

# 法律资讯 会展与旅游



总第一百零二期

二〇二四年第三期

上海市律师协会会展与旅游专业委员会

# 目 录

本期关注 .....	2
一、哈尔滨火爆出圈背后的逻辑与思考 .....	2
二、发展入境旅游需全链条同向发力 .....	6
政策聚焦 .....	10
一、《导游服务规范》国家标准修订获批发布 .....	10
二、《旅游规划通则》国家标准修订项目获批立项 .....	11
媒体资讯 .....	13
一、银发游让老年生活更精彩 .....	13
二、“举报有奖”有利于游客参与市场监督 .....	18
三、限制旅游场景过度使用人脸识别 .....	20
四、完善“先行赔付”要形成工作合力 .....	22
专业研究 .....	24
一、老年旅客旅游中去世 法院判定旅行社无责 .....	24





## 本期关注

### 一、哈尔滨火爆出圈背后的逻辑与思考

新年伊始，哈尔滨掀起了一场全国文旅大狂欢，昭示了龙年文旅升腾的景象。这场狂欢的背后，是大众对于“诗和远方”的渴望，以及对于“诗意栖居家园”的向往。哈尔滨的成功出圈具有非常好的示范效应，它不仅为全国文旅高质量发展提供了深刻启示，也让我们更加深刻地反思当下社会人际交往中所存在的问题。以人为本，注重人的发展，在这样的理念指导下，全国各地一个个服务型政府推动当地旅游发展，旅游发展促进地方经济发展、社会和谐，整个社会将变得更加温暖美好。

带给社会美好情绪价值才可能成为引爆点

哈尔滨爆火的起点是冰雪大世界退票事件。面对突如其来的风波，哈尔滨市文旅部门领导第一时间赶赴冰雪大世界现场进行督导，向游客表示歉意，并承诺将督促景区进一步优化接待安排，确保每位游客都能享受更好的游玩体验。哈尔滨市的这份真诚及后续行动感动了全国网友，让他们在这个寒冷的冬天体会到了来自“冰城”的温暖，进一步激发了他们的共情和行动上的支持。

从社会批判的视角来看，现代社会人际交往的一个特征是被现代性异化了的功能性交往。在功能性交往关系中，个别群体的交往双方均忽略了对方的情感、尊严等而将对方视作客体、物、抽象的实体，只是把对方当成满足自己某种需要的工具。这种建立在利益、功能关系上的人际关系变得脆弱化，人与人之间不再有心灵的碰撞和沟通，不再有发自内心的朴实的爱。然而在哈尔滨，全国人民体会到了民风淳朴，感受到了人与人发自内心的热情与善意，这是对日常生活世界中人际交往关系的补偿。从这个案例来看，城市爆火的引爆点，应是当今社会所稀缺的、可贵的、积极的品质和要素，它能带给整个社会美好的情绪价值。

### 文旅产品创新与旅游热潮中的“链式反应”

哈尔滨成功出圈后，着重思考的是怎样将流量变成留量的问题。除了积极营造舒心、放心、安心的消费环境和市场氛围，哈尔滨不断探索文旅产品创新，给游客带来一个又一个的惊喜：哈尔滨在松花江上升起了热气球；在索菲亚大教堂旁升起了“人造月亮”；为了照顾南方游客，将冻梨摆盘、萝卜切片；怕游客摔倒，在松花江上铺地毯；在广场上建起了暖气休息室，供游客休息取暖；应广大网友的要求，开放了哈尔滨工业大学校园、哈尔滨制药六厂……

这一系列操作，反映了如下信息：第一，哈尔滨照顾到旅游者的生理、安全、社交、尊重等各个层级的需求，这种“宠溺”实际上是对游客多元化需求的高度重视，自然赢得游客们的尊重和认可。第二，

哈尔滨深刻地认识到今天的旅游者已从“看景旅游”进入到“场景旅游”时代，旅游者消费偏好和旅游需求发生改变，因此不断地创造新场景，并积极改变传统的旅游者移动模式，将旅游产品“搬迁”至游客的面前。正是哈尔滨文旅产品的不断创新与呈现，形成了旅游热潮中的“链式反应”，引起全国网友评论点赞的一个又一个高潮，不断引爆全网。

