



□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,包机、包船、旅游专列和100人以上的

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茵告诉记者,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。”章芷茵说。

针对“国标”中提到的随团医生,章芷茵表示,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在做的。”章芷茵说。

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。

爱管“闲事”的公交司机



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,让罗家丕这位普普通通的公交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家。那段时间里,台州不少网络论坛上则一则“寻人”帖子引起了不少人的关注。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个多星期的寻找,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。



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”,他们还不甘心。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”。

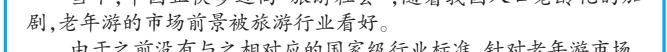
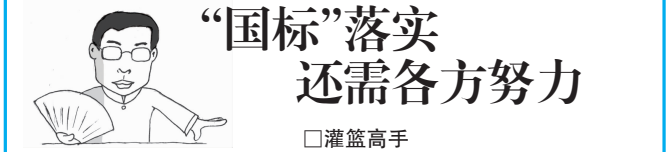
(於徐阳)

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



“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,才能让老年人出游玩得更放心。

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

一女性朋友告诉我,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。