

报团限制多、旅行社“不接待”、被强制消费……

老年人跟团游 阻碍如何破解？

本报记者 白光迪

R民生一线·关注老年人消费

“您好，我想给父母报名参加旅游团，需要哪些手续？”记者近日在江苏省南京市新街口附近的一家旅行社咨询。

得知记者父母年龄超过70岁之后，工作人员表示旅行社不具备接待老年人的能力，可以去一些“较大”的旅行社问问。

报团限制多、旅行社“不接待”，被强制消费……随着生活水平提升，越来越多老年人想出门旅游，却在跟团游上遇到了困难。老年人旅游需求为何得不到有效满足？相关主体有哪些顾虑？应如何破解这些阻碍？针对这些问题，记者进行了采访。

老年旅游团——

门槛多、不规范等问题存在

被旅行社拒绝后，记者问：“拒收老年人是否不符合规定？”工作人员则表示这是公司规定，自己也没有办法。

随后记者来到附近一家较大的旅行社，店员说可以接待70岁以上老年人，但有一些“门槛”。店员随即掏出一份免责协议：“超过70岁必须签署免责协议，超过75岁必须有直系亲属陪同。”

协议中对70岁以上老人参团作了这些约定：旅游公司对于因个人原因导致的身体不适或意外伤害，不承担任何责任；对于在旅游中遗失或损坏财物，不负任何赔偿责任；提前做好身体检查并保持良好的身体状态，否则因疾病加重或诱发其他疾病所产生的后果由老年人自行承担……

工作人员提出，签订免责协议后，旅行社还是建议有家人或低龄老人陪同旅行。

除了报团门槛多，老年旅游团还存在不规范情况。业内人士透露，老年旅游团中存在大量不规范“渠道团”。一些保险公司会以答谢客户的名义，以较低价格吸引老人参团，成团后再将客源带至旅游目的地，交给当地旅行社接待。

“这些团将老年客源‘卖’给当地旅游公司，自己则将大部分甚至是全部旅行经费据为已有。”知情人士告诉记者，当地旅行社几乎是零收入接手旅游团，容易发生强制消费，人身安全和正当权益都难以保障。

以周边游、近郊游为主的“鸡蛋团”也是一大雷区。“这种团以很低的价格吸引老年人参加，还赠送一些礼品，如鸡蛋、大米等，但旅游过程中会诱导老年人购买保健品等商品。”知情人士介绍，这种旅游团大部分不具备资质，存在严重安全隐患。



老年人需求——

趋向多元，需加强优质供给

“三、二、一，茄子！”来自南京的李莹今年74岁，正在青海省茶卡盐湖景区游玩。退休之后，李阿姨每年出游3到4次。

“旅游给我的生活带来了很多美好，但好旅游团真的不多。”李阿姨坦言，这些年，高品质旅游团增多，但服务细节还有待提升，比如，大部分团没有配备医护人员，旅行线路适老化、个性化不够，游览时常常是走马观花。

李阿姨报名旅游团时也吃过闭门羹。“在一一家新开的旅行社，我看到一款产品的路线和行程安排都不错，价格也合适。”李阿姨告诉记者，但旅行社工作人员得知她的年龄后，明确拒绝了报团请求。

“他们说70岁以上的老年人不接待。我问他们这样做有没有依据，对方也含糊其词，始终以该旅行线路有不适合老年人参与的项目作为借口。”李阿姨说，“我身体很好，能完成旅游团安排的行程。很担心再过一两年，更多旅游团不接待我了，自由行又力不从心，到时候想出去玩可费劲喽！”

对于这些问题，有些旅行社也有苦难言。“线下旅行社成团利润一降再降，很多旅行社长期人不敷出，因此很难开发高品质旅行产品。”南京大华国际旅游公司总经理黄义纯坦言，这几年线下旅行社受旅游电子商务冲击明显，在个别旅游线上“渠道团”“鸡蛋团”等也在抢占市场，导致客源流失严重。

