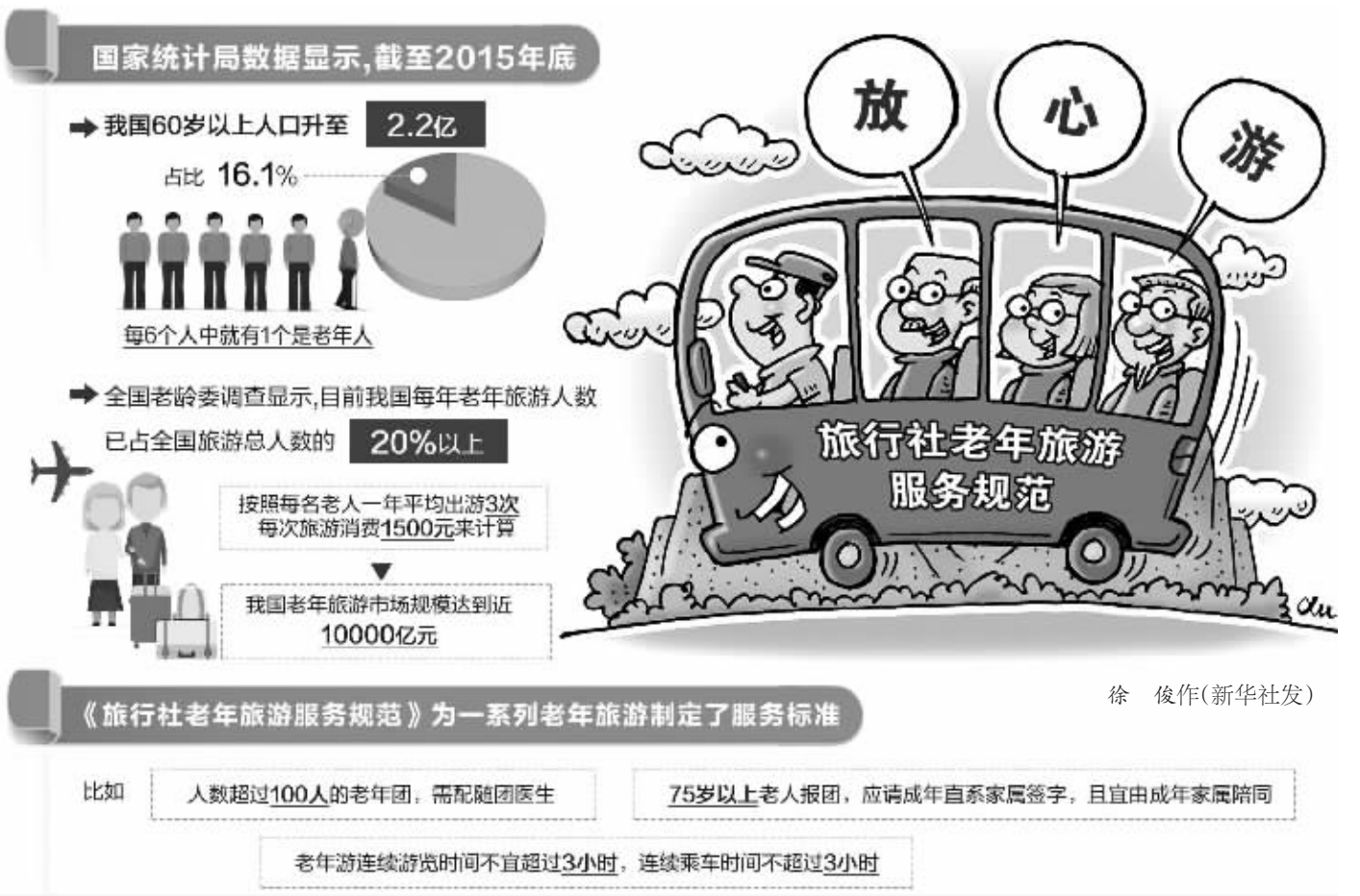
刚刚正式实施的《旅行社老年旅游服务规范》涉及内容细致入微，但要落到实处还需各方给力——

让老年人真正放心出游

本报记者 郑 彬

关注

《旅行社老年旅游服务规范》已于9月1日起正式实施。《规范》内容涉及老年人旅游当中住宿、餐饮、购物、医疗等多方面，以其“无微不至”受到社会的广泛关注。然而，也有业内人士表示，新规并非强制实施，可能存在落地难、执行难等问题



徐 俊作(新华社发)

随着我国老年人口的增加和经济社会发展水平的提高，老年旅游市场越来越红火。但是，老年旅游服务不规范等问题时有发生。9月1日，《旅行社老年旅游服务规范》实施，受到社会普遍欢迎。

