



出游行程取消,如何退款?能退多少?

无锡旅行社:需要时间,需沟通协调

微信不振、手机不响,旅游工作群毫无动静……这是江苏(无锡)康辉旅行社总经理张新忠入行几十年来,第一个没有被打扰的春节。而他朋友圈里所有的旅游行业的同行一样,有点焦虑。因为他们知道,安静,对旅游业来说意味着“惨淡”。而对上班后面临的旅行团退订、延期等事情,无锡各旅行社人士均表示,需要时间,需要政策,更需要与游客彼此间的谅解。

退订井喷

市民咨询退订旅行电话、单子每天上百例

1月24日,文化和旅游部办公厅印发紧急通知,要求即日起,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。1月27日后,包括出境游在内的所有团队游及“机票+酒店”服务也需全面暂停。其间,各OTA(注:在线旅游)平台和民航局等部门发布通知,会为用户免费办理退订业务。此外,携程还公布了将提供2亿重大灾害保障金,以确保用户无损退订的消息。

公布暂停通知后,市民旅游出行的退订单子如“井喷”一般,

无锡市文化市场综合执法支队旅游投诉科一天就能接到过百的电话和电子工单。无锡各大旅行社也相继对于退订做出了书面告知。来自携程客服各个版块的数据显示,从疫情开始发酵时起,携程大住宿业务的电话进线量就成倍数增长,最高时达到8倍,酒店管家(在线客服)甚至达到了12倍。与此同时,机票退改的需求量增长了近10倍。“1月27日铁路发文后,当天的业务量同比去年春节增长了320%,相比平日增长526%。”携程车票客服业务负责人刘美玲说。

游客着急

没有出行却要损失费用难以接受

记者从无锡市文化市场综合执法支队旅游投诉处了解到,大部分市民的咨询电话均是询问旅行团暂停后相关的退订情况。有很多无锡市民退订较早,是否可以享有24日以后退订的相关政策?有的市民春节期间,全家邮轮出游,得知同船有武汉游客便退订了,但之后被通知邮轮将制止武汉游客上船,那退订后的费用是否是自己承担全损?有位无锡市民带着全家欧洲游,光团费就已经付了二十万,对能退回多少十分着急,在与旅游投诉处工作人员沟通时已经哭了,他表示自己赚钱也不容易。

有游客表示,虽然是不可抗

力,但是民航和铁路部门都表示不收取退票费,部分酒店业者和旅游平台也表示可免费取消订单,自己报的旅行团为什么不能全额退款?对于游客来说没有出行却要损失费用,在心理上难以接受,但对于旅行社来说,前期以“切位”或“包机”取得航空资源,预订的酒店、门票也存在一经预订不可取消的情况,损失也很严重。停团前,无锡各大旅行社为春节线路已经准备了一个多月的时间。考察调研、线路整合、后期宣传,前期成本就有几万元。“对于很多机票、酒店、交通工具,都已经预先付款了,并不是我们说退就能退的。”无锡某旅行社的工作人员告诉记者。

需要时间

具体退订情况需等到复工后才明了

张新忠告诉记者,最近与无锡同行们看得最多的就是《旅游法》第六十七条的规定。其规定指出,遇到“不可抗力”因素而导致合同不能继续履行时,旅行社和旅游者均可以解除合同。合同解除时,组团社应当在扣除已向地接社等各方支付且不可退还的费用后,将余款退还旅游者;合同变更时,因此增加的费用由旅游者承担,减少的费用退还旅游者。“所有同行都在按照政策努力为顾客挽损,但这需要时间,更需要沟通和谅解。”张新忠表示,截止到2月底,无锡康辉旅行社需要给2000位游客进行退订,但具体如何退订?能退多少?需要时间来统计,也需要跟境外的供应商、地接旅行社、航空公司来进行沟通,所以需要市民耐心等待。

“哪个平台的哪个产品,在什么时间地点、能否全退,我们需要每张票去跟航空公司核实。主要需要大家都在复工状态下进行。”无锡某旅行社负责订票业务的工作人员直言,公司也在一单一单地给市民追问,但是需要时间。无锡喜羊羊旅行社的副总经理程海花表示,2月之前的旅行团正在进行退订,但具体人数还未出来,三月的还未开始,具体要看相关政策。“估计退订人数不在少数,尤其是三月初西藏专列我们旅行团就已经收了1000人次的报名,损失有点大。”程海花说。中国国旅(江苏)无锡分公司负责人邓云岗表示,先按上级管理部门要求做好退订工作,至于退订细则还没定论。

