

一些前往新加坡、澳大利亚的旅行团,向70岁以上游客收取附加费,旅行社同游不同价抬高银发族出游门槛屡见不鲜。

“超龄费”为何屡禁不止?

本报记者 李娜

“参加新加坡、澳大利亚等旅行团,70岁以上是要收附加费的,费用中会有说明,但不同旅行社收取费用也会不同。”6月30日,《工人日报》记者向四川一旅行社咨询高龄人群出游费用时,客服吴小姐表示,因成本及核算方式不同,在业内对老年人跟团收取“超龄费”已成为多年来不成文的规定。

近年来,随着经济的发展,有钱有闲的老年人已渐趋成为旅游主力军。有行业数据统计,45岁以上年龄段人群出游意愿几乎达到100%。然而尽管如此,受年龄、身体、消费观念的限制,旅行社通过同游不同价的方式抬高银发族出游门槛的做法可谓屡见不鲜、屡禁不止。对此《工人日报》记者进行了深入采访。

明文规定的“潜规则”

旅行团向高龄老年人征收附加费问题诟病已久,最近再次引起社会各界聚焦则缘于成都一对老夫妇的亲身遭遇。

70岁的李大爷计划和老伴跟团出游到澳大利亚和新西兰旅行,于是先后致电旅行社,客服人员告知其前往澳新出境游的价格为14000元左右,内含多个购物点,但不会强制购物和消费。达成口头协议后,李大爷前往旅行社报名,却被告知除缴纳团费外,因年龄原因,还需要每人多交1200元的老年人年龄附加费,无奈李大爷只好缴纳了这笔特殊的额外费用。

然而,李大爷发现,旅行社在给他开的发票上,并没有单独写明这笔费用,李大爷夫妇二人旅行回来后多次想就此投诉,无奈旅行社发票上只有参团总价,导致多次投诉未果,旅行社一方则否认了对李大爷夫妇收取附加费的事实。

近日,记者以为父母报名出游为由针对年龄附加费进行了走访。正如旅行社客服人员小刘对记者所言,在行业内,并非出游团都要求老年人缴纳年龄费,但在澳大利亚、新加坡等特定线路这一现象的确普遍存在,可谓是明文规定的“潜规则”。



视觉中国 供图

在一家专门的旅游服务网站上,随机查找了多条新加坡、澳大利亚的旅行团,在费用细则中,有旅行社直接标注出了“团费不包含老人小孩附加费”的说明,并且明确了小孩与老人附加费的金额,还有的旅行社则会做出“此线路专为18-60岁客人设计,不同年龄段费用成本及核算方式不同,其他年龄段如需请来电咨询费用”的说明。

记者在采访过程中发现,几乎所有客服在得知是为老人预定出游时,都会对老人的年龄、身体状况等做重点详细询问,而相比于对老年游客增收费用,有的旅行社则直接表示不会收老人参团。有钱有闲的银发一族为何如此不受旅行社“待见”?记者在与客服的深入交谈中找到了答案。

早有禁令却屡禁不止

有旅行社工作人员告诉记者,之所以要对老年人收取年龄附加费,是由于老年游客消费能力不足,购买力差,不加收额外费用,个别便宜的旅游团成本都收不回。此外,65岁以上老年人的保险费用较高,且旅行社对老年人出游承担的风险更大,因此一些旅行社

宁愿不接受老年人参团。

“利润是最大的考量,这笔费用是地接社方面加收的,旅行社也没办法。”有工作人员向记者举例,以标价为每人2466元人民币的新加坡、马来西亚6日游旅行团为例,如果进行成本核算,仅往返机票一项便已远超团费,更不用说旅行社还要承担吃、住、用车等费用,因此尽管行程介绍中无强制消费项目,但至少明确标注了6个游览时间为60分钟的购物点,故游客的购买力决定了旅行社的盈亏。

