

银发族成跟团游主力,出行服务转型中频现阵痛——爱出游的老年人,想迈过“隐形门槛”!

◎ 洪叶 杨民仆 许愿

文明新视界

发现文明更多可能性

● 银发经济推动老年人旅游需求释放,但市场存在年龄限制、保险歧视等问题,旅行社常通过协议转移风险,阻碍老年人出行。

● 老年人出游难源于旅行社盈利考量、市场规范不足,保险公司因老年群体风险高实行差别保额,且未充分明示消费者。

● 理想老年旅游需从产品、服务、运营、保障四方面提升,同时强化部门协同与企业责任,构建适老化旅游生态。

随着银发经济发展,老年人旅游需求持续释放,但不少老年人在出行时却遭遇年龄设

槛、隐性收费等问题。10月27日,江苏省消费者权益保护委员会发布“银发一族”旅游消费调查报告(下称“报告”),指出老年人旅游存在年龄限制、保险歧视、适老化服务不足、合同陷阱等问题。笔者对此进行调查,了解限制老年人出游的原因和解决方案。

跟团游主力客群怎样受限?

“现在跟团游,基本全是老年人。”南京哪玩

国际旅行社有限公司运营部总经理周蒙坦言,中年人因工作、家庭压力,鲜有时间跟团;年轻人更偏好自由行或定制游,老年群体已成为旅行社的主力客群。从报名形式来看,老年团“社交属性”显著,多数老人以“老两口同行”“广场舞队友结伴”“邻里组团”等方式报名,单独出行者极少,大家一起玩更热闹,也能互相照应。

然而,与老年人旺盛的出行需求形成鲜明反差的是,当前老年人旅游市场的“重重限制”成为老年游客出行的首要障碍。报告指出,部分旅行社针对不同年龄采取差异化限制措施,包括拒接超龄游客、要求家属陪同、提供体检报告、签署免责书等,年长者还面临保险保额减半的情况。

实际体验时,不少旅行社对参团人员的年龄有所限制,并且附加家属陪同、体检报告等要求。例如,大成国际旅行社(南通)在报名时要求75岁及以上老人签免责书和提供体检报告;淮安凤凰国际旅行社(承德南路)要求60岁以上无直系亲属陪同的游客签署免责协议。更让消费者头疼的是,健康证明执行标准存在显著差异,体检服务便捷性与成本失衡问题突出。其中,春秋旅游最为严格,明确要求70岁以上老人提供三甲医院常规体检报告,不接受社区体检证明;若两位及以上老人参团,需单独提供报告,且报告必须包含血压、心电图等基础项目,最终由地接判断是否符合报名条件。

老年人出游难问题根源在哪?

收费项目和购物是旅行社的两大传统营利手段,而对于老年人来说,考虑到年龄和身体因素,许多收费体验项目无法参加,因此有些旅行

社不愿意承担类似风险和责任,干脆把老年人排除在外,部分旅行社不愿接待老年游客。这就是旅行社对老年人跟团游设限的原因。

目前,市场上专门针对老年人的旅游产品比较少且形式单一,与其他旅游产品区分并不明显,老年旅游消费市场尚不够规范完善。老年游项目利润有限且风险较高,部分经营者为了规避责任和降低风险,故意设置老年游门槛或额外收取其他费用。

报告指出,部分旅行社与保险公司还存在“同费不同保”现象,老年游客需缴纳与普通成年游客相同金额的旅游意外险费用,但获得的保额却大幅降低。这导致老年游客在同等付费情况下难以获得同等安全保障,增加了他们的出行风险。

当被问及老年人意外险保费保额不同时,华泰保险集团相关工作人员解释道:“老年人随着年龄增长,身体机能和反应能力会逐渐下降,像行走时容易摔倒、遇到突发情况难以及时躲避等,这些都会直接增加意外发生的概率。正因老年人意外风险发生率相对更高,为确保能长期为所有客户提供可靠服务,公司会对老年人意外险的保费定价作出调整。”

江苏省消保委公益律师团队的周雷明律师表示,对于旅行社和保险公司来说,客观上老年人出现意外的概率比普通游客大一些,所以保险有差别费率部分可以理解,但是应该对消费者予以明示、提前告知,给消费者选择权。

理想的老年旅游如何实现?

老年群体的“诗和远方”,不该是障碍重重的艰难跋涉。如何破除那些横亘在老年出游面前的“隐形门槛”?一个理想的、服务好老年人

的旅游市场应该是怎样的?

