

新冠疫情下 广州餐饮旅游与会展业 常见法律问题的解答

广州市律师协会

餐饮旅游与会展业务专业委员会

问答目录

餐饮篇.....	1
一、场地租赁相关法律问题.....	1
二、合同履行纠纷.....	3
三、劳动人事.....	8
四、疫情防控.....	11
五、疫情影响下企业自救及政策优惠.....	14
旅游篇.....	17
一、场地租赁相关法律问题.....	17
二、合同履行纠纷.....	19
三、劳动人事.....	23
四、疫情防控.....	24
五、疫情影响下旅游者人身安全相关法律问题.....	25
会展篇.....	28
一、合同履行纠纷.....	28
二、疫情防控.....	29

前言

受新冠疫情影响，不聚集、戴口罩、减少非必要出行等措施进入到生活中。众多针对疫情的政策措施，冲击着各行各业，餐饮、旅游、会展行业首当其冲，成为受到疫情影响最大的几个行业。为响应习总书记“携手抗疫、共克时艰”的号召，广州市律师协会餐饮旅游与会展业务专业委员会就疫情防控期间餐饮、旅游、会展业常见法律问题进行整理、研究、探讨，撰写问答篇如下，以咨参考，不妥之处请共同研究、指正。

餐饮篇

一、场地租赁相关法律问题

1.1 餐饮企业因新冠疫情或疫情防控措施暂停营业，如何申请缓交或减免租金？

答：餐饮企业因疫情或疫情防控措施暂停营业造成损失，承租人提出缓交或减免租金申请的，承租人负有通知和举证的义务。承租人需要在合理期限内提交缓交或减免租金的申请，并提供政府有关部门出台的疫情防控措施文件，以证明因疫情停产停业且造成损失。

根据《最高人民法院关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（二）》规定，承租国有企业房屋以及政府部门、高校、科研院所等行政事业单位房屋用于经营，受疫情或者疫情防控措施影响出现经营困难的服务业小微企业、个体工商户等承租人，请求出租人按照国家有关政策免除一定期限内的租金的，人民法院应予支持。承租非国有房屋用于经营，疫情或者疫情防控措施导致承租人没有营业收入或者营业收入明显减少，继续按照原租赁合同支付租金对其明显不公平，承租人请求减免租金、延长租期或者延期支付租金的，人民法院可以引导当事人参照有关租金减免的政策进行调解；调解不成的，应当结合案件的实际情况，根据公平原则变更合同。

在司法实践中，建议承租人按照租赁合同约定的联系方式，以邮政速递的方式寄送缓交或减免租金的申请书及证明文件，同时尽可能以能够通知到出租人的方式（如电话、微信、短信等），将申请书和证明文件发送给出租人。

注意：本条解答同样适用于会展、旅游等行业。

1.2 因新冠疫情或疫情防控措施，导致承租人没有按照约定期限交租，出租人是否可以解除合同并要求承租人承担违约责任？

答：不可以。

根据《最高人民法院关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（二）》第5款规定，承租房屋用于经营，疫情或者疫情防控措施导致承租人资金周转困难或者营业收入明显减少，出租人以承租人没有按照约定的期限支付租金为由请求解除租赁合同，由承租人承担违约责任的，人民法院不予支持。

注意：本条解答同样适用于会展、旅游等行业。

1.3 因新冠疫情或疫情防控措施影响，导致承租人没有按照约定期限交租，出租人如何维权？

答：如承租人由于疫情或疫情防控措施导致资金周转困难或者营业收入明显减少的，出租人可先与承租人协商降低租金，要求承租人按照新的租金标准继续履行合同。如双方达成降低租金的一致意见后，

承租人仍逾期交租的，出租人可以依据租赁合同关于逾期支付租金的相关约定，追究承租人的违约责任。

注意：本条解答同样适用于会展、旅游等行业。

二、合同履行纠纷

2.1 餐饮企业因新冠疫情或疫情防控措施导致合同履行困难的，如何继续履行、变更或解除？

答：根据《最高人民法院关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（一）》规定，疫情或者疫情防控措施仅导致合同履行困难的，当事人可以重新协商；能够继续履行的，人民法院应当切实加强调解工作，积极引导当事人继续履行。当事人以合同履行困难为由请求解除合同的，人民法院不予支持。继续履行合同对于一方当事人明显不公平，其请求变更合同履行期限、履行方式、价款数额等的，人民法院应当结合案件实际情况决定是否予以支持。合同依法变更后，当事人仍然主张部分或者全部免除责任的，人民法院不予支持。因疫情或者疫情防控措施导致合同目的不能实现，当事人请求解除合同的，人民法院应予支持。