### “虚拟”与“在场”的良性互动提升游客体验

哈尔滨似乎掀起了虚拟和现实空间中的一场场互动仪式。互动仪式链理论由柯林斯提出，该理论关注那些具有情感和意识的人类群体中的瞬间际遇，其核心思想是：两个或两个以上的人聚集在同一场所，亲身在场，产生对同一事件的共同关注，引发共同的行动，通过对共同事件的关注或共同的行动，彼此达到并分享共同的情绪或情感体验，个体的情感能量得到提升的同时，产生集体兴奋感，并获得群体认同，增进群体团结。

哈尔滨旅游爆火后形成两大互动场域，一是“虚拟”场域，即网络空间，二是“在场”场域，即哈尔滨旅游空间。两个场域都衍生了一个个互动仪式。社交媒体的信息传播是通过用户之间互动、参与的一系列环节构成的链条。哈尔滨开发了一系列吸引人的活动引发全网关注，譬如“广西砂糖橘研学哈尔滨”。在社交媒体上，一些网友表达了他们的兴奋、赞赏和好奇，与其他用户分享他们对于广西孩子逛

哈尔滨活动的看法和体验。这种积极的情绪通过社交媒体的传播被更多的人感受到。这样的互动和参与进一步强化了积极情绪的传播。

游客通过在场体验更直接地感受到了哈尔滨的热情。在哈尔滨，游客参与旅游项目，例如参加冰雪运动、品尝特色美食、参观景点等，并在旅游过程中与当地人互动，体验到哈尔滨冰雪旅游的魅力，感受到当地人民的热情。这些互动活动不仅丰富了游客的旅行体验，还增强了游客对哈尔滨的情感联结。在互动仪式链中，互动活动之间有着内在的逻辑关系。每个互动活动都会引发下一个互动活动的参与欲望，形成连贯的互动链条。游客参加了冰雪运动项目，可能会想尝试更多的冰雪活动；品尝了当地美食，可能会想了解更多的当地特色菜品。这种连贯性的互动链条在游客的体验和行为中起到推动和引导的作用，使游客不仅能够充分参与旅游活动，获得愉快的体验，还能够与当地人建立更深层次的互动和交流。这种互动和交流不仅能够增加游客对哈尔滨的认同感和归属感，还能够促进文化交流和旅游产业的发展。

（作者：余志远 东北财经大学旅游与酒店管理学院）



## 二、发展入境旅游需全链条同向发力

促进入境旅游恢复发展是系统工程，需要统筹协调好中央与地方、市场与政府、供方与需方的关系，以政策措施为导向，以市场力量为主体，以营销推广为重点，以人才培养为保障，围绕“吃住行游购娱”全链条同向发力、问题共答

近日，国家移民管理局推出便利外籍人员来华 5 项措施，这是贯彻落实中央经济工作会议提出的“切实打通外籍人员来华经商、学习、旅游的堵点”重大决策部署的具体举措，彰显了国家推动入境旅游恢复发展、服务保障高水平对外开放的决心和信心，对促进入境旅游恢复发展具有重要作用。

推动签证、口岸政策便利化和便利外籍人员在华消费支付、互联网使用是打通外籍人员来华旅游堵点亟须解决的问题。

事实上，去年以来，相关部门已打出了优化入境旅游发展的政策措施“组合拳”。例如，对符合条件的申请人临时性免采指纹，减少外国人来华签证申请表填报内容，持续优化来华签证办理体验等。近日，国务院总理李强在同爱尔兰总理瓦拉德卡举行会谈时表示，为便利两国人员往来，中方将给予爱尔兰单方面免签待遇。2023 年下半年以来，我国已对新加坡、文莱、法国、德国、意大利、荷兰、西班牙等国家实行免签政策。

免签政策对入境旅游需求的刺激作用较为明显。2023 年 12 月 1 日，我国对法德等 6 国试行单方面免签政策，广受相关国家人员的欢迎和好评。国务院新闻办公室日前举办的新闻发布会介绍，截至今年 1 月 9 日，6 国免签入境人员共计 14.7 万人次，呈现整体上升趋势。这表明，随着相关政策效应的逐步显现，我国入境旅游市场正在进入恢复增长的新通道。