(璩璐)



战疫情

1月31日,在大湖街道大桥社区,一辆宣传车在滚动播放防控知识。

连日来,我市各地积极采取多种措施,全力做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作。

(还月亮 摄)

梁溪市场监管局发布防护口罩知识手册 有关口罩的知识要点,请掌握

口罩已成为疫情防控的“标配”,正确使用符合相关标准的口罩十分重要。然而,部分市民对于口罩选择、使用、处置等方面仍存在“知识盲区”,甚至听信网络谣言。那么,在当前医用防护口罩供应紧张的情况下,戴两个普通口罩是否可增加防护作用?口罩是否可以清洗后重复使用?特殊人群该如何选择、佩戴口罩?针对这些问题,昨天,梁溪区市场监督管理局特别制作、发布《防护口罩知识手册》(以下简称“手册”),向市民科普关于口罩选择、使用、处置等“知识要点”。

【选择】

没有N95或医用外科口罩咋办? 工业口罩、防雾霾口罩可在特定场合替代

据介绍,国内的口罩按防护功能主要分为三类:工业(劳动)防护类、医用防护类、民用防护类。其中,工业防护类指的是KN型、KP型口罩;医用防护类指的是医用防护口罩、医用外科口罩、医用口罩;民用防护类指的是防雾霾(PM2.5)口罩。

如果市民买不到N95口罩,是否可以使用工业(劳动)防护或其他口罩代替?对此,《手册》中解释,N95型口罩是NIOSH(美国国家职业安全卫生研究所)认证的9种颗粒物防护口罩中的一种。防护等级为N95级表示在NIOSH标准规定的检测条件下,口罩滤料对非油性颗粒物(如粉尘、酸雾、漆雾、微生物等)的过滤效率达到95%。我国医用防护口罩标准里没有“N95”的说法,而是

采用“1级”“2级”和“3级”的说法来表示过滤效率等级,一般1级就可以达到“N95/KN95”的要求。也就是说,只要符合GB19083标准的任何“医用防护口罩”,就绝对已经达到了N95级和KN95级的过滤效率了。

而工业防护口罩主要是阻隔粉尘等微粒,病毒是吸附在微粒上的,因此,也可以起到阻隔微粒作用。在当前N95口罩及医用外科口罩需求紧张的情况下,市民如果不去人群大量聚集的场所,可以选择工业防护口罩,有条件的在使用前也可以采用紫外线在1米距离内做个内表面的消毒再使用。同时,在这类非人群大量聚集场所,也可以选择使用普通医用口罩或防雾霾口罩,也可以起到一定的防护作用。

【使用&处置】

不建议使用清洗后的口罩 不同人的口罩用不同丢弃方法

如果家中没有医用防护口罩,戴两个普通口罩是否可以增加防护作用呢?口罩可以清洗、消毒后重复使用吗?

对此,《手册》中解答称,戴两个普通口罩也是一种不得已的选择办法,但实际防护效果是不能保证的,建议一个普通口罩加防护面屏。但是,不建议使用经清洗、加热或消毒后的口罩,因为经上述处理后,会破坏口罩的保护作用和密合性。同时,需要注意的是,一次性口罩使用时要控制使用时长,N95口罩外观无破损变形、呼吸阻力正常、未受到污

染、浸湿还是可以重复使用的,但也是有限次使用的。

针对网络上所说的使用后的口罩需经开水烫、焚烧、剪碎等处理后丢弃的处置方法,《手册》中不建议采用,并提醒广大市民,针对不同人群用过的口罩应采取不同的处理方式:如果是普通群众使用后的口罩,按照生活垃圾分类的要求处理即可。如果是疑似病例或患者佩戴的口罩,不可随意丢弃,应视作医疗废物处理。医疗废弃物有严格的处理流程,不会重新进入市场流通。

【特殊人群】

儿童应使用儿童版口罩 慢性病患者应在医生指导下使用

值得一提的是,《手册》中对于特殊人群如何选择、使用口罩进行了专门解答和提醒。其中,对于儿童,因为其脸型小,建议家长应选择儿童防护版口罩,由于目前我国还没有专门的儿童口罩国家标准,建议儿童选用符合国家标准GB2626-2006 KN95口罩,并标注儿

童或青少年颗粒物防护口罩的产品,其效果相当于颗粒物防护口罩。

孕妇佩戴防护口罩,应注意结合自身条件,选择舒适性比较好的产品。老年人及有心肺疾病慢性病患者佩戴后会造成不适感,甚至会加重原有病情,应寻求医生的专业指导。

(刘娟)