

两会 | 关注

□法治报记者 陈颖婷 翟梦丽

上海是个深度老龄化城市，旅游成为了申城退休市民最惬意的休闲方式。随着夕阳红旅游业的红火，老年旅游服务市场乱象也常常令人震惊。今年上海两会上，市人大代表尚艳华就带来了一份有关规范上海老年旅游服务市场的代表建议。

“夕阳游”还需“游”法可依

申城老人热衷旅游

尚艳华代表指出，截至 2019 年，我国 60 周岁以上老年人口 2.54 亿人，约占总人口的 18.1%。随着整个社会生活水平的提高和人们普遍的享乐意识改变，老年人的出游意愿也逐渐提升。据一项全国调查显示，60 岁以上老年人有出行意愿的人数比例高达 87%。这表明绝大多数老年人将出游作为自己休闲度假的养老生活方式，老年旅游服务市场潜力巨大。

而上海是全国最早进入人口老龄化且老龄化程度最深的城市之一。截至 2019 年 12 月 31 日，上海户籍 60 岁及以上老年人口 518.12 万人，占户籍总人口 35.2%，该比例较 2018 年年末的 34.4%提高 0.8 个百分点，增速明显高于全国其他城市。上海市 60 岁以上的老年人大部分都能过着“有钱、有闲”的美好生活，老年旅游市场发展相对比较成熟。据调查，上海市老年群体中的大部分人会为排解生活单调、情感寂寞和维护社交关系等原因选择结伴出行，老年旅游市场一直受到社会多种业态的“过度”关注。

老年旅游市场乱象频频

尚艳华代表表示，尽管旅游相关的法规比较完善，目前有《中华人民共和国旅游法》、《旅行社老年旅游服务规范》、《上海市旅行社管理办法》等。但是老年旅游服务市场依旧比较混乱。自 2000 年以来，互联网的快速发展促进传统旅游行业市场趋于规范，以酒店、机票和门票为代表的旅游要素价格体系日趋透明化，但大部分老年人由于接触互联网较晚，甚至还有部分群体存在联网使用障碍，导致现有的旅游产品和服务无法满足老年人旅游需求，以至于市场上充斥着大量以低价为噱头的违规、不合法的甚至故意设置消费陷阱的“黑色”旅游产品服务乱象，不仅给老年旅游者带来了物质和精神上的伤害，也严重影响着上海市旅游行业的整体形象和旅游人的口碑，例如经常以“低价揽客”和“强制消费”或“诱骗消费”为典型特征的恶性旅游事件时有发生。

因此，作为国际化大都市，上海市急需寻找一种系统性的方法来对其进行源头性的产品设计、服务规范和监管疏

导。

3点建议保障老年人旅游权益

为了更好地关怀老年旅游消费群体，不断满足其精神文化生活和物质生活享受的双重需求，尚艳华代表就如何设计和推出既能适合老年旅游人群消费的系列文化养康旅游产品，又能建立起不完全依赖于网络平台的销售服务信任体系，同时在监管治理层面合力堵住当前旅游市场的地下灰色产业链等规范老年旅游服务市场方面，提出了 3 点建议。

首先，尚艳华代表建议鼓励成立专业的专业研发团队，设计系列文化养康旅游产品。尚艳华代表指出，老年旅游市场的旅游消费特征表现为“三多一低”，即出行次数多，出行人数多，购物频次多，产品日客单价低。这就需要具有一定公信力的社会组织如市区旅游协会出面组织专业的旅行社和旅游产品供给链条的相关企业共同参与，成立专业的专业团队，研发和设计出更多适合老年人出游的系列产品，来满足老年旅游人群对于周边游、长线游、度假旅居、特色或主题游等需求的多元化、个

性化且价廉物美的系列旅游产品。

同时，鼓励具有一定公信力的社会组织参与，搭建为老销售服务信任体系：根据部分老年旅游人群在互联网使用相对困难和对于售前、售中、售后需要上门或电话服务的真实需求，切实挤压直至驱逐现有市场上以“社区黄牛小广告收客”的无门槛违规揽客、“洗脑式保健品销售免费送旅游产品”等为特征的“坑老销售服务”乱象，切断老年旅游市场的出行人为安全隐患。旅游行业协会牵头组织文旅专家和法律界人士，就如何建立规范的老年旅游市场销售服务信任体系展开深入调研论证工作，并制定出切实可行的方案在行业内推广使用。

最后，要在监管治理层面，多方合力堵住漏洞。根据国家和地方既有法规，参考其它地方相关旅游标准、规范，依据上海市老年旅游市场特点，如进一步修改和完善属于上海市地方性的《旅行社老年旅游服务规范》，鼓励旅游行业协会等相关社会组织和社区干部一起参与到规范和净化老年旅游市场工作中来，指导旅游行业切实规范经营行为，共同维护老年旅游市场秩序，切实保障老年人的旅游合法权益。

政协委员建言“离婚冷静期”：

不能任由当事人自行“冷静”，相关配套要跟上

□法治报记者 胡蝶飞 夏天

“要使‘离婚冷静’期规定切实发挥作用，实现立法初衷，就不能任由已达成离婚意向的双方当事人自行‘冷静’。”市政协委员吴瑞君说，“相关配套机制要跟上。”