一系列便利外籍人员来华措施的推出，无疑是入境旅游加快恢复发展的重大利好，加之入境旅游市场经营主体信心逐步向好，我国入境旅游迎来新的发展机遇。当然，入境旅游市场要恢复到疫情之前的水平，还需要一段时期。首先，放眼全世界，入境旅游市场在很大程度上受制于严峻复杂的外部环境；其次，立足我国，国家推出的一系列相关政策效应释放和落地需要一个过程；再次，立足入境旅游自身，供应链的全面修复以及供应链、产业链和价值链的融合协同，还需要更多努力。

促进入境旅游恢复发展是系统工程，需要统筹协调好中央与地方、市场与政府、供方与需方的关系，以政策措施为导向，以市场力量为主体，以营销推广为重点，以人才培养为保障，围绕“吃住行游购娱”全链条同向发力、问题共答。

一是围绕让境外游客“愿意来”，加大优质产品供给和海外市场推广。联合国世界旅游组织发布调查报告显示，40%的国际旅游与文化有关，外国游客相对更喜欢我国的文化、历史、购物和美食。让



境外游客“愿意来”，做好“两手抓、一攻略”很重要。一手抓产品开发，结合入境客群构成和旅游偏好，加大入境游产品开发力度，串点成线，串珠成链，打造更多体现中国特色、具有代表性的精品旅游线路。一手抓海外营销，全面启动“你好！中国”国家旅游形象推广活动，注重发挥好海外中国文化中心、旅游办事处、签证中心、行业媒体和社交平台作用，加强精准营销。同时，在此基础上，精心编制好外国人游中国攻略及指南，并加强前端推送，增强对境外游客的吸引力。

二是围绕让境外游客“来得了”，提高航空运输通达性和通关便利化水平。提升航空运输通达性，对于促进入境旅游恢复发展至关重要。据中国民用航空局数据，至 2023 年底，我国国际客运定期航班恢复至每周 4782 班，约为疫情前的 62.8%。随着我国签证政策不断优化调整，境外游客来华旅游意愿有望持续增强，需要进一步提高航空运输通达性，增加与主要客源地、周边国家的航线，加密航班频次。当然，也需要边检、口岸、出入境等相关部门加强联动，统筹服务发展和保障安全，全面优化口岸签证政策和流程，不断提升通关便利化水平。

三是围绕让境外游客“游得好”，全面优化配套服务。从去年淄博烧烤出圈，到近期哈尔滨冰雪旅游火爆，这波热度已经“火”到了海外，全球搜索热度持续上升，也吸引了许多外国游客赴哈尔滨感受中国旅游魅力。这座城市的营商环境、服务水平和城市品牌等建设经

验为做好入境旅游工作带来诸多启示。要把与境外游客共情共鸣作为着力点，围绕便利预约、恢复国际航班、优化口岸签证、提升支付便利度、便捷交通出行、加强国际语言环境建设等，下大力气破解难点、贯通卡点、打通堵点，持续提升境外游客的体验感。

四是围绕让境外游客“带得走”，研发生产突出中国特色和文化内涵的商品。中国旅游研究院预测，2024 年我国入出境旅游规模有望超过 2.64 亿人次。将入境客流转化为消费热、现金流，也是做好入境旅游工作的重要一环。应聚焦重点消费商圈、文创产业园区和新业态、新模式、新服务，培育一批具有中国特色、本地特点和核心竞争力的文旅新消费品牌产品；鼓励老字号等有实力的企业创新经营模式，与知名 IP 跨界合作，推出蕴含本地文化的文创、伴手礼和特色旅游商品，让境外游客感兴趣、愿意买、带得走。最重要的是要让境外游客把对中国的好印象、好口碑带走，让他们以后再来中国。

中国旅游报特约评论员 王红彦



## 政策聚焦

### 一、《导游服务规范》国家标准修订获批发布

国家市场监督管理总局（国家标准化管理委员会）日前批准发布 423 项推荐性国家标准和 2 项国家标准修改单。由文化和旅游部主管、全国旅游标准化技术委员会归口及执行的国家标准《导游服务规范》（GB/T 15971-2023）位列其中。该标准是对原国家标准的修订，将于 4 月 1 日起实施。

标准修订主要包括规范相关表述、更新导游服务能力要求、优化导游服务内容要求、增加出境游领队服务要求、优化入境游导游服务要求、完善突发事件和常见问题的处理要求、增加导游服务质量评价内容。

