



宁失一季繁华，只为击退疫情

全省文旅系统多措并举强化疫情防控

文旅战“疫”在行动

□ 本报记者 刘英

新型冠状病毒肺炎疫情发生后，省文化和旅游厅迅速采取有力措施，积极应对。

2月2日，省文化和旅游厅召开应对疫情防控工作领导小组第二次会议，安排部署春节假期结束后疫情防控工作。会议强调，全省文旅系统要打响艺术战“疫”，努力

■编者按：新型冠状病毒肺炎疫情发生以来，全省文旅系统深入学习贯彻习近平总书记关于疫情防控工作的重要指示批示精神，严格落实省委、省政府关于疫情防控的一系列工作要求，叫停所有组团出游、大型活动、集会、演艺、会展等活动，各类景区、公园、博物馆、艺术馆等全部关闭、闭馆，及时处理退团、退费等相关事宜，充分展现了山东文旅人的责任与担当。正如一位从业者所言：往年春节加班是为了旺盛的“黄金周”旅游市场需求，赚钱为小家。今年加班则是“壮士断腕”，争分夺秒阻断疫情的传播，舍己为大家。

强化防控措施，全行业在行动

丰富群众精神文化生活，积极组织文艺工作者和群众艺术创作者，用音乐、绘画等形式，创作防控疫情的优秀文艺作品。同时，加强文旅经营活动管控，严格做好暂停文艺演出、关闭场馆和旅游景区、游客退团等工作。

面对疫情，全省文旅系统齐心协力筑牢战“疫”防火墙。山东省精品旅游促进会、山东省旅游饭店协会、山东省旅行社协会

在第一时间向各单位发出疫情防控的紧急倡议，积极响应落实疫情防控举措，该退订的退订，该停业的停业，把人民群众的生命安全和身体健康放在第一位，不因追求经济利益而出现不利于防控疫情的经营行为，倡议得到各企业的积极响应。各协会组织表示，待疫情过去后，将组织有关专家深入旅游企业，调研疫情影响并为企业恢复生产和发展做好服

务。疫情当前，全省各级文旅部门发挥“云”服务优势，通过门户网站、手机App、公众号等多种渠道，推出VR全景体验泰山、崂山等5A级景区的立体视觉游览服务。全省各级公共文化场馆提供图书阅览、文学鉴赏、展览展示、艺术普及等在线文化服务，为大众科学防控、战胜疫情提供精神动力和文化支撑。

慷慨解囊，“为那些比我们更难的”

□ 本报记者 刘英

2月5日，一笔金额为28.65万元的善款，由山东省精品旅游促进会转至山东省慈善总会。这是在短短一天多时间内，来自山东精品旅游促进会120位“带头人”的紧急捐赠，代表着山东新旧动能转换十强产业之一的精品旅游产业各业态从业者的拳拳报国之情。

“杨总，疫情突发，旅行社受损首当其冲，我们异常着急。捐款活动刚刚结束，又收到您的善款，非常感动。善心能收，善款不能收。”“我捐的本来就不多，还是请收下吧！一是我们的困难是暂时的，二是还有比我们更难的。”2月2日下午，因为错过捐款时间，日照平安国际旅行社总经理杨郁聪得知捐款被“拒收”后，一再表达自己的坚持。

1月31日晚，山东省精品旅游促进会发

起向疫区人民、向一线医护人员献爱心的捐款活动，会长、副会长、监事长带头捐款，党员带头捐款，企业负责人、专家顾问纷纷跟进捐款，传递爱心。1000元，2000元，5000元，1万元……因疫情关闭的景区、酒店负责人，春节加班为游客退订团期的旅行社负责人，纷纷慷慨解囊，表达与国家一起共克时艰的决心。

“捐款活动原定截至2月1日晚22点，

但公布的捐款账户仍源源不断地收到善款，2月2日下午2点以后，我们不得不多次发布捐款截止的公告，对后来的捐赠进行善意的“拒收”，但依然还有会员捐款过来。”省精品旅游促进会相关负责人表示，参与爱心捐款体现了省精品旅游促进会会员的大局意识和责任担当，目前，这笔善款已经转至山东慈善总会，将定向捐赠给山东省赴湖北医疗队。

“壮士断腕”彰显行业责任与担当

□ 王德刚

新型冠状病毒肺炎疫情发生以来，广大旅游企业积极响应政府号召，短短几天的时间，所有的组团出游、大型活动、集会、演艺、会展等全部停止，各类景区、公园、博物馆、艺术馆等全部关闭、闭馆，并且按主管部门要求和法律法规的相关规定，及时处理退团、退费等相关事宜，充分显示了旅游企业的社会责任感和舍小利、顾大局的担当精神。