据业内人士透露，旅行社不愿接待高龄游客存在双重现实考量：一是安全问题，“出了意外旅行社承担不起”；二是价格问题，高龄群体人均附加消费额低于中青年客群，“购买力”不足让很多旅行社不愿做老年人生意，这样的情况集中在购物属性较强的旅游团中。

怎样避免劣币驱逐良币？“旅游从业者应该把心思放在产品开发上。”黄义纯认为，市场上优质的旅游供给较少，例如，很多银发专列存在线路不固定、产品不稳定的特点，没有将优秀线路固定下来，个别地方甚至存在利用银发专列政策套取补贴的情况。

银发旅游——

继续朝个性化品质化发展

直接拒绝70岁以上老年人参加旅游团是否合法？

中国人民大学法学院教授王雷表示，民法典、老年人权益保障法、消费者权益保护法、旅游法等是保障老年人权益的基本法律依据。旅游法第十一条规定，老年人旅游者在旅游活动中依照法律法规和有关规定享受便利和优惠。

“根据相关规定，旅游者享有平等参与旅游活动的权利，旅行社不能因年龄等原因歧视消费者。如果旅行社的拒绝行为被认定为是对老年人的歧视或违反了相关法律法规的强制性规定，老年游客可以通过法律途径维护自己的合法权益。”王雷说，要求70岁以上老年人参加旅游团时签订协议并不违法，但内容要公平合理，不能免除旅游团应尽的安全保障等主要义务。

老年旅游市场蓬勃发展，需要行业整体优化产品供给。“研究发现，消费观念上，刚退休的人群与更年长群体相比变化较大，更聚焦健康生活，追求老有所乐、老有所学、老有所为。”江苏省旅游学会副会长杨淇深认为，老年群体旅游需求旺盛，并且呈现出对差异化产品的独特偏好，大部分老年消费者认为旅游产品选择较少，在服务质量、产品价格、行程安排、文化体验、信息透明度等方面都应该有所提高。

多样化、个性化、品质化是银发旅游未来发展的方向。杨淇深建议，旅行社和景区可结合地域特色与老年人的兴趣，注重景观价值和文化内涵；针对老年群体的实际需求特征，开发专项产品，加入深度文化体验、养生度假、疗养服务等。同时，关注老年人的社交心理需求，增加参与、互动、交流环节。

本期统筹：徐 阳 版式设计：蔡华伟

R服务窗

夏季高温潮湿，为了防止食物变质或冰镇解暑，人们更多地选择将其放在冰箱里。冰箱里的食物怎样妥善保存、安全食用？记者采访了河南省中医院肝胆脾胃科副主任医师赵长普。

各类蔬菜有不同的储藏温度需求，需根据种类分别冷藏或存放于阴凉通风处。赵长普介绍，为了防止绿叶蔬菜被冻伤，应将其包好后再放入冰箱，并确保远离内壁，这类蔬菜的储存时间建议不超过3天。豆角、茄子、番茄和青椒等蔬菜可以在较低温下保存4至5天。土豆、胡萝卜、洋葱、白萝卜和白菜等蔬菜，既可以在冰箱中长期储存，也可以存放在家中阴凉通风的地方。

鲜牛奶特别是巴氏奶，保质期相对较短，通常仅有一周左右，开盖后应尽快饮用。如未能饮用完毕，可将其密封后冷藏，但只能短暂延长保质期，开盖后最好一天内喝完。

水果放入冰箱冷藏前，建议不要清洗。为防止水分蒸发，可以先用纸袋包裹。若使用塑料袋，需扎些小孔以确保通气，避免水果蒸发的水分成为微生物滋生的温床。

为了解暑，很多人习惯把冰镇过的食物拿出来直接吃。这样吃是否安全健康？

赵长普讲述了一个病例：患者从冰箱里拿出隔夜西瓜，觉得没有明显变味，但为了安全起见把外面的一层削掉只吃中间的西瓜芯。他吃完后开始出现腹痛、腹胀、腹部下坠等不适感，就服用泻药试图把有问题的西瓜排出体外。服用泻药后，他腹泻次数非常多，直到口干、乏力、头晕、体温偏高，便到医院就诊。“检查发现，他不是简单的胃肠炎，而是因为拉肚子太严重，脱水后造成了急性肾功能衰竭。”赵长普说，切开的西瓜放置在冰箱的时间越短越好，最好不超过两小时，绝对不能过夜，避免滋生大量细菌。