据了解，2021 年 12 月 31 日，国家标准化管理委员会印发《关于下达 2021 年第四批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知》，明确《导游服务规范》获国家标准修订立项。2022 年 4 月，全国旅游标准化技术委员会发布修订后《导游服务规范》并公开征求意见。此次修订任务由文化和旅游部市场管理司提出，归口单位为全国旅游标准化技术委员会，起草单位为文化和旅游部、北京第二外国语学院。



## 二、《旅游规划通则》国家标准修订项目获批立项

近日，全国旅游标准化技术委员会发布信息，《旅游规划通则》（以下简称《通则》）国家标准修订项目获批立项。

据了解，原有《通则》自 2003 年实施，在提高我国旅游规划的科学性、前瞻性和可操作性，提高旅游规划总体水平上发挥了重要作用，促进了旅游业持续健康发展。同时，近年来旅游业发展形势发生了巨大变化，对旅游规划编制工作提出了新要求。此次修订旨在贯彻落实旅游法相关要求，适应旅游业发展变化，推动旅游规划标准化建设。

据介绍，此次修订将涉及多个方面，如各类规划衔接方面，强调旅游规划要与国民经济和社会发展规划、国土空间规划，以及环境保护规划、文物保护规划等相关专项规划相衔接和协调；旅游为民、旅游带动方面，更好满足大众旅游需求，带动更多群众就业增收，强调旅游均衡发展、实现综合效益；新技术应用方面，突出科技赋能、智慧智能，注重“互联网+”、云计算、大数据、物联网、人工智能等技术在旅游领域的应用；文旅融合方面，贯彻落实以文塑旅、以旅彰文，推进旅游产品开发和服务质量提升；资源整合、产业融合方面，注重旅游资源普查与评价、非遗等文化资源科学合理开发利用，旅游资源与社会资源广泛整合，加快旅游产业与其他产业跨界融合；生态

文明建设方面，大力发展绿色旅游，践行“两山”理念；规划评审方面，关注规划与上位规划及专项规划衔接、规划的落地性及规划实施与监督评估等；实地考察和现场调研方面，强调了解问题现状和各方利益诉求。



## 媒体资讯

### 一、银发游让老年生活更精彩

国务院办公厅近日印发《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》（以下简称《意见》），这是中国首部“银发经济”政策文件。《意见》明确提出，丰富老年文体服务，拓展旅游服务业态。为培育发展银发旅游，丰富老年人旅游休闲生活，文化和旅游部、工业和信息化部、国家卫生健康委员会去年联合组织开展了老年旅游典型案例推荐遴选工作，最终入选的 20 个案例集中展示了近年来老年旅游发展实践中的好做法、好经验，为推动老年旅游健康发展提供了有益借鉴。

#### 丰富老年旅游产品

《意见》提出，“探索采取‘公司（社会组织）+农户+合作社’经营模式积极发展乡村旅居式养老服务等农村特色养老产业”。有关数据显示，全国农村至少有 7000 万套闲置房屋，一些地区乡村农宅空置率超过 35%。发展乡村旅居式养老服务不仅有利于解决农宅空置等问题，还能培育乡村产业，助力乡村振兴。

浙江磐安乌石村历史悠久，距今已有 1200 多年的历史，因为古村房屋多采用一种黑色的乌石砌墙，被称为“乌石村”，是全国保存



最完整的乌石古村落之一。2003 年 6 月，时任浙江省委书记习近平到村里调研，鼓励磐安将生态优势转化为经济发展优势。乌石村党员干部带头，发动村民创办农家乐，2005 年，首批由 4 户农户创办的农家乐开始试营业。而今，乌石村已有农家乐、民宿 200 多家，床位 4200 多个，成功打造了“乌石人家”老年康养民宿品牌，吸引众多老年游客慕名前来。

“乌石村大力开展适老化老村维修保护和基础设施建设，游乐园、游步道和美丽梯田等项目先后建成并投入使用。村里还建成了乌石御景酒店、乌石农庄等，推出非遗一台戏演出等活动。”磐安县文化和广电旅游体育局局长陈滨潮说。