旅行社往往要求游客一大早起床赶路,一天到晚都在奔波,晚上还安排推销活动,节奏紧得让人难以好好享受旅游的快乐。而自发组织的旅居则可根据大家的需求灵活调整,一般是上午玩景点,下午自由活动,晚上开开文艺晚会,每个人都可以展示自己的特长,大家始终在轻松愉快地享受生活,这才是出游的真正目的。

“理想的银发旅游市场应是安全为底、适老为核、透明可控、体验优质的生态。”南京大学河仁社会慈善学院院长陈友华认为,行业需从产品、服务、运营和保障四方面系统性提升——

在产品端,精准分层适配需求,聚焦低强度、慢节奏设计,融合康养、文化等精神体验,避免同质化,形成多元产品体系。在服务端,完善全流程适老化支撑,补齐无障碍设施,保留线下服务窗口,破解数字鸿沟。在运营端,建立透明定价机制,明码标价无隐性消费,摒弃“低价+购物”模式,构建合理盈利逻辑。在保障端,健全行业服务标准,明确设施配置、医疗配备等核心指标。

走访过程中,笔者发现老年旅游消费维权涉及多环节、多主体。江苏省消保委监督部主任傅铮表示,为形成保护合力,需建立跨部门协同机制,系统化推进老年人风险识别与自我保护能力建设,完善企业信用与风险预警体系,强化市场约束。而旅游企业须从合同规范、信息披露、服务优化等方面强化合规意识,主动承担适老化服务责任。同时,当前老年旅游市场缺乏统一服务标准,需通过标准建设与行业协同,引导行业从基础出行保障转向更高质量的适老化服务发展。

宁夏中卫市沙坡头区举办“非遗普法+趣味游园”活动

本报讯(徐玖琳)近日,一场别开生面的“非遗普法+趣味游园”活动在宁夏回族自治区沙坡头区新时代文明实践基地(阳光大麦地文化产业园)举行。

在非遗传集市上,传统拓印、烙画、黄河奇石等摊位前围满了兴致勃勃的孩子们。民间手艺人现场创作,将法治元素融入非遗作品,让抽象的法律知识变得可触可感。一旁的普法摊位同样热闹,普法志愿者向群众讲解了《中华人民共和国非物质文化遗产法》等法规,并通过有奖问答点燃了全场的参与热情。为提供精准的法律服务,活动还设置了法律咨询台,邀请宁夏法学会行政法学研究会专家以及沙坡头区法律援助中心律师现场为群众答疑解惑,将专业的法律服务送到群众身边。

此次活动最受欢迎的环节当属“法治游园+趣味集章”活动。主办方在园区内的印章馆、奇石馆、烙画馆、岩画馆设置了4处集章点。参与者领取集章卡后,前往各馆参观并回答相关的法律问题即可盖章,如印章馆的问题围绕“知识产权保护”展开,岩画馆则聚焦“岩画保护”。完成集章任务后,便能兑换一份精美的法治文创礼品。这种“参观+答题+集章”的沉浸式模式,彻底打破了传统普法的单向灌输,让大家在探索文化的趣味互动中学习法律知识,真正实现“在游玩中知法,在互动中懂法”。

四川宜宾市翠屏区高校讲师团走进新时代文明实践中心

本报讯(游天木)为持续推动党的创新理论“飞入寻常百姓家”,10月30日,西南财经大学马克思主义学院讲师团专家到四川省宜宾市翠屏区新时代文明实践中心等实践阵地举行合作共建首场宣讲。

结合学习贯彻党的二十届四中全会精神,讲师团专家以《以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴》《如何理解实现社会主义现代化是一个阶梯式递进、不断发展进步的历史过程?》《如何理解制度优势是推进中国式现代化行稳致远的关键密钥?》为题,从翠屏区情切入,围绕“准确领会党的二十届四中全会精神”“深刻把握党的二十届四中全会精神核心要义”“深刻认识制度优势对中国式现代化的保障作用”“更好发挥制度优势以谱写中国式现代化新篇章”四个方面,对全会精神进行了系统阐释和深入解读。

据悉,作为全省首批结对共建单位,翠屏区新时代文明实践中心、“李庄书桌”宣讲团与西南财经大学马克思主义学院积极推动合作共建,于9月签订共建协议,明确了在理论宣讲、文明实践服务、实践教学、课题研究等方面的合作事项。

山西阳曲县泥屯镇用心织密养老服务网让“养老”变“享老”

◎ 薛克

近年来,山西省太原市阳曲县福乐居泥屯敬老院以“让老人安享幸福晚年”为目标,从硬件升级到服务优化、活动丰富多维度发力,将实事做实、好事做好,为乡镇养老服务高质量发展写下生动注脚。

安全是养老的首要前提。敬老院扎实推进养老专项整治行动,聚焦院内设施安全、消防安全等关键领域开展全面隐患排查,确保水、电、消防等基础生活设施安全运行。同时,定期开展工作人员消防器材使用培训,通过“排查+整改+培训”的闭环管理,为老人们筑牢安全防线,让居住环境更有保障。

优质服务是养老的核心支撑。针对老人不同需求,敬老院推出精细化贴心服务:办公室人员定期为高血压等特殊健康状况的老人监测血压,动态掌握健康情况;护理部主动上门,为行动不便的老人修剪头发,解决生活小难题;院领导更是以身作则,俯下身身为不能自理的老人洗脚,用实际行动传递关怀;每逢节日,工作人员还会将新鲜水果送到老人房间,让温暖渗透到日常生活的每个细节。

