被忽悠充值却成不了团、退不了费，轻信低价游、高收益遭受损失——

旅游基金“画饼”，当心“坑老”骗局

堵点痛点 记者出击

■诉求来源
12345·青诉即办
观海新闻客户端“民生在线·帮办”
党报热线82863300
■话题热度 ★★★★

世界那么大，我想去看看——不少老年人退休后有了闲暇时光，想游览大好河山，体验风土民情，这句话道出了他们的心声。殊不知，有一拨人专门“盯”银发旅游爱好者的钱袋子。

近段时间，多名老年人向本报反映，他们轻信旅行社，充值大额“旅游基金”，结果却无法成团，也退不了费；还有人被忽悠参与“旅游储值投资”，最终遭受财产损失。



“旅游基金”兑现难、退款难

市民陈先生和老伴退休后，喜欢上了旅游。一开始，他们参加了市北区某旅行社组织的国内团，体验不错。“团里老年人居多，有共同语言，一路上互相照顾，能结交不少朋友。”陈先生介绍，出于信任，他和老伴又通过这家旅行社参加了欧洲团，也是满意而归。

去年12月，这家旅行社的工作人员向陈先生宣传，他们推出了古巴团，两人同行的费用是7万元左右。陈先生和老伴马上报了名，期待着这次行程。“到了快出发的日子，旅行社才告诉我们，有团友因身体原因退了团，没有成团。”陈先生说，当时旅行社工作人员告诉他，不用办理退款，这笔钱可以当作“旅游基金”，不仅随时可用，还能兑换礼品。

今年春节后，旅行社工作人员问陈先生是否想去俄罗斯旅游，称可以使用“旅游基金”，仅需再交1万元。陈先生没有犹豫，又向旅行社转了账。后来，他多次询问何时发团，工作人员总是称“没成团”，让他耐心等待。

今年7月，陈先生又接到旅行社关于美国团的邀约，这次需要再支付3万元。“他们说想去美国旅游的人比较多，成团快，让我们放心，还送了礼品。”陈先生再次交了3万元。

前后共交了11万元，旅行社却一直说“凑不够人数”。直到10月，陈先生才察觉到不对劲，要求旅行社退还“旅游基金”。旅行社负责人却称，他们在青岛和外地都有业务，前段时间外地公司的资金链出了问题，目前拿不出这么多钱。陈先生这才得知，跟他一样投入“旅游基金”的老年人有上百人，投入最少的也有数千元。该旅行社负责人此前称“一个月后给答复”，但目前仍未有确切消息。

近日，记者与陈先生一同来到该旅行社的临时办公地点，发现工作人员仍在向老人们推介旅游产品。在暗访过程中，记者了解到，此前老人们交的“旅游基金”可以用于一些国内旅游线路，但只能支付总价的一半。以广西旅游线路为例，旅行社给出的报价是8000元，老人只能使用4000元“旅游基金”，需另外支付4000元。而记者事后咨询多家旅行社发现，同类型、同线路旅游团的价格多在4000元左右，远低于该旅行社8000元的报价。

记者从市北区文旅部门了解到，他们也接到了部分老人对该旅行社的投诉。“我们依据《旅游投诉处理办法》的规定为双方进行调解。目前，旅行社尚未明确处理意见。”文旅部门工作人员建议投诉人保留相关证据，通过司法途径维权。

低价游、高收益实为圈套诱饵

“99元康养游，包吃包住，行程轻松，没有强制购物！”今年5月，67岁的市民李女士在小区里收到“康养游”宣传折页，还领取了小礼品。发放宣传折页的某机构工作人员小周向李女士宣称，“康养游”全程无强制购物和其他消费，吃饭、乘车安排妥当，节奏舒缓，适合老年人。“他称这是公益惠民活动，之所以性价比高，是因为线路是他们公司自己开发的，跟景点都有合作。”李女士告诉记者，她一直想跟朋友结伴出游，对这样“物美价廉”的旅游产品特别动心，于是跟朋友一起报名了“康养游”。

“这一趟玩得挺开心，吃得也不错，感觉物超所值。”李女士介绍，小周后来向她和朋友推介了公司的核心项目“旅游储值投资”——充值成为康养会员，预存旅游款，每年可以免费旅游，还能按月拿高额返利补贴。

为了进一步了解旅游储值投资，李女士来到宣传折页上的办公地点“听课”。业务员拿出打印好的表格，一笔一笔给大家算“收益账”。“一开始我也有顾虑，但想到之前跟他们旅游的体验很好，就放下了戒心。”既能外出旅游，又能稳定赚取收益，李女士觉得很划算，便拿出积攒的6万余元办理了“高端康养会员”，期待着之后的免费旅游和按月返利。

没过多久，李女士发现微信被小周拉黑，打电话也无人接听。她再次来到听课地点，发现这家机构已人去楼空。“原来，此前的低价旅游是骗子抛出的诱饵。”直到此时，李女士才意识到被骗，诱人的“康养游”其实是不法分子设下的圈套，一步步瞄准她们的养老钱。

