

# 民生

## 周刊 WEEKLY

民生为重，枝叶关情



### 北京为万户残疾人家庭免费进行无障碍改造

近年来，我国无障碍设施建设取得较大进展，各地纷纷为残疾人家庭进行无障碍改造。北京市残联有关负责人表示，2015年内将免费为9962户残疾人家庭进行改造，且全部采用个性化设计方案。

点评：无障碍设施是残障人士参与社会、享受生活的必要保障，体现出全社会的关爱，也是社会文明程度的重要体现。随着经济水平不断提高，不少地方为残疾人办了许多好事、实事。今后应该进一步努力，让更多的残障人士享受到无障碍设施带来的安全、便利。

### 优抚对象抚恤补助标准提高

从10月1日起，伤残人员（包括残疾军人、伤残人民警察、伤残国家机关工作人员、伤残民兵民工等）残疾抚恤金标准、城镇“三属”（烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属）定期抚恤金标准，在现行基础上提高15%；农村“三属”定期抚恤金标准在现行基础上提高30%。

点评：“吃水不忘挖井人”，我们应该珍惜来之不易的幸福生活，感恩革命前辈和优抚对象为国家作出的贡献。自改革开放以来，国家20多次提高优抚对象等人员抚恤和生活补助标准，体现出对他们的关心，也是对他们的褒扬。

### 患白血病儿童九成需救助

近日举行的中国儿童大病救助论坛上公布的数据显示，按照医学界公认的儿童白血病发病率测算，未来5年，我国0至14岁的白血病儿童将达到5.05万名。据统计，大部分白血病患者医疗费用在10万至30万元，20%的患儿医疗费用在30万元以上；大约有90%的患儿需要医疗救助，其中农村白血病患者100%需要救助。

点评：近年来，国家不断提高基本医疗保险住院费用报销比例，帮助许多困难家庭看得起病、买得起药。但对不幸患上白血病等大病重症儿童的家庭特别是农村家庭而言，高昂的医疗费用还是难以承受。对此，既要扎好制度的篱笆，提升医疗保障和社会救助水平，又要鼓励和支持公益组织伸出援手、奉献爱心，为患病家庭点亮希望。

### 学校美育工作将不断改进

日前，国务院办公厅下发的《关于全面加强和改进学校美育工作的意见》提出，2015年起全面加强和改进学校美育工作；到2018年，取得突破性进展，美育资源配置逐步优化，管理机制进一步完善，各级各类学校开齐开足美育课程；到2020年，初步形成大中小幼美育相互衔接、课堂教学和课外活动相互结合、普及教育与专业教育相互促进、学校美育和社会家庭美育相互联系的具有中国特色的现代化美育体系。

点评：美育是审美教育，也是情操教育和心灵教育。美育与德育、智育、体育相辅相成、相互促进，不仅能提升人的审美素养，还能潜移默化地影响人的情感、趣味、气质、胸襟，激励人的精神，温润人的心灵。要引导学生认识、学习、崇尚并践行美，做到“各美其美、美人之美”，促进他们健康快乐成长，实现全面发展。

执行主编 陈郁  
责任编辑 向萌 杨开新  
美编 高妍  
联系邮箱 jrbms@163.com

# 让父母安心安全旅游去

本报记者 郑彬

我国老年旅游市场潜力巨大，但也存在产品单一、专业化老年游服务品牌较少等问题。国务院办公厅日前印发的《关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》，给老年旅游市场的发展带来了新的发展思路和机遇。专家指出，制定老年旅游服务规范，推动建立专业化的老年旅游服务体系，是释放老年旅游市场潜力的有力举措



▲ 乌篷船停靠在浙东古运河绍兴段。9月27日，浙东古运河绍兴城区段经清淤疏通后正式开通乌篷船旅游线路，受到了广大老年游客的欢迎。梁永锋摄（新华社发）

▼ 老年旅游团在扬州市公园门口等待游览参观。本报记者 郑彬摄



然很不完善，且“陷阱”重重：低价旅游、买保险送旅游、老年人报团加价等乱象仍充斥着老年旅游市场。记者注意到，市场上出现的999元泰国7日游、1299元台湾8日游等低价旅游团消费的主力是老年人。北京某旅行社负责人杜光表示，“这些都是根据老年人的心理设计的，他们对团费极为敏感、对出游品质却不那么关心”。据他透露，很多低价老年旅游团在吃住方面都十分简陋，比如住快捷酒店、吃盒饭，乘坐最便宜的交通工具，以此来降低成本。