该工作人员称,上文提到的这类低价团目标客户为35-45岁群体,这部分人消费欲望和购买力强,但大多数老年人比较节俭,对购物兴趣不大,于是地接社就要加收年龄差别费作为弥补。而面向老年人所增收的这部分费用,其中80%支付给当地的地接、司机,20%则用于购买保险。

事实上,早在2009年国务院颁布的《旅行社条例》就已明确,年龄或职业上的差异不能成为旅行社区别对待的理由。相关的实施细则中,也对因游客年龄或职业差异收取附加费用的行为明令禁止,违者要受到处罚。

2010年,国家旅游局质量监督所又发布了《不能让老人和孩子成为旅行社附加

费“潜规则”的受害者》第三号旅游服务警示,再次严厉叫停附加费。然而法条俱在,旅行社却还在堂而皇之地收取年龄附加费。

“以年龄为由加收费用属于违规操作。”有旅游部门负责人称,市民遇此情况可直接向相关部门举报。但该负责人同时也指出,十分尴尬的是,由于附加费是不少旅行社执行的行规,如果游客并没有参团,或没有实际遭遇加收附加费的,旅游执法部门很难对旅行社查处。

根治还需规范行业发展

“这种看人下菜碟儿的乱象必须要引起重视并从源头上根治。”四川大学法学博士后李昌超认为,旅行社自身一味压缩成本的非良性竞争,不应由游客为其低成本竞争导致的亏损买单,对老年人加收年龄附加费是将游客分为三六九等的差别对待,是有违商业道德,也违反了合同的公允原则,且明显侵犯了消费者的公平交易权。

最近,一部刚刚出台的国家级行业标准——《旅行社老年旅游服务规范》为老年人的出游带来利好,其中对60岁以上的特殊出游群体的旅游产品要求、旅游者招徕、团队计划落实、接待服务等方面均作出了明确的规定。旅游部门相关负责人表示,当前青年游客不再是旅行社传统组团业务的主要客户群,老年人出游市场前景巨大,旅行社应该做的是“摸准老年人的脉”,梳理老年人旅游面临的困难和问题,迎合市场,破除壁垒,而不是设置障碍。

有专家则指出,竞争催生价格战,低团费催生购物回扣,从而出现差别团费,环环相扣致使旅游业愈加混乱。对此,旅游主管部门应切实做到有法必依、执法必严,无投诉不处理或对附加费睁一只眼闭一只眼的纵容,牺牲的不仅是消费者的利益,损害的也将是整个旅游市场,而如何通过深化旅游体制改革,在保证广大游客合法权益的同时,也保证导游、司机等旅游从业人员收入合理,是应该思考的关键问题。

旅游观察



旅姐变身农家妹助力农业旅游

近日,在河南省卢氏县举行的2016国际旅游小姐中国总决赛活动上,来自全国各赛区的参赛选手走进农家院,体验当地民风民俗,为当地农业旅游的发展助力。图为参赛选手在村民的指导下学做白馒头。

本报记者 王伟伟 摄

(上接第1版)

坚定远大理想和共同理想毫不动摇

“我们党从成立起就把为共产主义、社会主义而奋斗确定为自己的纲领,坚定共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想,不断把为崇高理想奋斗的伟大实践推向前进。”

听习总书记的重要讲话,江西省南昌市朝阳洲街道皇冠国际社区主任万里说:“我在社区一线工作了20多年,深刻体会到党的95年光辉历程背后是一代代共产党人的辛勤付出。在革命年代,先烈们为了理想信念抛头颅洒热血,换来了今天的幸福生活;在和平年代,我们仍然需要坚持理想信念,为实现中华民族伟大复兴的中国梦不懈奋斗。”

“共产主义一直以来都是共产党人最高的理想信念,这也是共产党人安身立命的根本。”成都市委党校党建专家刘益飞教授认为,中国共产党在建党初期就把共产主义作为追求目标,这就是共产党的“初心”,95年艰难而光荣的奋斗就是在实践这份“初心”。

