

# 老人出境游呼唤统一体检标准

我国缺乏统一的老年人出境游体检标准,容易导致旅行社和老年人互信缺失,陷入“恶性循环”。希望通过完善相关制度,既能维护老年游客的合法权益,也可以引导旅行社精心设计线路,促进出境游市场的良性发展。



□本报评论员 王学义

“五一”假期,出境游人数猛增,其中不乏老年人。不过,不同的旅行社对老人出境游体检机构、体检项目的要求大相径庭,让很多老人困惑不已。(5月1日《解放日报》)

据全国老龄委调查,我国老年人旅游人数占到全国旅游总人数的20%以上,“出门看世界”成为休闲养老的一种重要方式,“银发旅游”也成为旅游经济的重要组成部分。然而,当很多老人满怀热情地去办出境游时,却在旅行社遭遇碰壁;有的虽未被拒绝,也要面对花样繁多乃至苛刻的体检,倍感失落。为什么会这样?

客观来看,由于老年人的年龄、身体等因素,设置相关体检环节是必要的。但我国缺乏统一的老年人出境游体检标准,出境游前置体检现仅为旅行社、航空公司的单方行为,容易让游客认为这是企业推卸责任的一种手段,从而导致认可度低,乃至不配合。而且,我国保险公司目前对老年游客只提供旅游意外险,不保突发疾病险,很多旅行社出于成本及风险考虑,会对出境游的老年人提出更严苛的体检要求。这就导致旅行社和老年人互信缺失,陷入一种“恶性循环”。

市场上没有统一的体检机构执业规范与体检基本项目目录,各体检机构衔接上也往往契合度不高。有些旅行社要求到三级医院体检,而有的医院则予以婉拒,对游客所要求开具的健康证明因缺乏上级部门的依据,医院大多持保守态度。有些旅行社还要求老年人到与其有利益瓜葛的指定医院、私人诊所进行体检,设定不必要的体检项目,费用昂贵,变相增加了老年人的负担。另外,旅行社一般会提前订好整个团体的机票,订票时间上会早于老人拿到体检报告的时间,一旦老人因体检不合格无法成行,旅行社往

往会以违约为由,拒不退还预交团费。此类“老年人预交团费退款难”纠纷屡屡上演。

有必要制定老年人出境游体检统一标准。2016年9月1日起,被称为银发旅游“新国标”的《旅行社老年旅游服务规范》正式实施,其中规定,老年团包机专列配队医、连续坐汽车不超过两小时等,顺应了时代发展。如今,不妨参照《中国公民出入境卫生检疫须知》,将《旅行社老年旅游服务规范》进一步细化,制定老年人出境游体检统一标准,明确老年人出境游前置体检的制度规范。同时,出台统一的老年人出境游体检机构执业规范与体检基本项目目录,完善老年人出境游制式合同条款,明确要求在制式合同里加上出境游体检约定及体检不合格无法成行的后续处理条款。

希望通过完善相关制度,既能维护老年游客的合法权益,有效规避相关纠纷,也可以引导旅行社精心设计线路,满足老年游客的多元化需求,促进出境游市场的良性发展。另外,也要鼓励保险公司研发老年人旅游产品,通过商业化模式降低旅行社风险,如此一来,老年人出境游会更具市场竞争力。

## 巷议

### 垃圾换演出票 培养的是文明

4月30日,在武汉黄陂区木兰草原景区,9岁的小姑娘丁颜看到草坪上有个空矿泉水瓶,就跑去捡起来。木兰草原负责人解释,小长假期间景区推出垃圾换门票活动,每天邀请300名游客捡垃圾看《花木兰·云中战歌》实景剧。(5月1日《武汉晚报》)

为引导游客文明旅游,很多景区各出奇招,黄陂区木兰草原景区的“垃圾换演出票”的方式,就很具代表性。这样的激励举措,可以起到减少景区垃圾的目的,减轻了环卫工人的工作量。

其实,对绝大多数游客来说,既然有条件外出旅游,就不会拮据到买不起演出门票的地步。“垃圾换演出票”更大的意义在于宣传文明理念、培养文明意识、营造文明氛围,让文明的种子种在更多人的心里。日积月累,会从根本上改善旅游文明。 苑广阔

## “去程票未用,返程票作废”是店大欺客

### 今日谈

□何勇海

消费者杨女士通过去哪儿网手机APP购买3月28日至4月7日从北京到越南胡志明市的往返机票后,由于工作原因,她没赶上3月28日从北京飞胡志明市的航班,便自己重新购买了一张去程机票。4月7日,她从胡志明市返回北京时,却被航空公司告知,由于她未按机票顺序乘坐去程航班,返程机票已经自动作废。沟通无效后,她只好自己购买高价票回国。(5月1日《工人日报》)

在购买往返机票的消费者中,有杨女士这种遭遇的绝非她一个。据报道,近年来这类机票投诉正在逐渐增加。那么,到底谁该为这类乘客的返程机票买单?在笔者看来,因为去程票未用,返程票作废,这属于不公平、不合

理的合同条款,甚至就是霸王条款,店大欺客。有关方面应该对此类问题予以规范。

乘客是支付了票款的,对机票拥有所有权,有权自主支配,包括在不得已的情况下,对去程票自愿放弃。航空公司一厢情愿地剥夺乘客对返程机票的所有权,道理何在?

面对这种质疑,航空公司总会解释:购买往返程机票价格比较低,有时甚至低于单程票价,为防止乘客购买往返票只坐单程,所以作出了“去程票未用、返程票作废”等规定。然而,有媒体调查发现:其实少有往返程机票低于单程票价的情形。即便有乘客购买优惠的往返票只为坐单程,也表明航空公司的购票政策等制度设计有问题,使一些人有机可乘。自身制度设计“有病”,就要承担由此带来的后果,不宜让乘客“吃药”。

对于“去程票未用,返程票作废”,航空公司、机票代售方是否事先履行告知义务?仅有“请按顺序依次使用”是不够的,若告知不具体不醒目,责任便在航空公司与机票代售方。



本报地址  
青岛市南京路110号

邮编  
266071

传真(0532)  
80889000

半岛一号通  
96663

报纸广告(0532)  
80889888

半岛互动平台



半岛客户端



半岛都市报官方微信  
bandaobao



半岛都市报官方微博  
weibo.com/bdnews



半岛V视小程序



讲文明树新风 公益广告 向道德模范学习 为美德点赞

# 感动青岛

诚实守信·崔永兰

崔永兰,1971年出生,市北区春雨残疾人辅助性就业中心负责人。二十年前的一个夏日,印刷厂飞速运转的机器吞噬掉崔永兰四根手指,倔强的她走上创业之路。作为残障人士,崔永兰深感残疾人就业的不易,她便承诺,要给特殊孩子提供就业机会,让他们用劳动创造财富。2015年4月,崔永兰成立春雨残疾人辅助性就业中心,招聘以智力、精神障碍为主并有一定工作能力的残疾人员。春雨中心的43位残疾员工平均年龄为30多岁,但他们却不约而同地把年仅46岁的崔永兰唤作“崔妈”。在“崔妈”的感染下,孩子们逐渐打开心扉,学会用笑容的力量,坚强乐观前行。