近年来，康养旅游凭借亲近自然、休闲健康等优势受到老年游客的普遍喜爱。四川省广元市老年大学于 2022 年开始筹备游学养项目，针对银发人群，开发 5 条游学养旅游线路，先后组织 5 批次 2000 名老年大学学员参加游学养项目。今年年初，广元市老年大学开始探索候鸟式游学养模式，组织老年学员到凉山西昌开展暖冬游学养教学实践活动。

贵州省赤水市天鹅堡高山康养度假区围绕老年群体康养度假需求，依托独特的生态资源，配套建设环湖健康步道、文化活动中心等设施，大力发展高山避暑、养生、休闲旅游等业态。

“安全、健康、舒适是老年人出游考虑的重要因素。”中山大学旅游学院副院长何莽建议业界关注不同年龄、不同健康状况、不同生活背景和收入水平老年人的差异化需求，对老年旅游市场进行细分，切实提升老年旅游的产品质量和服务水平。

### 推进适老化改造

设置无障碍通道、优化无障碍设施、加强智能监测警示……近年来，各地积极为老年游客营造舒适便捷的旅游环境。

进入沂蒙山银座天蒙旅游区，从停车场的无障碍专用停车位，到售票厅、检票口、索道站等，均设置了无障碍绿色通道。“早在 2017 年，景区就建成了高山无障碍游步道，并配套修建了无障碍停车场、无障碍卫生间等设施，力图打造全程无障碍游览路线和服务体系。”山东天蒙旅游开发有限公司执行董事、总经理刘子腾介绍，针对老年人等特殊群体，景区还安排志愿者提供全程无障碍服务。

湖南莽山五指峰景区先后建成单线较长的悬空索道、海拔较高的森林观光垂直电梯、较平缓的三级悬空游步道等，安装垂直电梯、提升机等辅助设施，更好帮助老年人实现无障碍旅游。

岳西天悦湾温泉康养度假区则从住宿、餐饮等细节入手，致力于提升老年旅游服务品质。工作人员介绍：“度假区专门设置了无障碍通道，配备了轮椅，针对行动不便的老年人，酒店管家会为其提供全方位服务。”

为解决老年人办理事务时可能遇到的排队时间长、手续繁琐等问题，宁夏六盘山红军长征景区开通了老年人专用通道，专门设置线下购票窗口和自动售票机，为老年人提供优惠的门票和灵活的退票政策。

“发展老年旅游，关键要构建老年旅游公共服务体系。”北京交通大学经济管理学院旅游系主任王学峰认为，“景区、酒店等旅游场所建设基础设施时，应充分考虑和保障老年群体的多元需求，不断提高旅游场所公共服务适老化程度。”

### 完善智慧旅游服务

《意见》提出“开展数字适老化能力提升工程，推进互联网应用改造”“打造智慧健康养老新业态”等具体要求。发展智慧旅游，通过数字赋能提供更多适老化智能服务产品，不仅有利于解决老年人出游“数字鸿沟”问题，还能让老年群体享受更加便捷、更有温度的智慧旅游服务。

“刷脸”一秒入园、“吃住行游购娱”一站式旅游导览……广东罗浮山景区于 2022 年底启用新升级的智慧票务系统，在预约、购票、核销操作上做减法，通过线上线下多渠道购票分流、现场工作人员辅助购票，解决老年人购票难、排队难的问题。景区工作人员介绍，景区不断完善智慧游览功能，整合罗浮山及周边景区景点、酒店民宿、餐饮美食、土特产品和活动资讯等文旅资源，实现“一部手机游罗浮”，解决老年人出行“攻略难”问题。



针对老年人旅游可能遇到的行动不便、问询困难等难题，江苏徐州市泉山区适老化智慧旅游导览系统以固定端“智慧旅游导览牌”为载体，为老年游客获取信息提供便利。“系统功能全、屏幕大、字体大，非常便于老年游客使用。”泉山区文化体育和旅游局有关负责人说，泉山区适老化智慧旅游导览系统设置了景区景点语音讲解，开发了“VR 游泉山”虚拟旅游功能，让老年人足不出户也能云游祖国的大好河山。

2020 年国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》明确提出推进移动互联网应用适老化改造，各 OTA 平台从那时起就在改善相关服务，为老年人订票、咨询提供便利。例如，携程推出 APP“关怀版”，安排专属人工客服为老年群体服务，重点根据老年用户需求提供代为筛选产品、代为下单、代为取消预订等。