“太赶了，真是花钱买罪受。”这是江西老人唐清兰去年参加一个低团费台湾游老年团最大的感受。73岁的唐清兰说，她所在的老年团50多名成员里，以五六十岁的老人居多，还有一些七八十岁的老人，在报名时，旅行社只问了自己是否健康，并没有因为自己是高龄老人而设置门槛。然而，即使是身体健康的老人，在行程紧张的老年团安排下也颇为吃不消。根据安排，这一老年团先要从江西萍乡坐八九个小时的火车到赣州，再从赣州坐一晚上火车到厦门，接着坐一晚上的轮渡到金门，回程才能坐飞机，“团里很多老人都表示身体有些吃不消”。

近几年，红火的老年旅游也催生了非旅行社经营旅游业务。比如，保险公司、营销机构。他们抓住老年人舍不得花钱的心理，推出类似买保险送旅游、买商品送旅游的模式，诱导老年人上当受骗。北京旅行社协会副会长钟晖表示，这些保险公司或营销机构虽然也是委托旅行社带团，但是由于其产品成本过低，十有八九都是购物团，而且出团过程中，他们不像正规旅行社有专业领队、导游为老年人专门服务，而是由推销人员带团，这是非常没有安全保障的出游。

记者了解到，许多老年人在报团时，根本不去注意投保意外伤害保险这些条款，这也给不良旅行社提供了许多可乘之机。天津青旅导游李涛提醒，“老人在报团时，还是要慎重些，看清各项条款。有些老人认为，跟团旅游的好处之一是旅行社已经投保了责任险，自己不用再另外买意外险。其实，旅行社责任险只能为旅行社因疏忽或过失所需承担的经济责任埋单，而游客本人发生的意外事故则不在承保范围内，建议还是另外买份意外险”。

### 老年旅游服务规范将出台

如何改变老年旅游市场乱象，让老人安心、安全出游？专家表示，应制定老年

旅游服务规范，推动建立专业化的老年旅游服务体系。

北京市旅游委主任宋宇表示，“北京将通过制定推出老年旅游规范、研究对旅游企业奖励扶持等多项措施，多角度多方向推进老年旅游的发展”。宋宇表示，老龄旅游作为老龄产业的重要方面，具有难以限量的开发潜力。北京目前已经形成了以世界遗产游、城郊休闲游、山地生态游为核心的旅游产品体系，由于老年人对医疗、温泉、中医药养生、康体长寿、养老等问题的关注，必将促进相关资源的深入开发，从而进一步完善旅游市场开发体系，推动旅游产业向纵深发展。

尽管各地和部分旅行社都在制定自己的老年旅游团服务标准，但目前仍然缺乏一部国家层面的老年旅游服务标准。为此，中国旅行社协会正在起草《老年旅游服务规范》，并将申请成为国家标准，从而为老年人旅游撑起保护伞。

记者了解到，这部规范要求旅游产品设计要符合老年人的心理和生理特点。其中，对老年旅游游览服务从准备工作、讲

### 链接

## 警惕低价旅游团陷阱

“几百元游云南，一两千元去东南亚地区……”面对如此诱人的旅游宣传广告，你会心动吗？

近期，游客对低价旅游团的投诉明显增多，为规避相关陷阱，国家旅游局日前发出旅游警示：

一是切勿抱有贪图便宜心理。低价旅游团通过降低吃住标准、擅自改变行程、增加购物点强迫消费盈利，旅游者一旦选择低价旅游团，势必付出更多的金钱和精力，甚至还会带来身心伤害。因此，旅游者在选择旅游产品时，应当将旅游产品的品质、旅游服务质量和价格进行综合考虑，合理估算产品成本，勿存侥幸心理。

二是留意旅游经营者的资质。经营旅游业务必须具备相应资质，商家如将旅游产品作为奖品赠送或促销，请务必验证，可登录旅游行政管理部门的官方网站或向旅游部门查询旅游产品经营者的相应旅游业务资质。

三是参团旅游签订旅游合同。旅游者购买旅游产品，包括通过网络购买旅游产品，务必与旅行社签订旅游合同，明确约定

解服务、入店服务、就餐服务、购物服务、结束服务6个方面作出相应规定。例如在讲解服务上，要求导游勤迎（上下车迎接）、勤搀（搀扶）、勤讲（讲解）、勤停（停车休息）、勤点（清点人数）、勤问（询问老人身体状况）。同时，这部规范对旅游产品还作出许多细节要求。比如不能安排老人一天去多个景点，不能太赶行程；要照顾老人早睡早起的习惯，可以早发，但不要晚归；部分团队需配双领队、双导游；膳食安排要特别考虑老年人健康需求等。“这些规范的出台将让旅行社在运营老年旅游团时有据可依，也让老年人知道在旅游时自己的哪些权益应该得到保障。”钟晖表示。