“不忘初心要求全体党员同时保持一颗

‘剑胆琴心’,既要有关键时刻冲得出来的担当,也要有面对难题敢于迎难而上的勇气;既要时刻怀有对普通群众的深厚情感,也要手握戒尺、保持底线,在工作中永远保持一颗赤子之心。”淮安市地税局党组书记、局长孙长举说。

在采访中,广大党员干部一致认为,习近平总书记的重要讲话指明了理想信念是共产党人的政治灵魂,是人生的航标灯塔,是前进奋斗的不竭动力,是精神上的“钙”,是共产党人终生不渝、矢志不移的追求。

听习总书记的重要讲话后,青海省海南藏族自治州同仁县隆务镇党委书记扎西才让看着笔记上的“共产主义理想”感慨:“作为一名土生土长的藏族干部,从小听父母讲共产党领导农牧得解放,人民成了草原的主人,父辈们的理想实现了。”

如今,藏区发展,民生改善,藏文化繁荣,我们这一代党员的理想正在开花结果。“站在父辈们已经实现的理想前,我们团结一致再出发,促改革谋发展,为建设中国特色社会主义而努力,也是为实现共产主义最高理想而奋斗。”他说。

国公务员占人口比例不宜作简单比较。另外,公务员与财政供养人员的概念既有联系,也有区别,财政供养人员中除了公务员,还包括事业单位工作人员,主要是教师、医生和科研人员。

针对社会热议的公务员“离职潮”问题,上述负责人表示,从近几年的统计数据看,公务员队伍总量是基本稳定的,辞职数量有所增长。2015年公务员辞职不到1.2万人,约占总数的0.2%,这个比例是在正常范围内的。一定比例的公务员辞职是正常流动现象,有利于补充新的力量,增强队伍活力。

去年公务员辞职者占总数的0.2%

本报讯(记者罗娟)近日,国家公务员局回应公众关注的公务员统计数据时表示:在干部管理实际工作中,把县处级副职以上职务的公务员按领导干部管理,2015年,这些人员约占公务员队伍总数的10%。国家公务员局相关负责人解释说,公务员定义范围在不同国家是不一样的,因此,各



舒年文/图

在日本京都,即便没有手机地图,你也很难迷路,因为城市街道是横平竖直的,呈棋盘状。从卫星地图上,这座网格状的古城似曾相识,像极了盛唐时的长安城和洛阳城,或者说,就是小型版的长安和洛阳。

当然,东瀛版的长安洛阳,并没有原版那么大。历史上的平安京,东西宽4.5公里,南北长5.2公里,而唐长安城周长为35.56公里,洛阳城周长27.51公里。和长安城一样,宫殿放在城市北面,南北向的朱雀大道将城市分为左京、右京,外城的东侧干脆就分别叫洛阳和长安,仅有的区别就是京都城没有城墙。

几经战乱变迁,加之当时的人口一直没有“填满”规划中的“小长安”和“小洛阳”,京都后来的城市走向也发生了变化。西侧的长安因为地处沼泽地带,一直没有发展起来,而东侧的洛阳则沿着河流“鸭川”发展起来。因而在之后的一千多年历史中,京都一直被称作“洛阳”。

晚上,在鸭川边上背街小巷里的一个传统日式餐厅吃饭,餐厅左右有两个门,一边是店门,另一边是老板的住所。脱鞋落座,清茶开路,几道做工精致的料理,让我们食欲大开。老板娘一直微笑哈腰,用不流利的英语和我们聊着过去的京都。

餐毕出门,颇有些岁数的老板和主厨出门鞠躬送行,让年轻的我们很是不好意思。走出去几步,回头招手时,两人还在夜色中弯腰90度,直到我们在街道尽头转弯。

很久没有这样的“被服务”感觉了。常说东瀛颇有“匠”之意识,所谓“匠”之意识,其实是让你感觉更加贴心,不论是产品还是服务。

千年之前的宫阙楼阁早已不复存在,但在如今的京都城里闲逛,还能感觉到浓浓的唐风,不论是街坊分布还是地理名称,1200年前穿越怒海的遣唐使和留学僧,试图在故土上复制出一个想象中的宏伟都城,还原大海另一端的先进生活方式。

文化影响力的烙印,胜过真金白银,可以历经千年依然存在。只是当年鉴真走了六次才走通的路,不知道他们走了多久?