老年游市场潜力巨大

随着收入水平的提高和观念的进步，越来越多的退休老人愿意走出家门去到处看看。记者在携程、途牛、中青旅等各大旅行社了解到，目前我国老年游客占比已经达到三四成，在某些旅游产品中，老年人的比例非常高，已经成为“跟团游”的主力军。

国家统计局公布的数据显示，截至2015年底，我国60岁以上人口升至2.2亿，占比16.1%，也就是说，每6个人中就有1个是老年人。全国老龄委调查数据显示，目前我国每年老年旅游人数已占全国旅游总人数的20%以上。跟上班族和中小学生不同，老年人退休后有充足的时间和经济能力去旅游，老年人是旅行社的客群主力。按照每名老人一年平均出游3次，每次旅游消费1500元来计算，我国老年旅游市场规模达到近10000亿元。

在巨大的市场背后，老年旅游让人想不到的事情也较多。有媒体报道，去年7月，73岁的余老伯跟团游北京，在故宫跟团队走散，由于没有子女以及导游等人的联系方式，也没有手机，他决定徒步回瑞安老家，后在花了6天5夜走到天津时被亲戚找到。事后余老伯称“再也不出去玩了”。

北京某旅行社导游杜光说，业内公认老年团是最累、最不挣钱、责任最大的。“一般来说，如果带老年团，我不给他们自由活动时间，必须紧跟我的脚步。不是不想给，是不敢给。”他说，最担心老人突然发病或摔倒，必须第一时间协助买药、送医院，有些老人身体不适，却仍坚持要游完行程，导游还得用轮椅推着他们走。所以，在接老年团时，旅行社往往要求他们提供身体健康证明，且建议70岁以上的老人由子女陪同。

旅游产品参差不齐

硬件设施不到位、软件服务跟不上等问题是制约老年游发展的主要原因。据了解，目前国内专做老年旅游的“夕阳团”一般就是低价团的代名词，主要以低廉的价格吸引老年旅客，住宿差、路程赶、购物多成为普遍现象，老年游市场比较混乱。

对此，《规范》为一系列老年旅游制定了服务标准。比如，人数超过100人的老年团，需配随团医生；75岁以上的老人报团，应请成年直系家属签字，且宜由成年家属陪同；老年游连续游览时间不宜超过3小时，连续乘车时间不超过3小时；此外，老年团的领队要具备物理救护技能，并掌握老年心理保健、健康管理知识等。

记者注意到，目前，一些正规大型旅行社已针对老年人出行的痛点和特殊需求出台了老年游标准，并将参照《规范》落实。携程旅游事业部营销总监戴宇表示，携程针对中老年人推出了“爸妈放心游”产品及相关标准。规定领队需是公司星级领队，需有急救证；单次乘车时间最好不超过2小时；针对一般70岁以上不承保的问题，将受保对象的年龄限制扩大到了0—90岁。目前，该产品报名者中老年人占比超过70%，父母结伴出行占六成，子女陪同老人出行占三成左右。

不过，大多数中小旅行社对于是否执行《规范》还处在观望阶段。记者咨询一家专门从事老年旅游的旅行社，工作人员介绍说，9月初出发的老年旅游团(西南地区10天游)，每名老年人报价3500元，跟之前相比没有涨价。另外一家旅行社介绍，他们9月推出到华东6个城市的老年旅游团(团期6天)，每人报名费是1880元，比8月份还降价300元。

专家表示，一些中小旅行社不落实《规范》，最根本的原因是担心增加经营成本，导致报名费上涨，对吸引老年游客不利。因为现在很多老年人出游都把价位看得很重要，对于途中的旅游质量关注度不够。

此外，保险保障也是重要方面。在以往的部分旅游产品合同中，老年人能够获得的保险理赔只有普通人的一半。而此次服务规范中提出，“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”。而事实上，虽然原则上对于意外险没有年龄限制，但保险公司在具体规定上却略有不同，大部分都到75岁。驴妈妈国内游事业部总经理张征勇表示，“‘歧视’老年人的情况确实时有出现，不少旅行社因为担心承担风险，都会设置年龄门槛拒收老年人或者要求老年报名者签订免责协议”。

转变旅游观念

“老年人对价格比较敏感，喜欢更实惠的旅游产品。”业内人士坦言，根据《规范》要求，老年团的软硬件配置都将得到很大提升，这对旅行社来说无疑意味着成本的大幅度上升。“原先的价格肯定无法承受，毕竟没人会做亏本生意。”

对此，中国未来研究会旅游分会副会长刘思敏认为，将《规范》落到实处，除了让旅行社加大落实力度外，老年人也应改变固有观念。“要接受优质优价。旅行社提供了好的产品和服务，价格当然就会比常规旅行团高一些。只要价格和提供的服务对等，就可以接受。”