记者在采访中了解到，这类以低价“康养游”引流、叠加储值返利的套路，是常见的旅游储值类骗局，此前在国内多地都有发生——不法分子利用老年人渴望外出旅游散心、追求稳健收益的心理，先用低价体验建立信任，再以高额返利为诱饵诱导老年人大额充值。一旦经营者关门跑路，消费者的储值资金极易血本无归。

规避风险，先签书面合同再付款

随着“银发经济”的兴起，外出旅游的老年人越来越多。今年10月，青岛市文化和旅游局发布《致老年朋友的温馨提示》——别让“低价游”变成“闹心游”。其中提到，老年人务必要警惕“低价”“免费”“送礼物”等宣传字眼；报名出游前先查旅行社的两证，《营业执照》和《旅行社业务经营许可证》齐全才合法；旅游搭“投资”，一律远离；合同、行程单、发票、转账记录和聊天记录都要留存，遇到问题立即寻求帮助。

山东豪德（青岛）律师事务所副主任岳翔认为，上述案例中的旅行社涉嫌民事违约——老人交钱报名，双方成立的是包价旅游合同，履约是法定义务。“《民法典》第509条、第577条规定，不履行合同义务或者履行不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任；构成根本违约的，消费者可依第563条解除合同，并依第566条要求返还已付款项、赔偿损失。”岳翔认为，旅游“不成团”本身不违法，但“不通知、不退款、以变更线路为由反复加钱”就构成违约。

岳翔介绍，如果有证据表明，经营者一开始就以低价、高回报为诱饵，隐瞒不能成团的真实情况，则构成欺诈——依据《消费者权益保护法》第55条，消费者可以主张“退一赔三”，增加赔偿不足五百元的按五百元计。依据《旅游法》第98条，以不合理低价组织旅游活动、诱骗旅游者的，由旅游主管部门责令改正、没收违法所得、责令停业整顿，并处三万元以上三十万元以下罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证。

岳翔还表示，以“交钱入会、每年返利”“旅游基金到期分红”等超低价、免费旅游诱饵欺骗老年人，这些不法分子涉嫌诈骗或非法集资。若以非法占有为目的、虚构投资项目、资金被挥霍转移的，构成《刑法》第192条集资诈骗罪；不具有非法占有目的，但未经批准向社会公众吸收资金、“以新钱还旧账”的，构成《刑法》第176条非法吸收公众存款罪；只是针对特定老年人“一对一”虚构事实骗取钱款、未向社会公开宣传的，可直接按《刑法》第266条诈骗罪追究刑事责任。此外，最高法关于非法集资的司法解释第2条，已把“以消费返利方式”“以提供养老服务、投资养老项目、销售老年产品等名义”吸收资金明确列为非法吸收公众存款的行为方式——给旅游套上这层“壳”，改变不了本质。

多名法律界人士提示，部分老年人选择的旅行社资质存在问题，或者未签合同便付款，导致后期维权面临重重困难。老年人跟团游要与有资质的旅行社签订规范的书面合同，签字前仔细阅读合同内容，了解合同中约定的双方权利、义务，尤其要关注旅程安排及违约责任，对于有疑问的事项一定要询问清楚。

城事微观

从公平善意出发 让收费规则“立得住”

近日，上海出台道路停车收费新标准，收获了群众好评。

这次调整不是简单涨价或者降价，而是根据群众的实际停车需求做了差异化安排。针对被吐槽已久的“买包子2元，停车10元”现象，新规明确：单次停车15分钟以内免费，每个工作日免费停车2次，节假日期间每天免费停车3次，方便大家临时停靠、就近办事、短暂接送人。同时政策鼓励快停快走，在中心城区长时间停车，费用相应会更高，旨在引导有长时间停车需求的人去配套停车场，让路边车位周转起来。计费方式也更加精细：智慧车位每15分钟计费，人工车位每30分钟计费，夜间停车按时计费并封顶。停车收费平台还配套上线费用试算、新政答疑专区，车主停车之前就能预估费用。

同样是出行消费，有些体验却令人“不爽”。江苏一位市民凌晨误买标价2万多元的国际机票，即刻退票却被扣费1万元，与平台反复沟通也无法挽回损失。不少消费者表示有类似经历，部分航班退票费“一刀切”，从消费者购票起到航班起飞前，退票费均为固定数额。遇到这种不合理的“规矩”，消费者如鲠在喉。

两种收费规则，给人们的体验感冷暖立现。可以看出，只有充分考虑公共资源分配逻辑和制度设计善意，制定出的规则才能受到群众拥护，才能立得住。上海的停车政策之所以暖心，就是看见了群众真实的需求，用弹性的价格杠杆，区分短时停靠和长时间占用两种不同情况。反观机票退改这件事，航司虽有经营上的考量，需要通过退改规则规避座位空置带来的损失，但决不能机械教条，背离民意，显失公平。

无论是公共服务，还是商业供给，其收费规则都需要公平公正、合情合理。公共资源定价需要精细调节、贴近民生；机票退改规则不妨也顺应群众呼声，设置短时冷静期，实施阶梯式扣费，让消费者无后顾之忧。

读者来信 记者追访

临时道路明年“转正”