赵长普建议，脾胃虚寒的人，最好不要直接吃从冰箱里拿出来的食物，可以放一会儿再吃，以减少对胃黏膜的刺激。

还有人在大汗淋漓时会吃冰棍来快速解暑降温，这其实非常不利于健康。赵长普说，此时身体正在调节、降低体温，形成外寒，容易造成外邪犯胃；如果再吃冰镇食物，就会造成内寒，对胃部来说，可谓是雪上加霜。



票价最低2元，辐射97个乡镇

大凉山里的慢火车

本报记者 游 仪

天蒙蒙亮，69岁的依火达拉牵着山羊，赶到了尼波火车站。7点56分，5633次列车到站，在小羊“咩咩”声中，依火达拉登上了前往四川省凉山彝族自治州喜德县城的火车。

“去县城给亲戚送羊哩！赶着牲口，就得坐慢火车，比汽车快，还更省心。”说话间，依火达拉把羊牵到了“畜生车厢”。

在大凉山腹地，成昆铁路5633/5634次公益性慢火车穿梭其间50多年，沿线经过38个乡镇，辐射周边97个乡镇。票价数十年不变，最低2元，逢站必停。

尼波站一过，车厢里慢慢热闹起来。背着山货，46岁的阿依阿呷正要赶往冕宁县泸沽镇兜售。“这一篓子能卖400块钱，要是坐汽车，光车费就要大几十元，车里还挤，大件货物摆不开。”她拍了拍身边鼓鼓囊囊的麻袋，里头是晒干了的大葱根。

对老乡们来说，慢火车是赶集车，帮着大伙把农产品运出大山；对学生们来说，慢火车则是求学车。

喜德瓦尔学校高一学生阿的阿各，几年来都坐慢火车上下学。“穿蓝色校服的基本都是我们学校的，车上这一个多小时可以复习功课，写作业。”阿的阿各觉得“学习车厢”安静而稳当。

上图：喜德瓦尔学校的学生乘坐慢火车回家。

柏 旭摄

左图：乡亲们在上下慢火车。

周泽平摄



R暖相册

R民生观

将心比心、树立正确价值观，不被流量绑架，才能更好促进群体向善

近日，北京大学助理教授韦东奕视频在社交平台涨粉千万。有人嗅到“流量”后，围观他在食堂吃饭，甚至轮流坐到他身旁拍照、合影，宛如“打卡”旅游景点。围观视频被放到网上后，网友直呼“令人窒息”。

最初，人们关注韦东奕，是被他甘坐基础研究冷板凳的精神感动。然而，关心转瞬间变成越过底线、突破边界感的“贴脸拍摄”“围堵跟拍”，让人气愤。对此，北京市网信办迅速行动，集中清理盯拍蹭热等信息4699条，这一举措收获好评。

“饭圈”乱象的背后，往往存在着“流量至上”的利益追逐。在围观者和拍摄者眼里，韦东奕成了被物化的“学霸”符号、蹭上就能收割流量的“网红”。有的人以错误方式表达敬仰，有的则是借机吸粉引流、恶意营销牟利。

无尽的侵扰不仅给当事人带来困扰和压力，还给清静的学术空间增添污浊之气，甚至可能导致严重后果。韦东奕说，自己已受舆情影响，不再作任何回应。一些歌手、演员、运动员更是苦“饭圈”乱象久矣。跳水运动员全红婵夺冠后，老家被“网红”围堵，家人出门都困难。上个月，一名大学教授因纠正青年演员文学常识性错误，遭到该演员粉丝网暴。部分“饭圈”思考方式简单、行为方式粗暴，污染网络生态、破坏社会秩序。