鉴真东渡日本,建立并最终埋骨于奈良的唐招提寺,奈良则是另一个版本的洛阳。历史上中国的洛阳城,建都史有1500年,朝代更迭,几经兴衰,城池模样也不尽相同。

不管是在大阪的大阪城,还是京都的二条城,中国游客大多只在门口拍照,上传朋友圈显示自己“到此一游”,并不入城仔细参观,尽管这些地方都有中文解说。游客数量最多的群体还是当地人,“水手服”们排着整齐的队列,认真地听讲。

在东京,在大阪,但凡大型商圈内都有各种免税商店,商品标着中文标牌,导购也是一口流利的普通话,中国游客们拿着长长的购买清单进去,拎着给亲朋好友代购的大包小包出来,“买买买”成了国人的旅游重头戏。去年访问日本的外国游客为1973万人次,中国游客人数位列第一,占四分之一多,外国游客在日本消费金额约合人民币1953亿元,中国游客贡献额为794亿元。

遣唐使带回的是文化,现在日本还有“洛阳学”这门学科。而中国游客们,带回的是电饭煲和化妆品,还有一句句感慨,“这里真的没有人闯红灯,也没有汽车随意按喇叭,还不堵车”。

孔子曰,三人行则必有我师。世界上,本来就没有永远的老师和学生。

环球见闻

“自由伴”将成出境游“新宠”

本报讯 在出境旅游中,常常遇到想吃当地特色餐食,但不得不吃团餐,想会一会当地的老朋友,但旅行社的行程安排很满;对于以前到过的景点不想重游,但因为是团队旅游,不得不再走一趟。而自由行对于出境经验少的年轻群体也是不小的挑战。

随着中国海外留学、移民置业、商务交流等人数的增多,传统团队游显然不能满足人们出境出行需求,一种既能满足海外探亲、海外置业等目的地,又能将碎片化时间加以利用,完成当地游览的旅游产品将成为这类人的“新宠”。

近日,众信旅游推出新型出游方式“自由伴”,是结合团队游与自由行两方面优势的“第三种”出行选择。通过“国际机票+境外参团+自由行”三者的自由组合,为人们提供更多的选择。既可以选择单纯境外参团,自主规划境外行程;也可以选择“机+酒+境外参团+自由行”打包“自由伴”旅行。相比团队游,这类旅行2人即可成团,有更多的自由活动时间;而相比自由行,“自由伴”配备了中文接机、当地中文导游服务、星级巴士,同时消除游客外语能力有限的顾虑,更加安全有保障。(姬薇)

山西旅游吸引在华“老外”

本报讯(记者蒋蕊)6月26日,山西省旅游局在北京以“晋晋晋美进山西”为主题举办在华国际人士精准营销活动。山西旅游资源丰富多彩。山西北部以云

冈石窟和五台山为代表的古建筑和宗教文化,山西中部以平遥古城、乔家大院为代表的晋商文化,山西南部以洪洞大槐树、晋国博物馆为代表的寻根祭祖文化。山西已经成为世界各国游客喜爱的旅游目的地之一,2015年来山西旅游的境外游客达到84.8万人次。

坚持“四个自信”毫不动摇

习近平总书记指出,中国特色社会主义不是从天上掉下来的,是党和人民历尽千辛万苦、付出巨大代价取得的根本成就。

干部群众表示,95年的奋斗历程,中国共产党领导中国人民取得的伟大胜利,让中国特色社会主义理论焕发出了蓬勃生机,也让中华民族焕发出了蓬勃生机。这些成就使我们进一步坚定了中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。