丰富的文化活动的活力源泉。敬老院不仅开辟院内小菜园,让老人亲近自然,收获无公害蔬菜,还构建常态化活动体系:每天陪伴老人做拍打操,助力强健体魄;“七一”建党纪念日开展主题绘画活动,厚植爱党情怀;闲暇时组织集体扭秧歌,增添生活乐趣;更积极联动周边村镇资源,邀请松树村等村的志愿文艺队来院演出,让老人们在家门口就能享受文化盛宴,真正实现老有所乐、老有所享。



重庆沙坪坝区树人和平小学以校长教师陪餐、师生同队打饭、家长轮流进校陪餐为切入点,借“互联网+明厨亮灶”紧盯食堂16个关键环节,让陪餐成为校园食安“监督岗”与家校“连心桥”,打造家校满意的“阳光食堂”。图为11月4日,树人和平小学校长陪学生们吃午餐。

孙凯芳 摄

山东安丘市:以德智之力深耕强市建设

◎ 刘文平

近年来,山东省安丘市坚持认知认同和实践养成并重,深耕社会主义核心价值观培育践行沃土,将其深度融入城市发展血脉、社会治理肌理和百姓日常生活,打造“德润青云”工作品牌,积极引导广大群众遵德守礼、崇德向善,以更实举措推动核心价值观落地生根、开花结果。

融入强市建设:以“德”筑就发展之基,全面夯实产业根基。该市紧扣“工业立市、工业强市”战略,将社会主义核心价值观深度融入产业发展各环节,在产业园区深入开展“诚信经营·敬业奉献”主题活动,引导企业以德兴业、以信立市。突出“关键少数”的示范带动作用,累计打造“行业先锋”示范岗等120个,开展“乡村振兴之星”评选,发布“新农人招募令”,吸引青年人才通过“田间直播课堂”传播技术精神。将“诚信”纳入农业生产标准,在全国首创“农产品质量安全诚信体系”,建立“二维码溯源+红黑榜”机制,以核心价值观引领乡村振兴。

融入法治建设:以“法”保障德治之效,筑

牢规则堤坝防线。该市完成多项地方性法规规章草案及80%以上新修订村规民约审查,全面嵌入核心价值观要求。组织“法治安丘·德法同行”活动200余场次,举办“法治护航”“法润青苗”等法治教育活动160余场次。精心打造“锐执有潍·安执利剑”特色执行品牌,常态化开展集中执行行动。

融入文化建设:以“文”涵养德行之源,厚植文化沃土底蕴。结合“一村一年一场戏”工程,开展核心价值观主题演出270余场。举办“法治文艺进夜市”活动,创新植入剪纸、书法、烙画、泥塑等非遗技艺传承链条,创编《移风易俗唱文明》东路大鼓戏、《喜老头发愁》等小戏小剧20余部。组建26个思政名师团队和10人核心宣讲团队,开展思政课堂及专题宣讲15场,引导广大青少年学生坚定理想信念、传承红色基因。着力打造“理润安丘”“安姐说”宣讲品牌,依托新时代文明实践所(站)、文化社区开展“社会主义核心价值观”宣传宣讲活动530余场。

融入社会建设:以“治”汇聚德治之力,构建和美家园图景。该市广泛组织好人、模范等先进典型评选礼遇活动,推出“身边微典型”“星榜样·好人故事汇”系列报道25期,涌现出中国好人5名,省级道德模范4名。在城市社区推行“红色网格+核心价值观”模式,融入200余个民生项目,居民文明实践参与率提升至65%。推广运营“幸福食堂”35处,日均服务老人超2000人次。设立“邻里互助站”120个,有效解决邻里小事5000余件。开展“我的社区我家”微心愿认领活动,实现微心愿1200余个。在农村利用农村大喇叭播报“好人好事”,建立农民身边的“精神加油站”,用乡音传递正能量,实现价值观内化于心、外化于行。

融入机关建设:以“行”引领德政之风,树立模范标杆典范。安丘市将社会主义核心价值观核心要义深度嵌入单位规章制度体系,贯穿制度制定、执行、监督全过程。深入开展“汶水先锋”志愿服务活动,形成“党组织带党员、党员带群众”的乘数效应,组织党员干部参与文

明实践超1.5万人次。倾力打造文明窗口20个,推行“微笑服务·暖心办事”,群众满意度达98.5%。教体系统面向全市80余所中小学建立核心价值观文化育人评价指标,形成“一校一品”格局。创新打造城乡教育共同体,通过11个教共体建设,促进城乡教育资源互动交流,助推乡村教育振兴。在机关广泛开展“寻访红色古迹 传承红色基因”“红色故事讲解大赛”“爱我国防演讲比赛”等系列活动,开展“光影雕刻民族记忆 行动践行核心价值”红色观影活动80场,引导广大干部群众厚植爱国情怀,弘扬奉献担当精神,自觉成为社会主义核心价值观的践行者。

安丘市系统推进“五融入”实践路径,将“德润青云”品牌精髓贯穿始终,成效显著。展望未来,安丘市将持续深化探索创新,聚焦品牌项目化、数据化、实效化建设,不断拓展核心价值观观培育践行的广度和深度,激发全社会崇德向善的内生动力,奋力绘就“德润青云满安丘”的新画卷。