注意：本条解答同样适用于会展、旅游等行业。

2.2 因新冠疫情或疫情防控措施影响，被特许人无法开店经营，被特许人提出解除合同，法院如何处理？

答：根据《商业特许经营管理条例》第十二条规定，特许人和被特许人应当在特许经营合同中约定，被特许人在特许经营合同订立后一定期限内，可以单方解除合同。被特许人在合同订立后一定期限内享有单方解除权，也就是通常说的“冷静期”。现阶段的立法，关于该冷静期的具体期限，在《商业特许经营管理条例》及其他相关法律法规中并无明确具体规定。这是立法给裁判者在使用冷静期时能够针对不同的个案具体情况，留下裁量的空间。因此，在新冠肺炎疫情影响下，司法裁判案例往往倾向于照顾被特许人的困境，将冷静期的适用期限裁量得较为长期。依据特许经营合同中被特许人单方解除权条款解除合同，根据双方付出的履约成本确认退款金额。

2.3 因新冠疫情影响，被特许人经营困难或者无法经营，被特许人以不可抗力为由提出解除合同，法院如何处理？

答：在司法实践中，需要结合案件的具体情况分析新冠疫情是否是造成加盟商经营困难或者无法经营的直接原因或主要原因。若疫情并不必然造成合同无法继续履行，则法院可能不会支持以不可抗力为由解除合同的诉求。在这样的情况下，若加盟商短期经营困难，但仍有继续经营的条件或可能，法院将倾向于主持双方调解，促成双方达成新的合作条件。

2.4 因新冠疫情或疫情防控措施，在严格防控区域内的特许人如何提供合同约定的服务？

答：根据《商业特许经营管理条例》规定，特许人与被特许人的特许经营合同中应当约定经营指导、技术支持以及业务培训等服务的具体内容和提供方式，并且具有持续提供服务的能力。由于疫情造成的异常经营情况，应当考虑被特许人的利益，疫情期间持续为被特许人提供保障措施。

建议特许人以远程互联网服务和教学的方式向被特许人提供经营指导、技术支持、业务培训、店面管理、疫情防护、复工准备等服务和支持。另外，特许人应当及时收集国家及当地政府出台的防疫及帮扶政策，如管控政策、复工复产政策、支持鼓励政策等，在指导被特许人做好防疫工作的同时协助被特许人向政府申请补贴、补助。

重点法律法规指引：

《商业特许经营管理条例》

第十一条 从事特许经营活动，特许人和被特许人应当采用书面形式订立特许经营合同。

特许经营合同应当包括下列主要内容：

- （一）特许人、被特许人的基本情况；
- （二）特许经营的内容、期限；
- （三）特许经营费用的种类、金额及其支付方式；
- （四）经营指导、技术支持以及业务培训等服务的具体内容和提供方式；

- (五) 产品或者服务的质量、标准要求和保证措施；
- (六) 产品或者服务的促销与广告宣传；
- (七) 特许经营中的消费者权益保护和赔偿责任的承担；
- (八) 特许经营合同的变更、解除和终止；
- (九) 违约责任；
- (十) 争议的解决方式；
- (十一) 特许人与被特许人约定的其他事项。

2.5 因疫情防控要求，暂停或限制堂食、禁办宴席，餐饮企业对已预订的餐饮宴席如何处理？

答：根据《民法典》第 180 条及《最高人民法院关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（一）》的规定，应综合考虑疫情对合同履行的影响程度，消费者和餐饮企业均可提出解除或变更合同。由于新冠疫情属于不可抗力，因此对已经缴纳的定金不再适用定金罚则。餐饮企业可以与消费者协商变更就餐时间；若协商不成，建议解除合同退还定金。

重点法律法规指引：

根据《最高人民法院关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（一）》

受疫情或者疫情防控措施直接影响而产生的合同纠纷案件，除当事人另有约定外，在适用法律时，应当综合考量疫情对不同地区、不同行业、不同案件的影响，准确把握疫情或者疫情防控措施与合同不能履行之间的因果关系和原因力大小，按照以下规则处理：

（一）疫情或者疫情防控措施直接导致合同不能履行的，依法适用不可抗力的规定，根据疫情或者疫情防控措施的影响程度部分或者全部免除责任。当事人对于合同不能履行或者损失扩大有可归责事由的，应当依法承担相应责任。因疫情或者疫情防控措施不能履行合同义务，当事人主张其尽到及时通知义务的，应当承担相应举证责任。

（二）疫情或者疫情防控措施仅导致合同履行困难的，当事人可以重新协商；能够继续履行的，人民法院应当切实加强调解工作，积极引导当事人继续履行。当事人以合同履行困难为由请求解除合同的，人民法院不予支持。继续履行合同对于一方当事人明显不公平，其请求变更合同履行期限、履行方式、价款数额等的，人民法院应当结合案件实际情况决定是否予以支持。合同依法变更后，当事人仍然主张部分或者全部免除责任的，人民法院不予支持。因疫情或者疫情防控措施导致合同目的不能实现，当事人请求解除合同的，人民法院应予支持。

