

新闻有态度

·亮出我们的主张·

老年游“国标”9月1日起实施

“银发族”出游将更有保障

□本报记者 王恩兴

随着生活条件越来越好，旅游成为了一种生活方式，越来越多的老年人加入了旅游队伍，“银发族”成为旅游市场不可忽视的群体。不过，老年人由于受到年龄、身体等多因素的制约，在外出旅游的时候存在着不少顾虑和限制。

近日，国家旅游局批准并公布了《旅行社老年旅游服务规范》(以下简称《规范》，这部即将于今年9月1日实施的银发游“国标”，将使得老年人的出游更有保障。《规范》的公布，对于我区各大旅行社会有怎样的影响？老年人如何看待？

老人：出游遭遇不少问题

“辛苦了一辈子，趁现在还走得动，我想和老伴去美国，但是旅行社不让我们报团。”张先生今年65岁，因患有糖尿病和心脏病，他去旅行社咨询的时候，旅行社向他解释，他的身体不太适合长途旅行，而是向他推荐了国内夕阳红之类的旅游产品。张先生说：“我知道旅行社是为我们考虑，但是夕阳红的挑选线路

不是很多，本来想去美国体验一下，现在看样子是走不成了。”

一些旅游回来的老人，也有不少的抱怨，张阿姨前段时间去了趟云南，她说：“导游每天都安排购物，虽然并没有要求我们强制购物，但是大巴车不到规定时间就不开车，旅行的时间都浪费在购物点了。”

此外，坐车时间长也是不少老年人

旅游时碰到的难题之一。“上次去山东旅游，旅行社安排的是大巴，坐了一天，不但人累，上厕所也不方便。”王阿姨说，这跟她报团的时候光注重价格，没有细看旅行安排也有关系。

记者了解到，和王阿姨一样，很多老年人在出游的时候，对价格比较敏感，而对行程安排却没有详细的了解。

新规：出行更有保障

据了解，《规范》是针对年龄在60周岁以上(含60周岁)的老年旅游产品消费者，从“吃、住、行、购物”等多方面对老年人出行提供保障。

《规范》要求，旅游景点，应选择符合老年旅游者身体条件、适宜老年旅游者的旅游景点和游览、娱乐等活动，不应安排高风险或高强度的旅游项目。连续游览时间不宜超过3小时，可安排一定时间的午休。

而行程的安排应节奏舒缓，连续乘坐汽车时间不应超过2个小时，每个景点应安排充裕的游览时间。乘坐火车应安排座位，过夜或连续乘车超过8小时应安排卧铺，宜尽量安排下铺。客车座位安排应适度宽松，宜保持15%的空座率。旅游产品宜一价全包，不宜再安排自费项目。

对于老年人的出行安全方面，包括飞机、包船、旅游专列和100人以上的

老年团，需配随团医生；75岁以上老人报团，应请成年直系家属签字，且宜由成年家属陪同；组团社应与保险公司就旅游意外险的投保年龄上限进行沟通协商，为更多老年旅游者提供保险保障。此外，老年人团队的导游或者领队，应具备紧急物理救护技能、了解一般医疗常识、接受过老年旅游服务相关培训、具有至少3年导游从业经验。

旅行社：早已先行一步

记者走访发现，实际上，一直以来，老年游客都是旅行社的重点照顾对象。台州商务国际旅行社负责人章芷菡告诉记者，近年来，老年人出游占到该旅行社业务量的20%左右，在《规范》出台之前，该旅行社为了保障老人的安全，要求老年游客提供体检报告、出行前签署高龄旅游者补充协议以及必须有直系亲属陪伴等。

“在这个《规范》出台之前，我们是有两方面的规避，一是签署《70岁以上老人承诺函》，告知旅游途中可能会出现的一些情况。二是让他们签一个附

加条款，这是我们公司另外延伸出来的过渡办法。”章芷菡说。

针对“国标”中提到的随团医生，章芷菡表示，目前路桥市场上百人以上的大型团队，包括专列、邮轮多数是几家旅行社联合组织，以国内游为主，每年2-5次，发团数量不等，一般会委派随团医生或导游携带相应的应急设备。