“中国特色社会主义道路是历史的选择,是人民的选择,是伟大实践的必然逻辑,是95年风雨如磐的现实答卷。”南京航空航天大学能源与动力学院党委副书记徐川说,我们有坚定的自信,并不仅仅是因为我们取得了举世瞩目的成就,使中国发生了天翻地覆的变化,还因为我们党有能力,有勇气“祛病疗伤,激浊扬清”,能坚定不移开辟新天地、创造新奇迹。

“全党要坚定道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。当今世界,要说哪个政党、哪个国家、哪个民族能够自信的话,那中国共产

党、中华人民共和国、中华民族是最有理由自信的。”

“自信人生二百年,会当水击三千里。”习近平总书记的重要讲话让中国科学院院士、浪潮集团首席科学家王恩东万分感慨:“在服务器高端突破的过程中,作为科研工作者我们坚定自信,面对国外在服务器高端市场的垄断,勇于创新、不断开拓,我们才能凭借核心技术创新实现突围。”

习总书记的讲话特别提到了文化自信。“华中师范大学校长杨宗凯说,文化自信作为党领导全国人民开创中国特色社会主义伟大事业新局面的坚定信念和重要基础之一,彰显了中国共产党领导全国人民实现民族复兴伟业的文化自主和文化自觉。”

郑州大学新闻学院副院长张淑华说,在道路自信、理论自信、制度自信的基础上,总书记讲话中强调了文化自信,是一种更基础、更深层、更持久的力量,具有十分丰富的内涵和重要指导意义。(执笔记者:刘美湛,参与采写:萧海川 郭强 吴文翔 王大千 潘祺 梁军 朱婉君 梁军 史林静 张宸 付宇)

(新华社北京7月2日电)

春巢工程专项基金启动

本报讯 近日,中国关心下一代健康体育基金会主办的春巢工程专项基金签约仪式在北京举行。

春巢工程专项基金是中国关心下一代健康体育基金会于2014年底发起设立的,旨在通过与房地产开发商、资金管理公司等大型企业多元化的合作,积极开展与房地产企业、

机构及个人的公益活动,创建多种有利于中青年创业、就业的示范社区项目,帮助中低收入的中青年群体早日实现“居者有其屋”的公益惠民工程。

目前,中国关心下一代健康体育基金会与上海国际集团成员企业上海赛领资本管理有限公司、中信实业银行建立紧密合作关系,以公益组织为平台,房地产开发商捐助、银行及大型资产管理公司对慈善专款委托运营增值保值,所运营产生的收益用于资助青年创业者购房按揭的持续捐助。(刘印生)

英国“脱欧”催旺欧洲游?

笑阳

在全球一体化的今天,一些“远在天边”的国际事件,也将影响国内民众的日常生活。比如英国脱离欧盟事件,引发英镑暴跌,却给旅游业带来了利好。

随着我国国民收入水平的逐步提升,出境游在未来10-20年内都将是具有潜力的消费市场之一。包括英国在内的欧洲各国作为中国公民出境游热门目的地,已经充分认识这一趋势,努力出台各项政策刺激中国市场的增长。

签证方面,英国虽为欧盟成员国,但一直没有加入申根协定,“脱欧”后对中国人赴英旅游毫无影响。从今年1月起,中国游客可申请有效期为两年的全新访客签证。英国最新在华增设了3个签证中心,还将扩大北京和广州现有签证中心的规模。

华泰证券首席分析师薛蓓蓓综合分析认为,2016年中国出境游市场表现亮眼。英

国脱欧直接导致英镑未来仍可能持续承压,将极大地刺激脱欧(尤其是赴英)旅游需求。

旅游业业内人士介绍,目前市场上英国旅游产品与爱尔兰、法国等国旅游较多,英国脱离欧盟后,势必需要英国一地旅游产品更加深度、细分。

与此同时,四年一度的欧洲杯也带动了欧洲游,这场足球盛宴在吸引无数球迷、粉丝关注的同时,还引爆了中国游客暑期赴欧旅游的热情。根据携程数据显示,欧洲杯带动欧洲度假产品特别是自由行的订单量暴增,6月自由行订单环比增长50%。