（三）当事人存在因疫情或者疫情防控措施得到政府部门补贴资助、税费减免或者他人资助、债务减免等情形的，人民法院可以作为认定合同能否继续履行等案件事实的参考因素。

三、劳动人事

3.1 疫情期间，餐饮企业员工工资如何发放？

答：根据国家人力资源和社会保障部《关于妥善处理新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间劳动关系问题的通知》，企业在一个工资支付周期内停工停产的，企业应按劳动合同规定的标准支付职工工资。停工停产超过一个工资支付周期的，若职工提供了正常劳动，企业支付给职工的工资不得低于当地最低工资标准。职工没有提供正常劳动的，企业应当发放生活费，生活费标准按各省、自治区、直辖市规定的办法执行。

注意：本条解答同样适用于会展、旅游等行业。

3.2 疫情期间，餐饮企业经营困难，能否进行经济性裁员？

答：根据《劳动合同法》第四十一条的规定，若企业生产经营发生严重困难的，可以进行经济性裁员。因此，若餐饮企业满足生产经营发生严重困难，并履行相应的法定程序及手续的前提下，是可以进行经济性裁员的。

虽然企业拥有该权利，但是疫情期间不建议企业进行经济性裁员。根据国家人力资源和社会保障部《关于妥善处理新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间劳动关系问题的通知》的相关规定，企业因受疫情

影响导致生产经营困难的，可以通过与职工协商一致采取调整薪酬、轮岗轮休、缩短工时等方式稳定工作岗位，尽量不裁员或者少裁员。

如果确实因为生产经营发生严重困难而要进行经济性裁员，应严格考察法定条件，同时需要切实做好离职职工的安抚、经济补偿等工作。

注意：对于不满足生产经营发生严重困难的前提，或未履行相应的法定程序及手续的企业，用人单位不得以经济性裁员为由变相违法解除劳动合同，否则有可能因为违法解除劳动合同而引发法律风险。

注意：本条解答同样适用于会展、旅游等行业。

3.3 疫情期间，若员工不幸成为新冠肺炎患者、病原携带者、疑似病人、密切接触者，或因政府实施隔离措施或者采取其他紧急措施导致不能正常上班，餐饮企业可否与其解除劳动合同？

答：不可以。

企业不得以感染新冠或因政府防治措施无法正常上班为由解除劳动合同，同时，在隔离期间应正常支付工资。隔离期结束后，仍需停工治疗的，适用医疗期的工资支付要求，即支付的病假工资不得低于当地最低工资标准的百分之八十。

根据《劳动合同法》第42条、《企业职工患病或非因工负伤医疗期规定》及人力资源社会保障部办公厅《关于妥善处理新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间劳动关系问题的通知》规定，对新型冠状

病毒感染的肺炎患者、疑似病人、密切接触者，在其隔离治疗期间或医学观察期间，以及因政府实施隔离措施或采取其他紧急措施导致不能提供正常劳动的企业职工，企业应当支付职工在此期间的工作报酬，并不得依据劳动合同法第四十条、四十一条与职工解除劳动合同。在此期间，劳动合同到期的，分别顺延至职工医疗期期满、医学观察期期满、隔离期期满或者政府采取的紧急措施结束。对被派遣劳动者，用工单位也不得因此将其退回劳务派遣单位。

注意：本条解答同样适用于会展、旅游等行业。

3.4 员工居家办公期间发生人身损害是否属于工伤？

答：有可能被认定为工伤。

员工在疫情防控期间居家办公，则员工家庭住所可以视为法律意义上的“工作场所”。而在此期间遭受的人身伤害若与工作时间、工作原因等有关，则可能被认定为工伤。因此，用人单位要加强管理，合理评估员工居家办公的工作环境和条件，科学适当的安排工作，注意劳动安全教育，尽可能预防和避免意外的发生。员工应做好劳动安全防范，保存好工作有关证据，如视频、邮件、聊天记录等，发生事故后及时报警、并将情况告知用人单位。一旦发生劳动损害事件，用人单位应在员工发生事故伤害三十天内，向社保部门提出工伤认定申请。

注意：本条解答同样适用于会展、旅游等行业。

3.5 餐饮企业从业人员无正当理由拒不参加属地政府要求的全员核酸检测，餐饮企业能否以此为由与该从业人员解除劳动关系？

答：根据《突发事件应对法》第五十七条，在疫情防控的特殊形势下，任何一个公民都有义务、有责任执行政府发布的疫情防控政策。劳动者拒不参与核酸检测的，用人单位可以中止劳动合同的履行。在合理期限内仍然不按要求参加核酸检测，影响用人单位生产经营或者严重违反劳动纪律、用人单位规章制度的，可与其解除劳动合同。