年过六旬的杜爱梅是一名退休教师，每年都要和老伴儿来几次自由行。她说，“现在真是太方便了，旅游信息随时都能掌握。而且，大多数手机软件都有老年版本，字大，看起来也容易。现在出门自己订车票、订酒店都不成问题。”

中国旅游报记者 黄高原

## 二、“举报有奖”有利于游客参与市场监督

近日，一则“小伙吐槽贵州旅游获奖 3000 元”的视频在网上走红，引发网友热议。据媒体报道，网友龙飞呐（网名）不久前吐槽、举报了贵州多个涉旅问题，在有关部门查处后，他收到了贵州省文化和旅游部门的 3000 元（税后 2400 元）奖金。

2023 年以来，我国旅游市场加快恢复发展，然而，个别地方也暴露出诸如“不合理低价游”、强制消费、虚假宣传、宰客等问题，不仅侵害了游客的正当权益，也损害了当地旅游业的口碑与形象，对此亟须进行治理。

由于许多涉旅问题藏在暗处，仅靠常规检查、筛查很难发现。贵州从 2017 年开始，连续多年开展多彩贵州满意旅游“痛客行”活动，鼓励广大游客和群众投诉举报旅游中发现和遭遇的“痛点”。

游客是旅游活动的参与者，旅游产品和服务好不好、行业存在哪些问题，游客最清楚。引入外部监督力量，鼓励游客对违法违规行为进行监督和举报，有利于推动精准治理，打击各种违法违规行为，敦促旅游行业从业者规范经营，实现行业有序发展。

据了解，游客只需关注公众号、官网或扫码，进入“多彩贵州满意旅游痛客行”平台，将在贵州旅游过程中遇到的痛点、短板和隐忧以及意见建议或投诉填写进去，即可参与活动。这种监督模式容易操

作，人们可以一边旅游，一边将所遇到的问题及时反映到平台上，由监管部门负责调查、惩治，从而形成内外监管合力。

以往，旅游市场秩序都是由监管部门治理整顿，一旦发生纠纷，游客只能投诉，往往因维权成本过高、时间过长，很多人不得不放弃。而在“举报有奖”激励机制下，游客有更强的监督动力，既能推动市场监管整顿，又可获得举报奖励，何乐不为？可见，要提高旅游服务质量，就应换位思考，站在游客的立场上想问题，让游客参与市场监督，共同探索合理有效的治理手段。

旅游是服务行业，重在游客体验，应以服务品质取胜。提升服务质量，不能闭门造车，而是要以人为本，围绕游客实际需求，不断改进服务流程，让游客感受到宾至如归，不断提升旅游体验。

近期，各地文旅部门认真“听劝”，强化行业监管，严厉打击各种扰乱市场秩序的行为，不断推陈出新提升服务质量。可以说，各地维护旅游市场秩序的行为与贵州的“痛客行”有异曲同工之妙，都达到了改进服务、提升形象的效果。

作者：江德斌



### 三、限制旅游场景过度使用人脸识别

“从什么时候开始，我们入住酒店开始要人脸识别了？你知道这是哪里要求吗？”今年全国两会期间，在接受中国旅游报社记者专访时，全国政协委员、中国旅游研究院院长戴斌把记者问愣住了。

“过去一年，我调研发现，国内很多省区市的旅游住宿机构都设置了人脸识别系统，游客除了要出示身份证件，还要到专门的人脸识别设备前‘刷脸’才能入住。”戴斌说，该措施不仅降低了服务效率，也增加了企业的经营成本。“酒店用人脸识别终端的单价从数千到数万不等，厂家还会收取年度系统维护费用。我还发现，度假区、滑雪场、索道、主题公园、博物馆等旅游流量入口和消费场景安装人脸识别终端也已经成为普遍现象，且强制使用的场合越来越多。”

那么，入住酒店须人脸识别，这到底是何时、哪个部门出台的规定呢？

“经过对部分地区酒店企业、旅游和商务主管部门、公安部门的调研，我发现，在酒店加装人脸识别设备终端，既没有明确的法律和行政法规规定，也没有正式成文的部门规章规定。”戴斌发现，当前，让游客做人脸识别的地方都是按照“告知且同意”的原则实施，即“公安部门告知旅游住宿机构，然后旅游住宿机构也同意做，所以就做了”。