中东欧地区成中国游客出境新热点。未来三个月,中国游客赴乌克兰可以享受落地签政策。记者了解到,波兰、塞尔维亚、乌克兰属于欧洲游的新兴目的地。中国游客赴这三国的绝对人数虽然少,但增长速度很快。今年前5个月,东欧包含波兰的连线旅游产品订单增长达到100%以上,塞尔维亚和乌克兰的订单也有明显增长。

孔繁森:“一个共产党员爱的最高境界是爱人民”

民族脊梁

新华社记者 林威 汤阳

六七月间的西藏阿里,高原红柳花开得绚烂。而孔繁森的名字,就深深镌刻在这片神奇的雪域高原,成为新时期党员领导干部的楷模,成为流传在西藏干部群众心中最温暖的故事。

1979年,孔繁森告别山东聊城父老乡亲来到这里。从进藏第一天起,他就暗下决心:把自己的一切献给这神圣的土地,献给勤劳、勇敢的藏族人民。尔后,他三次进藏,历时十载。在党的召唤面前,在人生的选择中,他的精神境界一次次得到升华。

孔繁森1944年出生在山东聊城一个贫苦的农民家庭。在党的教育培养下,他参军、入党,后来转业到地方。1979年,国家要从内地抽调一批干部到西藏工作,当时担任中共聊城地委宣传部副部长的孔繁森欣然赴藏。

孔繁森在藏期间先后担任岗巴县委副书记、拉萨市副市长、阿里地委书记。赴藏前,他请人写下“是七尺男儿生能舍己,作千秋鬼雄死不还乡”的条幅。进藏后,他又留下了“青山处处埋忠骨,一腔热血洒高原”的豪迈誓言。

在岗巴3年,他几乎跑遍了全县的乡村牧区,每到一地就访贫问苦,宣传党的政策,与当地群众结下深厚的情谊。

殚精竭虑。

在西藏最艰苦的阿里地区,藏族农牧民称孔繁森为“药箱书记”。粗通藏语的孔繁森,看到藏族群众缺医少药,每次下乡都身背药箱,义务为群众防病治病。孔繁森对自己节俭,而对他人、对藏族同胞却是那么慷慨大方。在西藏工作的近10年间,他收养了3个藏族地震孤儿,省下的工资,大部分都用在补贴困难藏族群众身上。

而阿里的发展更是凝聚着孔繁森的全部心血。短短一年多时间,走访98个乡镇,行程8万多公里……在深入调查研究的基础上,阿里发展的思路在孔繁森脑海中渐渐清晰起来。

他始终在努力实践着自己最喜爱的那句名言:“一个人为的最高境界是爱别人,一个共产党员爱的最高境界是爱人民。”

令人痛惜的意外发生在1994年11月29日,孔繁森去新疆塔城考察边境的途中,因为一场车祸不幸殉职,时年50岁。人们料理他的后事时,看到两件令人心碎的遗物,一是他仅有的钱款——8.6元;二是他的“绝笔”——去世前4天写的关于发展阿里经济的12条建议。

现如今,在阿里地委、行署所在地的狮泉河镇,繁森路和孔繁森小学这些名字,承载着人们对这位一心为民的党员干部难以磨灭的记忆。

来自阿里地区日土县的欧珠多吉,今年12岁,在孔繁森小学5年级1班就读。“孔爷爷是好人,老百姓遇到困难就找他。”欧珠多吉说,隔壁班的巴且其美家住噶尔县左左乡,他告诉记者,从二年级开始,他就记住了孔繁森这个名字。“孔爷爷是阿里的书记,为我们建起了学校”。(据新华社拉萨7月2日电)