

锁门强制购物! 保险公司与旅行社合伙“杀熟”

“我妈跟朋友参加低价旅游团,之前在泰国买了几千元的药,如今港澳游又买了好几万元的东西。”谈及家人参加低价旅游团的经历,张丹十分气愤。据她讲述,这次的港澳游团是保险公司搞的低价旅游团,还花了1000元左右报名费。记者调查发现,保险公司组织的低价旅游团,已成为“强制购物”重灾区,业务甚至发展到海外。社交平台上,不少人发帖称自己或家人参加低价旅游团“被迫购物”。

1 参加海外低价旅游团 被迫花了近两万元

“我让家人躲过了电诈和保健品,却没能躲过低价旅游团。”“低价旅游团,是养老金最大的敌人。”近些年,打着各种旗号的低价旅游团屡禁不止,一些保险公司也深度参与其中。有网友发帖称,在越南芽庄,清一色是各大保险公司的VIP团,行程安排雷同,有购物任务,导游要求游客人均消费6000元到8000元。

李女士就参加了这样的旅游团。“今年6月,一位自称大家人寿的工作人员组织我们去芽庄旅行,说客户只用出费用三分之一,约1200元,且不强迫购物。基于对保险公司的信任,我还是参加了。”

但到芽庄后,李女士还是没能躲过购物。“团里大概一半人都买了,我花了大约1.8万元。”在旅游车上,地接不停劝说,说不买东西就是白吃白喝,还威胁老年人“不买就上不了回去的飞机”,甚至有诅咒性话语。

由于行程前几日消费金额不高,两车人还被临时换酒店,自由晚餐和活动时间也改成购物点。李女士的同行朋友还提到,购物点商品价格离谱,一张1.5米的石墨烯乳胶床垫要1万元,收款方还是国内个体户。进入珠宝类购物点后,房门被锁。

另一位“受害者”谷玲,因朋友是保险公司带队人,起初庆幸不用交团费。但经历两天纯玩后,就被带去购物店。“我们的团消费额度是10万元,消费不到就一直要去购物店,还被威胁‘不消费就补回程票,一人补3000多元’。”最终,没有经验的谷玲花了近两万元。

2 保险公司和旅行社合伙坑游客?



旅游团参加的宴会。

据李女士同行朋友讲述,整件事中最让她震惊的是保险公司和导游站在一边。“面对游客投诉,保险公司领队否认导游赶游客下车,直到其他游客发声才作罢。”

打着回馈客户的名义,却站在客户对立面,保险公司意欲何为?某保险公司从业者告诉记者,保险公司热衷组织客户旅游,一是发掘客户潜在需求,推荐产品让客户加保;二是拓客,邀请客户可能还会带朋友或家人一起。在这个过程中,保险公司促单,旅行社获客,客户却成了“待宰的羔羊”。为了“凑人数”,保险公司还出现“拼团”现象。

记者按照李女士和同行朋友提供的信息进行核实,拨打大家人寿邀请人电话,对方否认自己是大家人寿的,称没关系。但在聊天截图中,这位邀请人不仅发布了打着大家保险旗号的旅游信息,还提到越南团已发过多趟。记者又拨打大家

人寿业务经理电话,对方承认是大家人寿的,但表示活动不是大家人寿组织的。

记者随后以消费者身份咨询大家人寿上海分公司,客服称公司会安排旅游等活动,但具体情况需跟业务员咨询。富德生命人寿客服也提到,这类活动

有可能是当地机构组织的,具体需跟当地保险公司和业务员确认。

保险方闹起“罗生门”,旅行社也闹起“李鬼”。据李女士描述,合同上显示的国内旅行社为深圳市中海国际旅行社。记者联系该旅行社工作人员,对方称合同为假合同,“我们是被冒充的,也没有上海分公司。”该工作人员还提到,国内有很多冒充“东旅”“国旅”的“野马”旅行社,保险公司应找正规旅行社合作。

一趟由保险公司牵头的跟团游,消费者如同货物被反复“转手”,成为保险公司和旅行社获利的工具。“造假”的合同、真假难辨的业务员、“找不到”的旅行社,让消费者维权困难重重。据媒体报道,针对保险代理人组织超低价旅游团出现的强制购物、扣押护照等违规行为,之前已有保险公司收到过监管提示。

3 多地开展专项治理加大惩治力度

低价旅游团暗存强制购物并不罕见。7月9日,文旅部公布旅游市场严重失信主体典型失信行为(第一批),多起案例涉及擅自变更行程增加购物点、胁迫游客消费等行为。记者注意到,此类问题的关键在于众多小型、非正规旅行社盲目竞争,以及无良导游的存在让行业乱象丛生。

不合理低价游、强迫购物,不仅损害游客的旅游体验,侵害消费者权益,还恶化当地营商环境,损

害地方形象。今年以来,多地已开展“不合理低价游”治理专项活动,各地消协组织针对低价游乱象发布消费警示。

时代九和律师事务所高级合伙人闫兵表示,旅行社严重超出旅游行程安排购物消费,侵犯消费者的知悉真情权,同时也涉嫌违约。游客如果遭遇强迫购物,可拿起法律武器维护好自身权益。

谢艺观

更好顺应健康 养老服务需求

医养结合示范项目
工作方案印发

本报讯 国家卫生健康委日前印发《医养结合示范项目工作方案(2025年版)》,旨在通过创建全国医养结合示范县(市、区)和示范机构,提高医养结合服务能力和水平,更好顺应老年人健康养老服务需求。

该工作方案明确了医养结合示范项目创建工作的创建目标、创建范围、创建标准、工作流程。每2年开展一次评估,每次命名示范县(市、区)、示范机构各100个左右,2030年完成创建工作。

全国医养结合示范机构的创建标准是:运营满5年及以上、近2年入住率达到实际运营床位的65%及以上,能为入住老年人提供适宜的预防期保健、患病期治疗、康复期护理、稳定期生活照料以及临终期安宁疗护一体化的医养结合服务,入住失能、失智老年人占比超过65%。

在满足以上条件的基础上,优先推荐符合以下条件的机构:开展老年人健康和需求综合评估,建立老年人电子健康档案,医疗和养老服务提供者共享综合评估结果;开展健康教育、健康管理,对老年疾病开展早期干预,预防或减缓失能失智;开展居家和社区医养结合服务;为老年人家庭照护者提供心理干预、培训和支持;注重发挥中医药特色和优势,推广中医适宜技术,为老年人提供中医体质辨识、中医药诊断治疗、康复护理、养生保健、健康管理等服务;利用信息化手段提升医养结合服务质量和效率。(白剑峰)

微笑型抑郁:笑脸背后的危机

“微笑型抑郁”虽非正式诊断,却形象描述了一种特殊抑郁情况。患者表面积极能干,私下却情绪低落,甚至想自杀,微笑成了防御机制。其形成是生物、心理、社会因素交织的结果,如神经递质失衡、自我要求过高、社会压力过大等。它虽难发现,但也有线索,如看似优秀却身心俱疲、笑容不走进心、身体出现不明不适、在匿名处表达绝望等。

这种抑郁更危险,自杀风险高、确诊晚、身心皆受损。应对需多方努力。患者要接纳不完美,调整生活方式;找专业的人帮忙很重要,精神科医生可以通过药物治疗快速改善情绪;心理咨询师能够帮助你改变认知,让你认识到“我偶尔犯错很正常”;生活上每天按时睡觉,适当运动,科学而均衡饮食,都可以改善人的情绪。身边人要留意细节,不评判,鼓励就医,持续陪伴。孙秋芳