戴斌建议，公安部对强制旅游住宿机构购买和使用人脸识别终端情况进行全面摸底排查，包括要求安装的法律依据、是否指定厂家品牌、是否要求同步上传信息等。及时指导各地公安部门取消游客入住宾馆酒店必须“刷脸”的规定，并召回相关的软硬件设备。

“除《旅馆业治安管理办法》第六条‘旅馆接待旅客住宿必须登记。登记时，应当查验旅客的身份证件，按规定的项目如实登记。接待境外旅客住宿，还应当在 24 小时内向当地公安机关报送住宿登记表’外，依据‘法无授权不可为’的原则，不得要求旅游者履行‘刷脸’义务，也不能要求旅游住宿机构除查验身份证件之外履行采集生物信息和涉及旅游者隐私数据的义务。”戴斌建议，国家互联网信息办公室尽快实施《人脸识别技术应用安全管理规定（试行）》，对专项数据和隐私保护提出具体、可执行、可查验的要求，会同国家数据局等部门针对旅游过程中个人隐私、商业机制和数据安全，建立有效的法治管理体系。

戴斌还建议，全国人大常委会法工委对针对游客的“强制刷脸”行为进行专项检查，对有关制度、规定和标准进行合法性审查。“地方立法、政府条例和部门规章不得超出法律规定的范围，任何地方、任何部门都不可以没有上位法和正式授权就限制公民的旅游、旅行和消费。”

中国旅游报记者 郭子腾

## 四、完善“先行赔付”要形成工作合力

近日，海南三亚市委宣传部发布消息称，三亚市进一步优化“三亚放心游”先行赔付机制，从此前的 1000 元以内“小额快赔”，调整为取消赔付上限。该举措预示着“三亚放心游”平台将在保护消费者权益、优化投诉处理机制等方面发挥更大作用，助力三亚旅游高质量发展。

当前，外出旅游已经成为人民日常生活的刚需。随着旅游人数的不断增长和人们维权意识的日渐觉醒，旅游消费领域的投诉更加频发。由于种种原因，旅游消费者的个体维权往往显得势单力薄，甚至会陷于“孤立无援”的尴尬困境。如果由管理部门和维权组织代表消费者个体“出头”，形成维权合力，其效果必然会好得多。

旅游消费投诉“先行赔付”制度的建立和完善，可以进一步规范旅游经营行为，进而有效保护消费者的合法权益。换言之，实行“先行赔付”制度，有利于鼓励消费者大胆消费、放心消费、安全消费，进而使旅游消费成为我国经济稳定持续增长的“发动机”。同时，也有利于提升旅游行业竞争力，促进旅游经济做大做强。

然而，有了“先行赔付”制度，并不意味着消费纠纷必然能够得到妥善解决。确保旅游投诉“先行赔付”制度更好运行，还需监管部门和社会组织形成工作合力，用好法律武器。特别是监管部门和维

权组织的公益诉讼要快速跟进。为使公益诉讼得到有效运用，使旅游消费投诉“先行赔付”制度能够更好运行，就要构建旅游消费投诉“先行赔付”仲裁机制，针对旅游消费纠纷的特点，设立一套专门的仲裁规则，明确纠纷仲裁的具体办法等。

作者：张连洲





## 专业研究

### 一、老年旅客旅游中去世 法院判定旅行社无责

日前，四川绵阳市涪城区人民法院（以下简称涪城法院）对一起老年游客于旅途中去世，家属起诉旅行社的二审案件做出判决——维持原判，即涉案旅行社对老年游客的死亡不存在过错，无须承担赔偿责任。基于哪些事实，法院做出了这样的判决？其他旅行社应从此案件中作哪些总结？对此，记者进行了采访——

案由：老人旅途中亡故

据红星新闻报道，来自四川的游客刘婆婆在两个女儿的陪同下参团前往山东旅游。然而，游玩 1 天后，刘婆婆于清晨被同住游客发现无法唤醒，120 医护人员到达后确认老人已经死亡。

刘婆婆的两个女儿认为组团社山东某旅行社存在过错，导致老人死亡，遂将该旅行社告上法院，要求赔偿 15 万余元。

原告在起诉状中称，山东某旅行社在组织旅行过程中存在长途跋涉，且在发现老人无法唤醒后，她们尝试过联系地接导游，但直到 120 医护人员确认母亲死亡，地接导游仍未出现，故旅行社存在抢救不及时等过错。