这种行为涉嫌违法违规。民法典、保护公民名誉权、肖像权，治安管理处罚法亦对网络暴力形成震慑，网信部门也不断加大工作力度。此外，跨部门沟通协调机制还需进一步建立健全，推动网信、公安、体育、教育等部门协同发力、联合执法常态化。

如何对待像韦东奕这样的青年学者，还折射了社会文明程度。拍摄他人之前，要有对法律法规的敬畏、对社会公德的尊重。新媒体时代，人人都有可能变成镜头里的焦点，被审视、围观、议论。如果能将心比心、树立正确价值观，不被流量绑架，才能更好促进群体向善。

最近，韦东奕参与完成的科研项目被提名国家自然科学奖。给人才充裕时间、清净空间，政府多服务、高校多帮助，全社会要共同营造安心静心暖心的创新氛围。

「令人窒息」的围观当休矣

尚 嵩 嶙

浓烟中，他们是“最帅的背影”

本报记者 史自强

近日，河北石家庄晋州市东环路上演了惊险又暖心的一幕：一辆行驶中的小货车突发自燃，浓烟翻滚。危急情况下，晋州市新干线公交车6名员工组成临时救援队，10分钟内耗尽10罐灭火器成功控制火势，为后续消防救援赢得宝贵时间。

最先发现险情的109路公交司机张立花回忆：“刚驶出站点就看见前方货车冒黑烟，我立即把车停到安全区域，确认乘客安全后，抄起灭火器就冲过去了。”张立花下车前，特意将公交车停放在远离火源的位置，随后与货车车主一起扑救，但因车辆线路老化、油管漏油，火势仍在货车底盘隐蔽蔓延。

危急时刻，途经的3路公交司机刘广田果断停车增援。他们连续使用4罐灭火器仍未完全控制火势。此时，正在附近巡查的公交公司副总经理张瑾发现险情，当即启动应急机制。因事发地距公交枢纽站仅百米，张瑾迅速联系运调中心调度白晓林、韩六业、魏鹏等3名公交司机驾车携带灭火器驰援。

几分钟内，5名公交司机轮番压制火苗，张瑾则负责现场指挥和交通疏导。经共同协作，10分钟内将明火扑灭。消防救援人员赶到后确认，前期处置有效避免了油箱爆燃风险。

“公司定期组织消防培训，遇到险情我们心里不慌，积极应对！”张立花说。市民拍摄的视频传到网上后，公交员工们手持灭火器逆行的画面引发热议，网友点赞“这是最帅的背影”。货车车主红着眼眶连声道谢：“多亏了他们，我这养家糊口的车保住了。”

南宁推出公益性技能夜校 劳动者可“点单学技能”

本报南宁6月22日电（记者庞革平）近日，广西南宁市推出公益性技能夜校，采用“政府主导+机构协作+免费开放”模式，打造“随时学、就近学、灵活学”技能培训平台，助力劳动者技能提升和日常工作“两不误、两促进”。

南宁市人社部门创新“群众点单—政府制单一夜校（机构）接单”服务模式，面向市民和培训机构征集技能学习需求，拟围绕人工智能、制造业、家政服务、生活服务等领域开办“技能夜校”，计划全年推出60期以上免费公益课程。

首批课程重点聚焦人工智能应用领域的技能学习，6月共安排10期人工智能课程，吸引劳动者学习前沿技能。

下一步，南宁各县（市、区）将依托零工市场、就业服务站等，按“每周至少2期”标准组织小班教学，并提供线上直播回放。今年以来，南宁加大技能人才培养力度，全市开展补贴性职业技能培训1.15万人次，覆盖制造业、数字经济、生活服务等重点产业领域。

本版责编：吕 莉 白真智 徐 阳