注意：本条解答同样适用于会展、旅游等行业。

四、疫情防控

4.1 餐饮企业未严格执行国家、省、市、区疫情防控政策，擅自复工、开设堂食将承担什么法律责任？

答：餐饮企业未执行疫情防控政策提前开工、开设堂食，若给他人人身、财产造成损害的，根据《传染病防治法》第七十七条及《中华人民共和国突发事件应对法》第六十七条规定，企业应当承担民事赔偿责任。

另外，根据《突发事件应对法》第六十四条（一）款、《传染病防治法实施办法》第七十条（一）款及《治安管理处罚法》第五十条（二）款规定，餐饮企业未执行疫情防控政策、未按规定采取疫情防控措施，发生严重后果或引发突发事件的，将承担行政责任。

需要注意的是，餐饮企业未执行疫情防控政策、未按规定采取疫情防控措施，擅自复工、开设堂食而导致新型冠状病毒肺炎严重传播的，企业负责人员可能涉嫌违反《刑法》第三百三十条关于妨害传染病防治罪的规定，被认定为妨害传染病防治罪并被追究刑事责任。

重点法律法规指引：

《中华人民共和国突发事件应对法》

第六十一条 国务院根据受突发事件影响地区遭受损失的情况，制定扶持该地区有关行业发展的优惠政策。

受突发事件影响地区的人民政府应当根据本地区遭受损失的情况，制定救助、补偿、抚慰、抚恤、安置等善后工作计划并组织实施，妥善解决因处置突发事件引发的矛盾和纠纷。

《传染病防治法实施办法》

第七十条有下列行为之一的单位和个人，县级以上政府卫生行政部门报请同级政府批准，对单位予以通报批评；对主管人员和直接责任人员由所在单位或者上级机关给予行政处分。

（一）传染病暴发、流行时，妨碍或者拒绝执行政府采取紧急措施的；

《中华人民共和国治安管理处罚法》

第五十条 有下列行为之一的，处警告或者二百元以下罚款；情节严重的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款：

（一）拒不执行人民政府在紧急状态情况下依法发布的决定、命令的；

（二）阻碍国家机关工作人员依法执行职务的；

4.2 疫情防控期间，各餐饮企业如何配合政府行政机关加强人员防控措施？

答：各餐饮行业应当做到以下几点：

严格按照法律法规的规定，加强对员工进行防疫宣传、准备好劳动防护措施、严格遵守疫情防控要求。

高度关注国家和地方的疫情通告和防范要求，加强对员工的防疫宣传、线上培训和提醒。

提前准备好防疫物资，工作场所要做到定时消毒，加强对食品的安全把控，加强食品安全和工作安全。

严格排查加强检疫查验管控，确保全方位、广覆盖、不遗漏；强化责任主体负责制，将防疫工作落实落细。

在做好自身工作的同时积极配合有关部门的疫情防控措施和对人员、物资的征调。

企业应当根据《广东省餐饮服务业新冠肺炎防控工作指引（第二版）》等法律法规及政策规定的指引，深刻落实人员管理、经营服务管理、场所管理等各项防控措施，切实保障餐饮服务业员工健康、场所卫生及公众用餐安全。

4.3 广州的餐饮企业应如何贯彻落实疫情防控措施？

答：严格执行《广州市新型冠状病毒肺炎预防和控制工作指引（第九版）》、《广州市商业服务企业新冠肺炎疫情防控工作指引（第四版）》及附件《高中低风险地区商业服务场所人员防控措施》等文件要求。

注意：本条解答同样适用于会展、旅游等行业。

五、疫情影响下企业自救及政策优惠

5.1 疫情或疫情防控措施导致餐饮企业没有营业收入或营业收入明显减少时，餐饮企业应如何自救？

答：餐饮企业可以申请减免或者延缓支付租金、转型开展线上外卖业务，根据相关政策申请减免税收、申请减免或缓交社保、公积金，与员工协商调整工作时间、工资、福利待遇，向金融机构申请免息或低息贷款等。

具体优惠帮扶政策可查找省、市、县级人民政府发布的企业复工复产相关政策文件，如：广东省地方金融监管局等五部门联合发布的《关于加强中小企业金融服务支持疫情防控促进经济平稳发展的意见》（粤金监函〔2020〕34号）、《广州市人民政府办公厅关于印发应对疫情影响进一步支持中小微企业健康发展若干措施的通知》（穗府办规〔2020〕9号）、广州市人力资源和社会保障局发布的《关于疫情

防控期间支持服务企业发展的若干措施》（穗人社函〔2020〕5号）及广州各区政府发布的关于应对新冠肺炎疫情支持企业发展措施等。

注意：本条解答同样适用于会展、旅游等行业。

5.2 在限制堂食的情形下，餐饮企业如何保障营业收入？

答：除现有的门店自提与外卖形式外，根据广州市人民政府发布的《关于积极应对新冠肺炎疫情影响着力为企业纾困减负若干措施》第七条，2021年12月31日前，餐饮企业还可通过依法申请区域、路段和时段的城市道路临时占用许可，以移动餐车、快闪店等方式，参与食品摊贩经营，丰富餐饮消费供给、保证营业收入。