旅游企业大多是中小企业，属于微利行业，像旅行社、酒店、旅游客运企业等，维持企业运转靠的是旅游客流带来的现金流，大多数企业盈利性存款很少，旅游活动一停止，企业运营马上就出现困难，甚至工资发放都难以维持。而一些主题公园、大型旅游综合体等企业往往都投入了巨资，如果疫情周期长，生存压力更大。因此，在集中力量打赢疫情防控阻击战的同时，各级政府、相关部门和行业组织等，也要采取有力措施，积极帮助旅游企业共克时艰。

政府主导在疫情防控、资源调度和生产组织等方面起到了决定性作用。首先是对旅游、集会、演艺、会展等聚集性活动及时控制，保障人民群众生命健康。为帮助中小企业克服困难、支持实体经济发展，2月1日，人民银行、财政部、银保监会、证监会、外汇局联合出台了《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒肺炎疫情影响的通知》，提出了30条支持企业发展的优惠政策。金融部门的指导性政策，对经营受影响、资金压力大的旅游企业，起到了定心丸作用。同时，各级地方政府也纷纷根据本地实际出台了应对疫情支持中小企业平稳健康发展的相关意见，以实惠、实用的政策红利，帮助企业解

困。2月2日，苏州市最早出台了《关于应对新型冠状病毒肺炎疫情影响支持中小企业共渡难关的十条政策意见》，之后的几天内，北京市、山东省、上海市、重庆市、河北省、广东省、福建省、江西省等十几个省市以及青岛市、福州市、湘潭市、珠海市、湖州市、宁波市等几十个

市，纷纷出台关于应对疫情支持中小企业保经营稳发展的相关政策，内容主要涉及到加强金融支持，减轻税费负担，降低运营成本、稳定职工队伍、完善政策执行等等。而且，拿出的都是真金白银，政策内容非常实在。这些实实在在的措施，充分体现了政府主导和政策力量。



□记者 于新悦 报道

近期，省内多家旅行社身处海外的一线领队人员成了“国际快递员”，带回口罩、消毒液、防护服驰援武汉，捐赠给更需要的人。

疫情期间的旅游合同，变更还是解除？

□ 本报记者 刘英 于新悦

新型冠状病毒肺炎疫情发生以来，大家积极响应防疫号召，取消假期出行计划，退团、退订等消费纠纷明显增多。对于已经签订旅游合同的消费者而言，疫情期间的旅游合同是变更还是解除？又将产生哪些法律后果？就旅游消费者关心的问题，记者采访了济南市旅游联合会法律工作委员会的专业人士。

1月24日，国家文化和旅游部办公厅下发了《关于全力做好新型冠状病毒肺炎疫情影响的紧急通知》（文旅发【2020】29号，以下简称《通知》），要求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”旅游产品，已经出行的团队继续履行，以减少人员流动导致病毒传播的可能性。

《通知》明确要求旅行社行业必须暂停各种经营活动，这也意味着旅行社无法正常经营，旅行社与旅游者及履行辅助人之间所签订的合同亦无法正常履行。至此，本次疫情的爆发，可认定为不可抗力。疫情被认定为不可抗力，无论哪方主张解除合同均不涉及承担合同违约责任，只涉及旅游者已交团费的退款问题。

《旅游法》第六十七条和《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》第十三条中都作出了相关规

定，原国家旅游局发布的团队旅游合同（示范文本）也约定，因不可抗力导致合同解除的，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。

法律工作者还给消费者划出两个“重点”问题：

一是于旅游者而言，要注意到因不可抗力解除的合同，双方均无过错，旅行社和旅游者均有重大损失，应依据公平原则分担，如果旅行社能够就费用已经向地接社或履行辅助人支付且不可退回举证证明，那么旅游者已经缴纳的团费虽然能退但并非全退。因此，旅游者应客观、理性地依据合同约定、法律规定和相关企业的退费政策来主张自己的权利。

二是在交通退费方面要注意2020年1月24日前后铁路及民航退票所产生的手续费问题。为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情影响的联防联控工作，民航局要求，自2020年1月24日0时起，此前已购买民航机票的旅客自愿退票的，各航空公司及其客

票销售代理机构应免费办理退票，不得收取任何费用。此前，中国国家铁路集团有限公司也决定，自2020年1月24日0时起，此前在车站、12306网站等各渠道已购买全国铁路火车票的旅客，自愿改变行程需退票的，铁路部门均不收取退票手续费，购买铁路乘意险的一同办理。这也就意味着，在2020年1月24日这个时间节点之后，铁路和航空的退票不收取任何手续费，但在2020年1月24日之前旅游者因退票产生的手续费不再补退。