上海中晟旅行社总经理卜元刚也有同样的看法。他表示，为保障老年团的旅行安全，《规范》要求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。现实中，不少老年人往往不愿意买这个险。“根据我们的统计，大概有超过一半的老年游客不会选择购买保险，目的主要是为了省钱。”

记者在调查中发现，其实大部分老年人的旅游观念随着时代的变迁正在改变。如今，随着人们生活水平的提高，越来越多的子女为父母预订高品质的旅游产品。然而，纵观市场上的旅游产品，虽然针对老年游客的产品不断增多，国内游、出境游、短途游、中短途游、长途游等形式多样，但中低端价位的产品还是占比较大，这既不符合国标规范，也无法满足老年人不断变化的需求。

驴妈妈CEO王小松表示，老年人旅游市场很大，也需要旅行社创新产品。近期，驴妈妈策划了一些专门针对老年游客的产品，“夕阳红”系列跟团游也已上线。此外，途牛旅游的“乐开花爸妈游”已有众多“爸妈周末游”和“爸妈度假游”产品。值得关注的是，未来3年，“乐开花爸妈游”将打造涵盖爸妈周末游、爸妈度假游和爸妈疗养游的全系列产品线。

业内人士表示，与年轻人相比，老年旅游更看中旅游中的愉悦感受和服务品质。因此，旅游企业在开发设计旅游线路时，要从老年游客的具体需求出发，提供细致周到的服务，做到老人舒心、子女放心。

短评

落实与监管须同时跟进

郑 彬

《旅行社老年旅游服务规范》为老年旅游服务立规矩，为旅游市场带来新机遇。但《规范》虽好，老人旅游潜在的风险仍不能忽视：一是老年团确实“麻烦”比较多，旅行社确实需要承担更大的责任。一些老人一旦出游改变了日常的生活规律，身体就有可能出现问题。二是导游普遍存在不愿意带老年团现象。导游带年轻人旅游只需负责买票和平常的组织工作，工作量较小，而一旦带老人出游，就要事无巨细、时刻照顾好这些老年人，从上下车到路上行走等，工作量加大很多。

因此，旅游管理部门除了监督落实《规范》为老人出行提供便利外，更应该帮助旅行社推出一批适合老人旅游的专门产品，譬如线路设计上，可以安排得不那么紧凑。同时，还要引导老人转变旅游观念，克服“贪小便宜”的心理。

我国老年旅游已经进入“品质游”时代，从这个意义上说，对老年旅游进行规范就更加必要，但从理想到现实，却需要切实的落实和监管的跟进。因此，加紧各种配套措施的制定，下大力气用好已有规矩是当下要务。

面临消费维权难等问题——

『分享经济』亟需纳入规范发展轨道

本报记者 李万祥

滴滴约车、小猪短租、U递App……随着互联网的快速发展，分享经济这种建立在资源共享基础上的新型经济模式迅速发展，在为消费者带来便利的同时，也面临一些法律法规和监管滞后等问题。

作为一种新型经济模式，分享经济在助力供给侧改革，扩大消费需求，拉动经济增长过程中起到重要作用。据统计，2015年我国分享经济市场规模约为19560亿元，参与分享经济活动总人数已经超过5亿人。未来五年我国分享经济年均增速在40%左右，到2020年市场规模占GDP比重将达到10%以上。未来10年，中国分享经济领域有望出现5至10家巨无霸平台型企业。

然而，尽管分享经济带来诸多利好，但针对这一新兴服务模式的监管体系尚不完备，依然存在着政策滞后于发展的情况，消费者权益受到侵害时维权往往比较困难。据消费者网在线投诉平台统计，今年1—8月，共接到网络约车、分类信息网站、在线旅游等有关分享经济方面的消费者投诉736件，其中成功协调解决的只有211件，仅占28.67%。

“消费者投诉的问题主要集中在虚假夸大宣传、质量没有保证、售后没有保证、找不到投诉主体以及平台推卸责任等方面。”中国消法研究会副秘书长、消费者网主编陈音江认为，而造成这种消费者投诉较多且调解处理较难的原因，主要集中在三个方面：一是分享经济作为互联网+创新型经济模式，相关政策规范很难及时跟上，监管体系也需要重新构建，行业目前主要依靠市场和信任约束；二是部分平台企业过于依赖资本“跑马圈地”，忽视了企业售后服务体系的落实，忽略了企业社会责任的承担，个别企业甚至故意趁政策不完备，浑水摸鱼，谋取不当利益，严重破坏了行业信誉和形象；三是供需双方一般是陌生个体，双方缺乏直接接触和有效约束，消费者一旦在分享过程中权益受到侵害，维权往往比较困难。