“我们现在老年国内外游，其实一直都要求携带医生。若出访单位没有具备随团医生的能力，我们就增加额外费用，跟医疗机构合作，由他们派遣医

生给我们。保障老人出行安全我们一直都有在做的。”章芷菡说。

据介绍，我区大中型的旅行社在《规范》规定的几个方面都已经先行在做，《规范》主要还是对一些小、散旅行社。《规范》的实施，不但对老年人出游有更多的保障，对整个旅行社行业而言还将起到洗牌整顿的效果。

除了旅行社，记者从各在线旅游网站上发现，在线旅游企业也早已瞄准老年市场开发产品，推出适合父母出游的线路。比如携程网就推出了“爸妈放心游”特色跟团游，线路覆盖国内外。

“国标”落实 还需各方努力



□灌篮高手

当下，中国正快步迈向“旅游社会”，随着我国人口老龄化的加剧，老年游的市场前景被旅游行业看好。

由于之前没有与之相对应的国家级行业标准，针对老年游市场，以前各旅行社只能靠自己制定的相关标准，旅游市场存在良莠不齐的现象，全国各地老年人旅游发生危险的事情也时常发生。而9月1日实施的针对老年游的国家级行业标准，不仅有利于规范老年游的市场，促进行业的良好发展，也使老年人出游的安全更有保障。

虽然老年游有了国家级行业标准，但是在实际执行中也存在不少问题。有法律专业人士说，《规范》是行业推荐性标准，并不具有强制性，旅行社有权决定是否采用该规范，违反规范不用承担经济或法律方面的责任。只有当旅行社和游客将该标准约定在旅游合同中，才具有法律约束力。还有《规范》里提到的，“75岁以上的老年旅游者应请成年直系家属签字”，如果老人没有成年直系亲属，那是不是意味着不能跟团出游？

除此之外，如果旅行社采用《规范》的内容，势必要增加一定的成本，成本的增加就意味着旅游终端价格的提升。另外一个问题是，由于大部分保险公司不受理70岁以上老人的保险，旅行社在落实保险上面也存在着很大的难题。

笔者认为，虽然目前出台了《规范》，但这仅仅是一个开始，针对老年人的权益保障还需全社会的共同努力。只有不断修正服务规范，从各方面不断加强保障，才能让老年人游玩得更放心。

是食品包装盒、塑料袋、烟头之类。老人皮肤黝黑，身材瘦小，她不断重复自己手头的工作，但就在两分钟前，同车道、开在我前面的那辆车的车主还往外扔了牛奶盒子。

环卫工人是城市美容师，他们为城市的干净美丽付出太多，值得尊重。但城市的美丽，也需要每个人的自律，最起码，尊重别人的劳动，最起码，拒绝车窗垃圾。

(梁佳)
微评：车窗抛物举动莫非出于没有垃圾，担心环卫工人无地可扫的心理？好一片“热心”和“善心”。

阴险的讲话套路



微评人：梁亦慰

客气

到医院看望病人总要带些礼物，这是常理，但我们总能见到诸如以下的情景：3月30日中午，一箱八宝粥被探望者送进病房。不久，探望者离开后走进电梯，病人家属拎着八宝粥匆匆赶来：“这么客气，赶紧拿回去。”边说边把八宝粥“扔”进电梯。探望者不干了：“怎么这样？”又狠心地把八宝粥“扔”出电梯。电梯轿厢里的人就看着这两人如此往复循环了6次的“表演”，他们不甘心。在众人的指责之下，探望者拎着八宝粥走出电梯，估计又是一番“车轮战”。

(于徐阳)

微评：客气这么久，也该进步了，建议送礼、送红包，双方推脱的次数控制在三回以内，省时省力。

烦请自律

又要说到车窗抛物的事了。周三早晨，我看到一位上了年纪的女环卫工人，一手拎着一个尺寸不小的透明塑料袋，一边弯腰拾取公路一侧的垃圾。

当时是上班高峰期，车流量大，过往车速慢，我看到她手里的塑料袋已经装了半袋有余，大多

女性好友告诉我，她最近和圈子里的一个姑娘绝交了，原因是那姑娘讲话总是一个套路。

比如她找人帮忙，永远都是用“在吗”开头，绝不利索讲出要求。刻意寒暄后，姑娘再以“你前几天买了新相机对吧”“有亲戚在XX店当店长吗”等已知事实作为疑问。得到肯定回答后，便直接