焦点：旅行社是否有过错

本案焦点在于旅行社是否存在过错。由于刘婆婆的死亡原因系自身疾病，因此，判断是否存在过错的依据为旅行社的行程安排对刘婆婆的疾病是否存在诱发因素，以及是否存在救助不及时等情形。

法院审理认为，山东某旅行社在刘婆婆死亡前 1 日，组织游客游览位于济南市区的大明湖和黑虎泉两个景点。这两个景点距离较近且地势较为平坦，游客活动强度不高。同时，在游玩结束后安排了较长的休息时间，故旅行社安排的行程不存在不适合老年人身体状况的情形。

对于旅行社是否存在救助不及时问题，法院审理后认为，刘婆婆游玩结束入住酒店时，尚未表现出异常，且刘婆婆按照平时的作息时时间入睡，因自身疾病不幸在睡梦中去世，如苛求旅行社安排专门的人员在刘婆婆睡眠时对其进行守护、救助，该要求既违背常理也不符合法律规定。因此，山东某旅行社对于刘婆婆的死亡不存在过错，无须承担赔偿责任。

据此，涪城法院驳回原告全部诉讼请求。随后，原告提出上诉。二审经审理，做出维持原判的判决。

#### 分析：如何履行安全保障义务

结合本案的实际情况，北京中伦文德（杭州）律师事务所主任傅林放认为，旅行社责任认定的核心要素有两个层面：一是旅行社是否存在安全保障相关义务未适当履行的情况，包括合同约定义务、法定

义务；二是义务未履行与死亡后果之间有无因果关系。关于旅行社安全保障相关义务，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国旅游法》的有关规定，可以概括为如下 4 个方面：

一是提供合格的旅游服务及产品。包括供应商采购过程、线路安排、旅游组织过程等，都要符合法律规定，符合合同约定，符合团队游客年龄、身体状况等客观条件。如果是专门的老年团，还应该符合《旅行社老年旅游服务规范》的要求。本案原告主张行程存在长途跋涉，不符合老年人身体要求，行程设计不合理。但法院并未认定这一事实，因此未能得出本案旅游服务产品不合格的结论，死亡后果与行程安排没有因果关系。

二是消除不合理的安全隐患。基于旅行社专业认知可以消除的旅游安全隐患，旅行社应当事先主动采取防范、排除措施，比如发现景区道路湿滑或者有坑洼，应该提前设置围栏。本案是游客在睡梦中离世，与不合理的安全隐患没有因果关系。因此该义务履行与否，不影响责任认定。

三是履行必要的告知警示义务。旅游活动中的一些安全风险是无法消除的，比如涉水项目的溺水风险，老年人的身体健康状况不适应旅游活动的风险等。此类风险，游客未必有能力注意到，但作为专业的经营者，旅行社应当预见，并提前向游客告知、警示，以便游客能自行注意避免风险。旅游合同示范文本、行业里常见的告知书，一般都包含了这些内容。本案游客睡梦中离世，这并非旅游活动自身包含

的风险，不能苛求旅行社预见并要求提前告知，也不是游客能自行注意就可以避免的。因此不能认为旅行社有违本项义务，并引发了游客死亡的后果。

四是履行及时必要的救助义务。一旦发生安全事故，旅行社应当履行救助义务，救助要及时，救助方式基于旅行社的客观能力，以合理、必要为限。本案游客离世的情况，旅行社客观上是无法实施救助的，因此不能认为旅行社违反了该项义务。

综上，依据本案事实，难以认定旅行社存在未适当履行安全保障相关义务的情况，或者即使有义务未履行，但这与死亡后果没有因果关系，因此就游客死亡的后果，旅行社不承担损害赔偿责任。

由此可见，在旅游经营活动中，旅行社如何降低安全事故法律风险，可以从上述 4 个方面入手做实、做细。

中国旅游报记者 赵 垒

---

本资讯由上海市律师协会会展与旅游专业委员会搜集整理（相关著作权归原权利人所有）

本资讯可在东方律师网“业务研究”栏目下载

本资讯责任编辑：上海律协会展与旅游专业委员会

投稿及建议联系邮箱：chenxj@guantao.com