重点法律法规指引：

《关于积极应对新冠肺炎疫情影响着力为企业纾困减负若干措施》

七、 加大住宿餐饮及零售企业帮扶力度

研究制定住宿餐饮业消费促进政策，帮助企业渡过难关、平稳发展。（市商务局、文化广电旅游局牵头）餐饮企业符合条件的岗位经审批可实行综合计算工时制或不定时工作制，保障餐饮单位稳定用工。（市人力资源社会保障局牵头）餐饮企业可依法申请区域、路段和时段的城市道路临时占用许可，以移动餐车、快闪店等方式，参与食品摊贩经营，丰富餐饮消费供给。（市市场监管局、城市管理综合执法局牵头）对保障全市尤其是中高风险地区及实施封闭封控管理区域群

众生活必需品做出较大贡献的保供零售企业给予适当奖励。（市商务局牵头）

5.3 疫情期间，餐饮企业是否享受税收优惠？

答：根据广州市人民政府发布的《关于积极应对新冠肺炎疫情影响着力为企业纾困减负若干措施》第二条，受疫情影响的纳税人、扣缴义务人可依法申请延期申报。对受疫情影响的“定期定额”户，结合实际情况合理调整定额，或简化停业手续。对纳税人在中高风险地区及实施封闭封控管理区域内或用于受疫情影响较大行业（包括餐饮行业）的房产、土地，纳税确有困难的，免征 2021 年 6 月至 7 月房产税、城镇土地使用税。增值税小规模纳税人适用 3%征收率的应税销售收入减按 1%征收率征收增值税。小规模纳税人发生增值税应税销售行为，合计月销售额未超过 15 万元人民币（以 1 个季度为 1 个纳税期的，季度销售额未超过 45 万元人民币）的，免征增值税。对小型微利企业年应纳税所得额不超过 100 万元人民币的部分，减按 12.5%计入应纳税所得额，按 20%的税率缴纳企业所得税；小型微利企业年应纳税所得额超过 100 万元人民币但不超过 300 万元人民币的部分，减按 50%计入应纳税所得额，按 20%的税率缴纳企业所得税。对个体工商户年应纳税所得额不超过 100 万元人民币的部分，在现行优惠政策基础上，减半征收个人所得税。继续按不高于 2017 年征收标准征收残疾人就业保障金，落实分档减缴和暂免征收优惠政策，实施

期限至 2022 年 12 月 31 日（即征收所属期为 2021 年度）。对所属期为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日的文化事业建设费予以免征。

5.4 疫情期间，餐饮企业的社保缴费减负政策？

答：根据广州市人民政府发布的《关于积极应对新冠肺炎疫情影响着力为企业纾困减负若干措施》第三条，阶段性调整全市失业保险浮动费率至 2022 年 4 月底，原缴费系数为 0.6 的下调为 0.4，原缴费系数为 0.8 的下调为 0.6。自 2021 年 5 月 1 日至 2022 年 4 月 30 日期间，在实施省级统筹基准费率标准和继续执行费率浮动办法的基础上，各用人单位的工伤保险缴费费率统一阶段性按下调 50% 执行。继续实施阶段性降低职工医保缴费率政策，用人单位的职工医保缴费率降低为 6.35%（含生育保险费 0.85%）。对全市中高风险地区及实施封闭封控管理区域内的单位、个人，尽量通过网上办理养老、失业、工伤、医疗和生育保险的参保缴费业务，未能按时办理的，可以在调整为非中高风险地区或解除封闭封控管理的次月起 3 个月内补办补缴，此期间不加收滞纳金，视同正常缴费，不影响个人社保权益。

旅游篇

一、场地租赁相关法律问题

1.1 旅游经营者因疫情期间不能正常经营，其承租用于经营的房屋是否可以申请减免租金？

答：可以。

旅游经营者因疫情期间不能正常经营，就其承租用于经营的房屋提出减免租金的申请的，旅游经营者负有通知和举证的义务。旅游经营者需要在合理期限内提交减免租金的申请，并提供政府有关部门出台的疫情防控措施文件，以证明因疫情停产停业且造成损失。在司法实践中，建议旅游经营者按照租赁合同约定的联系方式，以邮政速递的方式寄送缓交或减免租金的申请及证明文件，同时尽可能以能够通知到出租人的方式（如电话、微信、短信等），将申请和证明文件发送给出租人。

根据《最高人民法院关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（二）》，承租国有企业房屋以及政府部门、高校、科研院所等行政事业单位房屋用于经营，受疫情或者疫情防控措施影响出现经营困难的服务业小微企业、个体工商户等承租人，请求出租人按照国家有关政策免除一定期限内的租金的，人民法院应予支持。