1 月 1 日起正式施行的《民法典》中，“离婚冷静期”的设置一直备受关注。如何才能更好保障《民法典》新规落地落实？如何更好引导形成保障婚姻自由、反对轻率离婚的婚姻家庭理念？正在召开的上海“两会”上，记者先后采访了吴瑞君、黄绮、徐珊珊等多位政协委员。

新规如何真正落地？ 不能仅靠自行“冷静”

“我理解，设置离婚冷静期的主要目的是减少冲动型离婚，维护家庭完整，保护家庭成员，尤其是未成年家庭成员的利益。”谈起自己对“离婚冷静期”关注的初衷，吴瑞君说是因为受邀参与了民政部门婚姻家庭发展相关课题研究。在吴瑞君看来，离婚冷静期制度的设计，在完善我国离婚登记工作程序的同时也提出了新的挑战。

“于是我就一直在思考，除了让当事人自行冷静，要让这一制度真正发挥作用，政府和社会还能做些什么？”

“提供配套服务是离婚冷静期发挥效用的内在要求。”吴瑞君说，“要使冷静期规定切实发挥作用，不能任由已达成离婚意向的双方当事人自行‘冷静’。需要做好婚姻冷静期的政策宣传，做好当事人心理引导工作。针对家庭纠纷调节需求，需要提供家庭婚姻关系的配套公共服务。”

建立配套机制 引入专业公共服务

为此，吴瑞君向大会递交了一份《离婚冷静期实施后离婚登记工作面临的新挑战及其政策建议》的提案建议，建立相关配套机制，充分发挥社会力量，拓宽“冷静处理”的实现路径。

吴瑞君建议，积极吸纳具有婚姻家庭相关专业和经验的组织和社会志愿者，出台具体可操作的方法。在离婚冷静期的调节工作中融入婚恋指导、心理辅导、法律咨询和家事调解等家庭婚姻工作内容，根据当事人的具体问题，细化婚姻矛盾的化解和家庭纠纷的调节。同时组建一支冷静期婚姻关系调查员队伍，通过购买第三方服务的方式引入更多社会力量参与。

对于吴瑞君委员提出的“离婚冷静期”需要建立配套机制的理念，列席上海“两会”的在沪全国政协委员黄绮、市政协委员徐珊珊均表示赞同。“离婚冷静期设立的初衷是好的，但如何实现这个初衷需要动脑筋。有第三方介入可能会取得更好效果。”徐珊珊委员说。

“如果只是简单做一个离婚冷静期的登记，让双方等待 30 天，某种程度上这一制度确实很难真正发挥作用，有时确实需要第三方介入。”黄绮说。但她同时提醒，在具体操作时必须妥善处理好公民隐私权的保护问题。

“无论是接受调解，还是提供法律、心理咨询等等，都有一个前提，那就是必须征得双方当事人的同意。”黄绮委员建议，可以在双方申请离婚，进入离婚冷静期之时，由婚姻登记部门增设一个口头或书面“建议”、“告知”程序，征询其是否有婚姻关系调适服务

的需求。“这个婚姻关系调适服务包括一些法律服务、心理咨询服务、调解服务等等，也需要有相应的专家队伍。”

这一建议与吴瑞君不谋而合，她在提案中亦建议，婚姻登记机关在受理离婚登记申请时，需要向当事人告知其在离婚冷静期内可以获得哪些公共配套服务，以及这些服务获得的方式、途径，确保有意愿、有需求的当事人能够较为便利地得到相应服务。此外，吴瑞君还建

民政局回应：

已搭建平台 制定婚姻家庭辅导教育实施意见

“婚姻不仅仅是个人问题，也是家庭问题，更是社会问题。树立和形成符合社会主义核心价值观的良好婚姻风尚需要民政部门发挥指导作用，充分发挥冷静期制度在家庭文明建设中的作用。”吴瑞君说。

在市政协十三届四次会议的在线咨询活动上，吴瑞君带着“离婚冷静期”相关问题咨询了上海市民政局。

上海市民政局回应称，针对离婚冷静期，已会同上海图书馆建设了家谱家

训服务平台，并于《民法典》施行日上线。当事人可以在各区婚姻登记中心用手机扫二维码获得信息。同时会同市妇联研究制定了本市推进新时代婚姻家庭辅导教育实施意见，指导全市开展婚姻家庭辅导教育。此外，本市各级民政部门都设立了婚姻家庭辅导室，提供政策宣传和心理疏导等工作。

“另外，我们对于调整后的政策，特别是离婚冷静期程序予以公示，同时实行网上预约。”市民政局表示。

市十五届人大五次会议主席团举行第二次会议

本报讯 市十五届人大五次会议主席团昨天举行第二次会议。市十五届人大常委会主任蒋卓庆主持会议。

会议听取并审议关于接受市人大常委会部分组成人员辞去市人大常委会和专门委员会职务请求的决定（草

案），决定提交各代表团审议。会议听取了大会副秘书长郑健麟作的大会补选市人大常委会副主任、委员和通过市人大部分专门委员会主任委员人选办法（草案）的说明，审议办法草案，决定提交各代表团审议。