另外还要注意的，按照旅游市场的通行做法，很多旅行社在设计旅游线路时，已经通过签订包机或包列运输合同提前锁定航班或铁路座位，在与旅游者签订旅游合同前，旅行社已经实际发生了交通费的支出。因包机和包列的特定性，其所产生的费用不属于正班飞机或正班列车的免费退票范围。如果是提前预订的国际航班，可能会因不同国家的法律适用问题而无法退还，对于外航无法退还的费用，旅行社应做好向旅游者的解释工作。

济南文旅助力社区网格防疫

□记者 刘英 报道

■本报济南讯 2月4日，济南市文化和旅游局选派政治素质高、责任心强、50人组成25个服务小组到历下区、市中区、槐荫区、长清区、莱芜区、莱芜高新区，帮助社区做好疫情防控工作，确保各项防控措施落到实处。

下沉社区工作人员重点协助社区在检查点对来往车辆和人员信息进行排查登记，严格控制非本社区车辆及人员流动，并告诫来往出入的人员提高意识、做好防护、减少外出；进行入户排查，张贴登记通知，协助社区加大防控宣传力度，做好全面排查，及时上报疫情信息；协助社区运送蔬菜、生活用品，捐助防疫物资，做好社区防疫保障工作。

烟台文旅推出“文旅宅生活”

□记者 刘英 报道

■本报烟台讯 “新型冠状病毒肺炎疫情牵动着每一位国人的心，作为普通人我们能做的便是足不出户为抗疫作贡献。”从2月2日开始，烟台文旅微信公众号推出“文旅宅生活”系列内容，让公众在网端感受烟台独特的“诗与远方”。

“文旅宅生活”聚焦烟台市主要景区推出VR实景体验，邀请国家级非物质文化遗产传承人展示烟台剪纸技艺，向公众传授在家做扎染等方便体验的生活艺术，同时，通过网络发起征集烟台人的“宅家攻略”，发现“宅达人”活动等。

平度文旅党员带头一线防控

□刘英 陈润 报道

■本报平度讯 疫情防控工作启动以来，平度市文化和旅游局充分发挥广大党员的先锋模范作用，迅速行动，主动作为，多措并举强化文旅市场疫情防控。

针对旅游景区、网吧、娱乐场所、影院、旅行社及春节文化活动等重点领域，建立文旅经营业户清单，将全市文旅经营业户全部登记在册，深入一线，实地督导酒店、网吧、娱乐场所、书店、A级景区等区域的疫情防控情况，确保工作无缝隙。

岱岳区确保文化娱乐场所和A级旅游景区全部关停

□刘英 徐晓华 报道

■本报泰安讯 春节期间，泰安市岱岳区文旅系统上一盘棋，全力以赴做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作。

当地文旅主管部门对全区文化旅游场所逐一督查落实，确保全区文化娱乐场所和A级旅游景区关停率百分之百。采用随机抽查、夜间抽查、大数据监控等手段，确保辖区内不出现私下营业的文化旅游经营单位。建立旅游景区、星级饭店值守人员和已入住人员台账，对3家星级酒店暂停接待各类聚会情况进行专项督查，每天排查情况形成台账报送区疫情防控社会随访组。其间还征集推出了20余篇文学作品，题材涵盖歌曲、诗歌、中国画、山东快板等，为战“疫”加油鼓劲。

青州文旅全力战“疫”

□刘英 陈润 报道

■本报青州讯 春节期间，青州文旅人转入“非常时期”，全力战“疫”。青州市博物馆、图书馆、文化馆、艺术剧院、青州非物质文化遗产博物馆、青州非遗传习坊等公共场馆全部闭馆，16家A级景区、5家非国有博物馆、85家网吧、30家KTV、5家电影院、4家游艺中心、101家图书报刊零售点暂停营业。

在积极沟通下，劝退已成行或拟出行旅游团队21个，市民706人取消出游行程；劝退已来青州或拟来青州过夜游境内境外团队235个11200余人；已经准备停当的民间文化艺术节、覆盖13处镇街的文体活动全部终止，80余支各类文艺队伍3000余名演员在工作人员耐心解释和劝导中“鸣金收兵”。

齐河文旅抗疫情 音乐快板网上流传



□刘英 徐晓华 报道

■本报齐河讯 近日，齐河县文化和旅游局联合齐河县旅游发展服务中心推出了音乐快板《万众一心抗疫情》，将防疫知识编入快板中。

“熟人见面笑一笑，不要握手和拥抱，取消聚会和聚餐，没事呆在家里边……”朗朗上口的语句，简单朴实的节拍，让市民们能够了解疫情和加强预防。该快板由齐河县文化馆工作人员主导创作，为创作这段音乐快板，他们从1月27日便开始梳理相关资料，在创作的过程中字斟句酌，逐字逐句地进行修改，作品一经发布便在网上传为流传。