“全社会对老年旅游观念的转变也是当务之急。”中国旅游研究院院长戴斌认为，传统的促销手段不一定适合老年人，可结合社区服务网络，联合老龄委、人力资源和社会保障部、妇联等机构和社会团体开展服务，还应在老年旅游中加入保险体系、救援体系和公共服务体系等的支撑。

旅游行程中交通、住宿、餐饮服务、购物次数及自费项目等，如不参加自费项目，则需在旅游合同中行程中明确。合同由游客本人签字，加盖组团社公章，双方各持一份。如组团机构拒绝签订旅游合同，则不要随团旅游，同时可向旅游部门举报。

四是购物要求商家开具发票。旅游者应警惕以“冒充富豪”“企业赞助”“店庆促销”为噱头的购物陷阱。如购物，应要求商家开具发票，标明购买商品名称、数量、单价，并加盖商家发票专用章或财务章，妥善保存。

五是投诉可拨打“12301”热线。12301国家智慧旅游公共服务平台已正式上线运行。“十一”前，江西、宁夏、辽宁、西藏、广东（除深圳）、江苏、四川、云南、甘肃等24个省（自治区、直辖市）已与12301服务平台统一接入，旅游者可拨打12301投诉及查询投诉处理情况。对尚未开通的省份，旅游者可向旅游合同签订地或者被投诉人所在地县级以上旅游局或旅游质监所、旅游执法监察总（大）队投诉。（关林）

□徐达

### 民声

## 规范发展互联网医疗服务

据报道，近日在厦门中山医院急诊抢救科，发生了一件令人啼笑皆非的事：患者刘女士濒临休克，急诊科医生接诊后，为其吸氧的同时，开出急救药品，但刘女士的老公担心医院开药不靠谱，宁愿用手机上网看病也不让医生用药。

调查显示，目前有超过六成的人会在去医院看病时上网搜索。浙江大学的一项专项调查发现，在目前最重要的医患沟通方式选择中，网络方式已超越不少传统沟通方式位居第二。“用百度看病”从一个侧面折射出传统医疗行业医患信任的缺失，而这种状况源于传统医疗行业长期以来存在的大量“痛点”：患者挂号难、看病贵、就医体验差；医生高负荷工作、收入不高、压力大；大医院人满为患、运行效率低，等等。统计显示，当前我国医疗市场存在严

重的供需失衡，相比英国每1万名病人配有27.4名医生的水平，我国仅能达到17.4人，优质的医疗资源更是稀缺。

基于这些痛点与需求，不少互联网公司和创业团队进入医疗领域，抓住“看病难”的痛点，方便医患沟通，将改善患者就医体验作为主要目标，使一些互联网医疗平台获得迅速发展。但同时，互联网医疗作为新生领域，也存在不少需要探索和完善的方面，其内容、方式和相关标准都亟待规范和提升。

就服务内容而言，国家卫计委新闻发言人宋树立曾表示，除了医疗机构提供的远程医疗外，其他涉及医学诊治的工作不允许在互联网上开展，仅可做健康方面的咨询。由于在线诊治不能全面了解患者情况，很大程度上存在误诊、延误等可能，这

一服务内容的限定主要是出于诊疗安全和质量、医患纠纷处理等方面的考量。因此，对不少互联网医疗平台而言，如何把握好在线医疗服务与在线诊治的界限，找准服务内容与服务定位，仍需探索与尝试。此外，如何在致力于诊疗、诊后服务的同时，发挥医疗数据和信息平台的优势，更好地服务患者，也是其努力方向。

就服务方式而言，可从以下几个方面着力：诊前环节可引入健康管理APP，院前环节可通过远程医疗实现轻度问诊，就诊环节可在挂号及预约智能分诊、购药、随访、评价等环节引入O2O等互联网新连接方式以提升效率。而对于网络、手机挂号与支付等操作性问题，目前不少在线医疗平台正努力实现操作方式的简单易用，争取让中老年用户及偏远地区就医群体也

能享受到互联网医疗带来的便捷服务。

就服务标准而言，互联网医疗行业应首先确立企业、医疗机构、医生参与，政府监管，社会相关行业参加的多方参与机制，进而明确行业规则，确立服务标准，强化相关监管。在服务过程中如何更好地维护用户隐私，保护信息系统的安全，也是需要重点考虑的问题。为此，国家卫计委正在编制信息化安全规划，同时强化标准和监管的实施。

在“互联网+”的风潮下，信息技术与医疗服务的融合是不可逆转的大趋势。互联网医疗服务的规范与提升，需要探索建立合理的服务范围、多样化的服务手段、通用的在线医疗业务开展标准，同时提高在线医疗服务的透明度，明确医生、患者、平台的责任划分和处理方式，从而更好地为百姓提供安全可信的医疗服务。