承租非国有房屋用于经营，疫情或者疫情防控措施导致承租人没有营业收入或者营业收入明显减少，继续按照原租赁合同支付租金对其明显不公平，承租人请求减免租金、延长租期或者延期支付租金的，人民法院可以引导当事人参照有关租金减免的政策进行调解；调解不成的，应当结合案件的实际情况，根据公平原则变更合同。

二、合同履行纠纷

2.1 受疫情影响，参团旅游计划取消，参团费用能退还吗？

答：可以，但是不一定能全部退还。

根据《中华人民共和国旅游法》第六十七条：因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程的，按照下列情形处理：（一）合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同。合同不能完全履行的，旅行社经向旅游者作出说明，可以在合理范围内变更合同；旅游者不同意变更的，可以解除合同。（二）合同解除的，组团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；合同变更的，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。

因此，旅行社在提供充分证据证明受疫情影响，参团旅游计划取消后，可以在适当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，将余款退还给旅游者。

2.2 受新冠疫情影响，依据《旅游法》第六十七条解除旅游合同时，如何认定“已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用”？

答：关于“已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用”包括哪些费用，法律并未明确规定。参考国家旅游局和国家工商行政管理总局联合制定的《团队出境旅游合同（示范文本）》第一条本合

同术语和定义“15. 必要的费用，指出境社履行合同已经发生的费用以及向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用，包括乘坐飞机（车、船）等交通工具的费用（含预订金）、旅游签证/签注费用、饭店住宿费用（含预订金）、旅游观光汽车的人均车租等。”及司法实务处理的经验，该费用应当是旅行社直接为旅游者支出的且不可退还的交通、签证、住宿、参观游览等旅行社为履行旅游合同而支出的费用。

2.3 受疫情影响，旅客取消出行计划，在中国境内的交通费（如火车、船票等）能退还吗？

答：可以全额退款。

根据交通运输部、中国民航局与中国国家铁路集团有限公司出具的相关规定，受疫情影响，旅客取消行程，已购买火车票、客车票、船票、机票，以及公路、水路方面的旅客，自愿改变行程需退票的，免收退票手续费，各有关部门不得收取任何费用。

2.4 受疫情影响，旅客已预订中国境内的酒店、景区门票的，能够解除相应合同吗？

答：可以解除。

受疫情影响，我国境内各地旅游景点、酒店等均限制经营，多省市所有 A 级景区、乡村旅游点、旅游度假区全部暂时关闭，公共图书

馆、博物馆、文化馆、美术馆等全部闭馆，且各景点均发布了相关退票规定，如华侨城集团、长江三峡旅游发展有限责任公司等宣布，旅游景区全面关闭，已在网上预订门票的游客，均可由原路径申请全额退款。

根据《旅游法》第六十七条第（一）款规定，因不可抗力合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同。另，广东省文化和旅游厅《关于在新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作中做好游客退改事宜的指引》第一条：各旅游酒店、旅游景区及相关酒店、景区在线预定平台对因疫情未能出行或临时取消行程的，要从新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作大局出发，将全款退还游客或将订单有效期延长半年。

因此，受疫情影响，旅客根据法律法规的规定，可解除中国境内酒店、景区门票等相应合同。

2.5 旅客自行安排境外出游，并已预订酒店、景区门票和往返机票，能够以疫情为由“无损”解除相应合同？

答：可以解除合同，但是极有可能要产生一定的经济损失。

由于各个国家和地区的政策并不一致，是否能以疫情为由解除合同并要求退回全部费用，要视乎世界卫生组织 WHO 是否有将旅客居住地列为疫区，并由该境外旅游地的相关政策、已预定酒店退订规定、景区门票退票规定及航空公司关于退改签的规定来决定。在实际操作中，旅客需要与境外旅游经营者及机票预定平台进行协商。因为涉及到境

外的旅游经营者，旅客的协商成本往往较高。因此，旅客自行安排的境外出游，并已预订酒店、景区门票和往返机票，不一定能够以疫情为由“无损”解除相应合同。在实务处理中，往往会产生一定的经济损失。

2.6 疫情发生后，旅游经营者或旅游者不能履行合同，没有及时通知对方而至损失扩大的，责任如何承担？

答：根据最高人民法院、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》第三条第12款规定：旅游经营者、履行辅助人与旅游者均应当采取措施减轻疫情或疫情防控措施对合同当事人造成的损失，为防止扩大损失而支出的合理费用，可依公平原则予以分担。旅游经营者和旅游者应将受疫情或者疫情防控措施影响不能履行合同的情况及时通知对方，以减轻对方的损失。旅游经营者或旅游者未履行或未及时履行减损和通知义务的，应承担相应责任。

2.7 受疫情影响，旅行社与旅游者因不可抗力解除合同后，旅行社要求旅游者承担损失的，需提供哪些证明材料？

答：旅游合同因不可抗力原因解除后，旅行社应采取合理措施防止损失扩大。旅行社要求旅游者承担损失的，应当提供以下证明材料（包括但不限于）：1、组团社与地接社或履行辅助人之间的合同；2、