在日前召开的“分享经济与消费维权法律问题研讨会”上，与会者认为，分享经济下消费者权益维护需特别关注。“对于互联网经济下产生的一系列新事物，都要用新的思路进行分析研究，要把企业行为很好地纳入法制规范。”中国消法研究会会长河山说。中央财经大学法学院党委书记、教授吴韬则表示，目前中国经济当中互联网产业占了非常重要的地位，而在互联网产业中，分享经济又是一个重要的组成部分。分享经济繁荣了经济，活跃了市场，方便了消费者，但同时也存在一些消费者权益受到侵害的问题。“这些都是最核心的法律问题，需要尽快予以研究解决。”

片场

“十个全覆盖”让新农村更美

本报记者 高兴贵摄影报道

“十个全覆盖”是内蒙古自治区从2014年开始实施的一项民生工程。近日，记者在内蒙古赤峰市看到，随着推进危房改造、安全饮水、街巷硬化、村村通电等“十个全覆盖”工程的深入推进，农牧民受益了，新农村更美了。

赤峰市克什克腾旗乌兰布统苏木小红山子嘎查，妇女主任黄艳华在给村民许金娜办理营业执照。行政下村之后，村民很多业务都能在村里办了。

赤峰市达尔罕诺日镇黄岸沟村小组牧民张学杰开着拖拉机驶出自家庭院。现在每家的院门上都有了门牌号，为农村发展电商奠定了基础。

翁牛特旗乌丹镇赛沁塔拉嘎查的高风祥夫妇正在查看葡萄长势。在这里，集旅游采摘、产品出售、庭院绿化为一体的“庭院经济”受到村民青睐。

“互联网+”给社区养老带来新变化

本报记者 温济聪

现场

当老人需要帮助时，只要按下智能挂坠的SOS键，就有员工迅速帮助；一张小小卡片就能记录老人的身份和服务需求信息……记者日前走访了北京市东城区体育馆路街道养老照料中心，也近距离接触到“互联网+”技术给社区养老服务业带来的变化。

在北京市东城区体育馆路街道养老照料中心，记者见到老人马焕容时，她正在陪同老伴儿孟先生在中心理疗。“我的老伴儿患有帕金森症，生活几乎不能自理；我白天要接送孙子上下学、做家务，以前常常为无暇照顾老伴儿而发愁。这不，家门口开了一个养老照料中心，不但有员工负责日间照料，即便晚上有突发身体不适，只要远程操作SOS键，中心员工也可以陪我带老伴去医院就诊，真是又贴心又方便。”马焕容说。

为孟先生提供养老服务的这家养老照料中心，于2015年10月落成，是北京市创新式养老示范工程。养老照料中心院长秦芳介绍，该中心占地面积667平方米，设有文化、助浴、休息、娱乐等养老专用设施，可为能自理、不能自理老人提供长、短期全托养老服务；为辖区内老人提供日间照料服务及多元化居家养老服务。内容涵盖送餐、保洁、保健、慢病管理、护理、康复等十余种、数十个项目。

体育馆路街道办事处民政科科长刘洁介绍说，该中心利用普天技术研发设计的智慧养老综合管理云平台，有效提升了运营效率和服务效率。对于政府部门来说，智慧养老是推进养老服务供给侧改革的强有力工具，街道可以利用此平台清晰地观察到每一次养老服务的流程进度，从而监管资金流向，确保每一笔补贴真真切切地花在有需要的老人身上。并且对云平台采集的大数据进行多维度分析，从而为准确解决老人遇到的养老问题提供决策支持。此外，平台提供的养老服务流程和评价机制有利于大幅提升监管效力，通过大数据分析，帮助街道有效监管照料中心的服务，这对于优化养老服务资源配置和提供为老精准服务是十分有效的。

“我们与普天技术合作，利用物联网、大数据、云计算等先进技术，以信息化、智能化的健康养老平台为支撑，全面建立老人健康数据，提供更优质、精准的服务。”秦芳举例说，中心使用智能床垫和智能腕表来完成老人的安全照护，在床位上加装床垫，为居家老人配备腕表，这些物联网终端都内置有精密传感器，发现老人异常状态就会把信息反馈到智慧养老云平台上，她们通过照护大屏就能获知求助信息，及时为老人提供帮助。

“再比如，如果老人在某个时间段需要理发服务，以往都需要家属陪伴老人到理发店才能完成。而现在只需要老人拨通照料中心的服务电话，我们的养老呼叫中心就会受理理发工单，记录下老人的地址、姓名和上门时间等信息，将电子工单派发到工作人员的手持智能终端上，服务人员通过该工单信息与老人联系核对后就可以上门服务。刷卡开始服务，结算时再次刷卡，完成本次服务。平台自带评价功能，可以请老人参与评价和拍照认证。”秦芳说，“互联网+”技术助力社区养老服务蓬勃发展，是有效解决人口老龄化问题的措施之一。