，应当加强团队旅游管理，严格落实旅游出发地、途径地及目的地的防控要求，了解掌握旅游目的地的防疫动态、天气、地质灾害等情况，提前做好旅游线路疫情防控和安全风险提示、告知退改政策等工作。

1. 出京旅游业务

根据北京市文化和旅游局发布的《2021年元旦、春节期间首都文化和旅游领域疫情防控和应对大人流工作方案》《北京市2021年元旦、春节假日旅游工作方案》的相关要求，本市旅游企业及在线旅游平台元旦、春节、寒假期间，不开展在京人员赴中、高风险地区团队旅游和“机票+酒店”业务。在京旅游者已签订旅游合同尚未出行，旅游目的地被划分为中、高风险地区或外地不接待来自北京中、高风险地区旅游者的，应按照因疫情或疫情防控措施的不可抗力，导致旅游合同无法继续履行进行处理。

2. 进京旅游业务

根据北京市文化和旅游局发布的《2021年元旦、春节期间首都文化和旅游领域疫情防控和应对大人流工作方案》《北京市2021年元旦、春节假日旅游工作方案》要求，北京地区不接待14天内来自国内中、高风险地区来京团队旅游。对于已经与来京旅游的旅游者或组团社签订合同，若该旅游者为14天内来自国内疫情中、高风险地区或前往北京中、高风险地区，应按照因疫情或疫情防控措施的不可抗力导致合同无法继续履行进行处理。

3. 景区流量管控，导致合同无法继续履行

根据北京市文化和旅游局发布的《2021年元旦、春节期间首都文化和旅游领域疫情防控和应对大人流工作方案》《北京市2021年元旦、春节假日旅游工作方案》要求，在落实各项常态化精准防控措施的前提下，全市公园、景区、名胜古迹等要继续贯彻落实“限量、预约、错峰”要求，按限流75%开放，推进预约管理常态化，严格控制预约人数，引导错时出行、错峰游览。旅游企业安排团队游览景区时，应做到不预约不出行，并在签订合同时以及出行前，明确提示旅游者预约的时间及风险。

4. 旅游企业违反政府规定，导致的损失全部由旅游企业承担

政府防疫措施出台后，如旅游企业不遵守规定不停止相关经营活动，仍组织或变相组织旅游者前往中、高风险地区旅游，或者接待14天内来自国内中、高风险地区人员来京旅游，因此产生的全部损失均由旅游企业承担，并视情节依法予以行政处罚。

5. 旅游者因自身原因解除合同的，按照行前解约处理

非因疫情或疫情防控措施导致合同无法继续履行，旅游目的地或景区未被确定为中、高风险地区，旅游者单方解除旅游合同的，依据《旅游法》的规定以及旅游合同的约定，旅游企业可以在扣除必要的费用后，将余款退还旅游者。

(三)北京市旅行社服务质量监督管理所对元旦、春节、寒假期间涉疫情旅游投诉处理指导意见

1. 受疫情影响无法继续履行合同的，双方应按照《旅

游法》第六十七条规定执行，结合纠纷产生的实际情况，准确把握因疫情的不可抗力与旅游合同不能履行之间的因果关系，积极引导旅游企业与旅游者自愿协商变更旅游合同，若双方不能协商一致的，旅游企业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。旅游经营者应协调地接社和履行辅助人退费，并提供其已支付相关费用且不能退回的证据，尽力减少旅游者受到的损失。旅游经营者主张旅游者承担其他经营成本或者经营利润的，不予支持。旅游经营者应及时安排退费，因客观原因导致不能及时退费的，应当及时向旅游者作出说明、出具退款期限书面承诺并严格履行退款承诺。

2. 受疫情影响导致合同变更的，因变更所增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。

3. 对于已经出行的旅游者，若遇旅游途径地或目的地突发疫情属不可抗力的，旅游者被当地防疫部门要求进行集中观察或滞留当地无法继续行程的，所产生食宿费用由旅游者承担，增加返程费用由旅游企业和旅游者分担。若因旅游企业过错未注意到或未提示当地疫情防控措施，导致旅游者被旅游途径地、目的地防疫部门要求集中观察或滞留无法继续行程的，因此产生的费用应当全部由旅游企业承担。

三、继续提供纠纷调解和热线咨询服务

为充分发挥行政调解的作用，及时解决旅游合同纠纷，北京市旅行社服务质量监督管理局将按照北京市文化和旅游局要求，继续积极做好旅游纠纷调解工作，更好地为旅游

者和旅游企业提供高效、便捷的服务。同时，协调专业律师团队继续提供退团退费等旅游纠纷法律咨询专线服务，及时为广大旅游者和旅游企业答疑解惑。

四、处理旅游纠纷的主要法律及政策依据

(一) 《民法典》第一百八十条

(二) 《旅游法》第六十五条、第六十七条

(三) 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定（2020修正）》第十二条

(四) 最高人民法院 司法部 文化和旅游部发布《关于依法妥善处理涉疫情旅游合同纠纷有关问题的通知》（法〔2020〕182号文件）

(五) 北京市假日旅游工作领导小组办公室 2020年12月28日发布的《北京市2021年元旦、春节假日旅游工作方案》

(六) 北京市旅行社服务质量监督管理所 2020年2月13日《关于新型冠状病毒疫情导致的旅游服务合同纠纷化解指导》

北京市文化和旅游局质监所

2020年12月31日