组团社已向地接社或履行辅助人支付款项的凭证；3、已支付款项不可退还，或未支付款项仍应支付的依据，如退费申请记录、地接社或履行辅助人明确不可退还费用的证明、地接社或履行辅助人要求付款的材料、组团社通过适当途径与地接社或履行辅助人确定损失事宜的相关材料等。

三、劳动人事

3.1 旅游业从业者因工作感染新冠病毒能否认定工伤？

答：不能。

根据 2020 年 1 月 23 日人社部发布人社部函〔2020〕11 号文《关于因履行工作职责感染新型冠状病毒肺炎的医护及相关工作人员有关保障问题的通知》，在新型冠状病毒肺炎预防和救治工作中，医护及相关工作人员因履行工作职责，感染新型冠状病毒肺炎或因感染新型冠状病毒肺炎死亡的，应认定为工伤，依法享受工伤保险待遇。

以及根据《中央应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作领导小组关于全面落实疫情防控一线城乡社区工作者关心关爱措施的通知》，对于因履行职责感染新冠肺炎或病亡的城乡社区工作者，符合《人力资源社会保障部财政部国家卫生健康委关于因履行工作职责感染新型冠状病毒肺炎的医护及相关工作人员有关保障问题的通知》（人社部函〔2020〕11 号）规定的，可按规定享受相关待遇。而除此之外，没有规定其他主体感染新冠肺炎是否认定为工伤。

因此，如果不是从事新冠肺炎预防和相关工作的人员（例如被抽调到隔离区域值班的工作人员、护工志愿者、社区服务人员、安保人员、运送运输人员、卫生餐饮服务人员等），在工作中感染新冠肺炎是很难被认定为工伤的。

四、疫情防控

4.1 广州市各旅行社、旅游景区如何做好疫情防控工作？

答：（一）关注各级政府新型冠状病毒肺炎疫情防控指挥部发布的通知及文件，精准实施旅游业分级分类管控措施。

1、中高风险地区及实施封闭、封控管理区域内的各类旅游场所全部停业。

2、全市其他区域各类旅游场所、旅游景区密闭室内部分暂停营业；旅游景区室外部分限流 50%，实行预约、错峰、测温、扫（亮）码、佩戴口罩等防控措施。

（二）旅行社、旅游景区应加强进入办公场所、旅游景区的人员管理，即对公共文化场馆、体育场馆、旅游景区等场所实行扫码进场。相关场所未申请本场所专属“通行健康码”的，需及时向所在居（村）民委员会申报并张贴在场所入口显眼处供扫码使用，在未生成本场所专属“通行健康码”前要落实进场人员信息登记。

（三）旅行社带头不组团离穗、不出省旅游。

4.2 疫情期间，行政机关是否可以征用宾馆酒店？

答：行政机关部门依法可以对宾馆、酒店进行征用。如果宾馆酒店拒绝，行政机关可以依法予以强制征用。

《传染病防治法》第四十五条第一款规定，传染病暴发、流行时，根据传染病疫情控制的需要，国务院有权在全国范围或者跨省、自治区、直辖市范围内，县级以上地方人民政府有权在本行政区域内紧急调集人员或者调用储备物资，临时征用房屋、交通工具以及相关设施、设备。

《突发事件应对法》第十二条规定，有关人民政府及其部门为应对突发事件，可以征用单位和个人的财产。被征用的财产在使用完毕或者突发事件应急处置工作结束后，应当及时返还。财产被征用或者征用后毁损、灭失的，应当给予补偿。

《民法典》第二百四十五条规定，因抢险救灾、疫情防控等紧急需要，依照法律规定的权限和程序可以征用组织、个人的不动产或者动产。被征用的不动产或者动产使用后，应当返还被征用人。组织、个人的不动产或者动产被征用或者征用后毁损、灭失的，应当给予补偿。

五、疫情影响下旅游者人身安全相关法律问题

5.1 旅游者参与旅行社组织的团队旅游，在旅行过程中感染新冠病毒的，双方责任如何确定？

答：旅游者参与旅行社组织的团队旅游过程中感染新冠病毒的，旅游者与旅行社双方责任确定需要从以下方面综合判断：1、医学诊断、病原报告；2、旅行社是否采取了必要、合理的安全措施；3、旅游者的自我保护措施是否得当等。

根据《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》第七条第一款：旅游经营者、旅游辅助服务者未尽到安全保障义务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院应予支持。

如因旅行社未切实履行合同约定或法定的安全保障义务而导致旅游者感染的，旅游者有权依民法典合同编或侵权责任编的相关规定择一主张权利。如果旅行社确已采取必要的安全措施，则无须承担民事责任。