甩出“借我用下”“给我打个折”等要求。朋友认

为，这种循序渐进、让人即使不方便也不好拒绝的方式太阴险。

(张倩)
微评：有句话说得好，那些年，我走过的最长

最弯的路，是你对我用的套路。

不自觉的溺爱

那天，我在超市购物，前面有两位40多岁的阿姨边买东西边聊天。其中一位阿姨正向另一位灌输不能溺爱子女的教育理念。“我没有溺爱过孩子，他现在成家立业了，特别独立。”那位阿姨一面挑着熟食一面说，突然想到了什么，停下来打起了电话。随后，我听到她反复叮嘱儿媳在儿子下班前熬好一锅冰糖雪梨汤，把茶几上的薯片藏好，晚饭一定要清淡等，因为她早上看到儿子的微信朋友圈里写着“有点上火”。

(梁亦慰)

微评：溺爱的最高境界就是时刻把子女看作“巨婴”，身处其中而全然不自知。



爱管“闲事”的公交司机

□本报通讯员 王多思

在台州公交集团第三分公司三车队，提起罗家丕的名字，同事们都会由衷地表现出对他的赞许和佩服。“罗师傅不仅车开得好，车内卫生做得好，对工作也认真负责，还有一副热心肠呢！他完全当得起‘先进个人’‘优秀驾驶员’等一系列的荣誉称号。”车队长王欣赞不绝口。

三番两次的热心救人，让罗家丕这位普通的公交车司机在台州的各大论坛和媒体上着实“火”了一把。

3月6日上午，台州公交集团第三分公司三车队来了一对父子，他们给罗师傅送上了的一面写着“热心救人，见义勇为”的锦旗。

事情还要从今年2月1日那天说起。那天格外冷，还下着雪，17时许，罗家丕驾驶336路公交车至洋屿山路口康张站点附近，发现一辆小轿车打着双跳灯停在路中间，车头严重损毁，里面还传来小孩子的阵阵哭喊声。他立即停车查看，发现驾驶座上的女车主头部受伤，满脸是血，副驾驶座上的孩子面部也流着血。

“你还好吗？报警了吗？”罗家丕焦急地询问，但是伤者因惊吓过度，说话有点含糊不清。罗家丕决定马上送他们去医院。罗家丕和公交车上的乘客一起将伤者送到了台州恩泽医疗中心(集团)路桥医院，并给他们挂了号才离开。由于当时罗家丕没有留下任何联系方式，伤者家属经过多日在公交车站打听才找到他。

“谢谢罗伯伯，当时有很多车辆从我们旁

边经过都没有停下来，我多希望有人来帮我和妈妈，罗伯伯用公交车送我们去医院，真的太酷了，今后我要向罗伯伯学习，帮助有困难的人。”当日受助的陈女士的儿子说道。

其实，这已经不是罗家丕第一次救人被媒体宣传了。去年12月27日，罗家丕还救过一个因车祸受伤的老人。那段时间里，台州不少网络论坛上一则“寻人”帖子引起了不小的的关注。发帖人李先生要寻找的既非走失的亲人，也不是肇事逃逸者，而是一位好心的公交司机。

在李先生的坚持和努力下，经过2个多月的寻找，终于找到了罗家丕。李先生说：“父亲在路桥迎宾大道发生车祸，是公交司机罗师傅及时把他送到了附近医院，罗师傅救了我父亲，我一定要找到他，当面感谢他。”

找到罗家丕后，李先生的再三感谢，夸得罗家丕有些脸红，他腼腆地说：“真的是举手之劳，不是我，也会有好心人救老人家的。当时我开公交车经过，看到老人家头上都是血，脚上一只鞋子不见了，肇事司机一直没有上前救人，而是在打电话，我有点看不下去了，有什么事情比救人更重要的。”

今年54岁的罗家丕目前仍是台州公交集团第三分公司公交336路驾驶员，在他充满阳光的笑脸上，根本看不出已年过半百。罗家丕说，他年轻时在路桥部队里当兵，退役后就留在了路桥，从上世纪80年代至今，他一直从事客运行业，也非常喜欢公交司机这份工作。他说，乘客的满意是他最大的快乐。

公交集团第三分公司经理应官军说，该公司一直十分鼓励员工“助人为乐，见义勇为”，并把做好事当作司乘人员的本职工作和基本职业道德。罗家丕不仅做到了以身作则，更给其他同事树立了一个好榜样。他说，自从罗家丕进入公交集团以来，这么多年没有一起责任事故，无一起有责投诉，是位尽职尽责的好员工。