5.2 因突发疫情影响旅游者人身安全或造成游客滞留的，采取安全措施和安置的费用如何承担？

答：根据最高人民法院、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》第三条第11款规定：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根据公平原则分担。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。

5.3 受新冠疫情影响，旅行社“未复工”，能否停掉或中断投保旅行社责任险？未投保将面临什么后果？

答：不行。未投保责任险，旅行社将面临行政法律责任。

根据《旅游法》第五十六条“国家根据旅游活动的风险程度，对旅行社、住宿、旅游交通以及本法第四十七条规定的高风险旅游项目等经营者实施责任保险制度。”及《旅行社条例》第三十八条“旅行社应当投保旅行社责任险。旅行社责任险的具体方案由国务院旅游行政主管部门会同国务院保险监督管理机构另行制定”的规定，旅行社责任险是强制险，投保责任险是旅行社的法定义务，是旅行社经营的必要条件。

对于不投保责任险的，《旅游法》第九十七条规定：“旅行社违反本法规定，有下列行为之一的，由旅游主管部门或者有关部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；违法所得五万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款：……（三）未按照规定投保旅行社责任保险的。”

会展篇

一、合同履行纠纷

1.1 在展会期间遇新冠疫情爆发，当地政府明令禁止举行大型展会，参展商是否有权向举办方要求解除合同并就剩余展销日期退还部分费用（或展位租金）？

答：可以。

根据《民法典》第 180、563 及 590 条规定，在司法实务中，因新冠疫情或政府行为禁止举办展会均属于不可抗力，参展商应当及时通知举办方，并有权向举办方提出解除合同，同时有权提出退还剩余展销（租赁）合同尚未履行部分的费用（租金）。

1.2 受疫情影响，会展举办方将原线下展销会改为线上展销会，参展商应如何处理？

答：根据《民法典》第 533 条规定，在实务中参展商可以就该项变更内容与举办方重新协商参展费用等具体约定，协商不成可提出解除参展相关合同。

1.3 企业因疫情无法出境参展，已缴纳的展位费怎么办？

答：企业应及时通知会展各方，对已缴纳的展位费，可通过主张不可抗力或者情势变更请求返还。具体包括：1、查看参展相关合同

条款，是否有不可抗力或类似情形的约定，然后按照约定积极与相对方协商延期或变更合同；2、如合同内容没有约定，尝试通过收集疫情属于不可抗力的当地政府法律文件或者国际官方认证文件（如世卫组织颁发），证明本次疫情对展会企业所在地区的影响；3、明确合同的争议解决方式，做好诉讼或仲裁准备。

1.4 因新冠疫情或疫情防控措施，会展主办方取消原预定展会，能否向场馆所有人、出租方申请解除租赁合同，退还定金、预付款？

答：可以。

根据《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见(二)》第5条第2款“为展览、会议、庙会等特定目的而预订的临时场地租赁合同，疫情或者疫情防控措施导致该活动取消，承租人请求解除租赁合同，返还预付款或者定金的，人民法院应予支持。”会展主办方在行使上述权利时应注意收集政府关于疫情防控不得举办会展活动的有关文件、通知，并及时通知场馆所有人或出租人，申请变更、解除或终止合同，请求退还定金、预付款。

二、疫情防控

2.1 在尚未禁止展会的疫情低风险区域，会展举办方应该如何落实疫情防控措施？

答：会展企业应依据《广州市会展行业新冠肺炎疫情防控指南》要求，做到以下几点：1、严格落实疫情防控主体责任；2、做好物资准备和岗前培训；3、加强活动现场管理；4、确保场馆整洁卫生；5、及时做好疫情处置；6、加强健康宣教；7、严密防范各类风险。

2.2 在疫情防控期间，会展举办方未按照法律和政府要求落实疫情防控的规定，企业或其直接负责的主管人员和其他直接责任人员可能面临哪些法律责任？

答：根据《突发事件应对法》第 64、66、67 条；《传染病防治法》第 70、77 条；《治安管理处罚法》第 50 条；《刑法》第 330 条；《关于办理妨害预防、控制突发传染病疫情等灾害的刑事案件具体应用法律若干问题的解释》规定，若会展举办方违反防疫政策，企业或其直接负责的主管人员和其他直接责任人员视情节严重可能承担：

1、民事责任：因企业违反防疫政策导致疫情爆发或者危害扩大，造成第三人人身、财产损失，应承担赔偿责任。

2、行政责任：责令停产停业，暂扣或者吊销许可证或者营业执照，并处五万元以上二十万元以下的罚款，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予处罚。

3、刑事责任：依照其情节轻重可能以妨害传染病防治罪、妨害公务罪、以危险方法危害公共安全罪或过失以危险方法危害公共安全罪进行定罪处罚。

注意：本条解答同样适用于餐饮、旅游等行业。

广州市律师协会

餐饮旅游与会展业务专业委员会

2021年8月