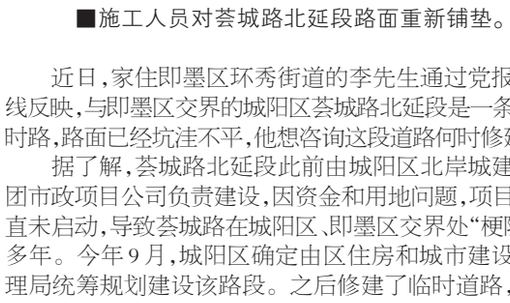
■施工人员对荟城路北延段路面重新铺垫。

近日，家住即墨区环秀街道的李先生通过党报热线反映，与即墨区交界的城阳区荟城路北延段是一条临时路，路面已经坑洼不平，他想咨询这段道路何时修建。

据了解，荟城路北延段此前由城阳区北岸城建集团市政项目公司负责建设，因资金和用地问题，项目一直未启动，导致荟城路在城阳区、即墨区交界处“梗阻”多年。今年9月，城阳区确定由区住房和城市建设管理局统筹规划建设该路段。之后修建了临时道路，保障周边市民基本通行需求。

记者来到现场探访发现，这段临时道路是一条土路，长约160米、宽约10米，由于路面不平，过往车辆行驶缓慢。城阳区住房和城市建设管理局工作人员回复，此次已安排人员重新铺垫了路面坑洼处，保障车辆安全通行。道路将按计划拆除重建，10月底已完成项目立项，建设资金来源由原平台公司转为财政投资，具备合法合规推进条件。因土地手续需要办理周期，项目还需完成开工前可行性研究、用地预审、规划许可等前置手续方可启动，预计2027年2月底开工，工期计划为5至6个月，确保在明年雨季前竣工。

坍塌堤坝计划维修



■塌陷堤坝内部被掏空。

近日，有市民向党报热线82863300反映，西海岸新区蓝湾绿道上的一段堤坝坍塌已近两年，迟迟未修，坍塌面积还在持续扩大。

记者在现场看到，塌陷地点位于银沙滩、如意滩之间的一处临海平台，塌陷面积近80平方米，形成2米多深的大坑，堤坝内部的土石已被掏空，塌陷区域周围加装了一圈围栏。据反映人介绍，大概在2025年初，这段堤坝就被海浪冲开缺口，此后坍塌面积逐渐扩大。

记者从西海岸新区城市管理局了解到，这段塌陷堤坝被列入正在实施的蓝湾沿线修复和道路打通工程。该工程范围由后岔湾到胡南岛，总长度约79.2公里，将对沿线受损堤坝、桥梁、园路、栈道、广场等基础设施进行全面检修更换，同步打通现存的多处绿道断点，系统性整修受盐雾侵蚀的绿地、被锈蚀损坏的各类附属设施。目前，这段塌陷堤坝周边暂无可供大型机械设备进场的道路，相关单位临时设置了围挡和警戒线，并做好安全防护工作。下一步，将结合整体工程施工排布，统筹推进作业，预计2027年5月前完成维修工作。

记者调查

充当临时家人、代替子女尽孝、为老人提供个性化服务——

“共享儿女”靠谱吗

花费100元至200元，就能为父母购买陪聊、代购、陪诊等服务，甚至可以“假装子女撑腰”——网络上，一种被称为“共享儿女”的付费陪伴服务受到关注。这种新式服务可代替异地或没有时间的子女向父母“尽孝”，满足了部分人群的需求。随着购买服务的人越来越多，温情服务背后暗藏的隐患也逐渐浮现，亟需填补行业规范、监管机制的空白。



■某二手交易平台上，有卖家提供“共享儿女”“探望老人”等服务。

“共享儿女”日渐兴起

一场巴威（台风）牵动子女心、陪聊日渐成为刚需……在社交平台上，一位在青岛提供“共享儿女”服务的从业者分享其工作日常，15篇手记直戳养老痛点，引来众多网友点赞。此类带有“共享儿女”标签的话题交互非常活跃，记者以“共享儿女”为关键词检索多个社交平台，均出现众多笔记和视频。

在某二手交易平台上，许多定位在青岛的卖家提供“共享儿女”“探望老人”等服务，宣称以子女的朋友、同事、晚辈的身份上门，服务内容包括日常探望、陪诊看病、买菜购物、提高防骗意识等。如果老人遇到纠纷，“共享儿女”还可以假装亲属出面撑腰、参与调解。二手交易平台将此类服务定位为代办服务，卖家一般为个人，收费为每小时30元至100元不等，算下来每单费用在200元至1000元之间。

除了“单打独斗”的个人从业者，青岛还有专做陪伴服务的机构。记者了解到，今年8月，一家外地企业开始在青岛推出“共享儿女”服务。“青岛老龄化程度较高，政府有多项兜底助老举措，但市场化、个性化的精神陪伴供给尚有空间，我们看好这一赛道的发展前景。”这家企业的青岛城市合伙人孙静介绍，团队已经招募了60多名陪伴师，为有需求的家庭提供陪聊、陪购等服务。

温情服务背后存隐患

子女愿意为父母购买“共享儿女”服务吗？多位受访者表示，“共享儿女”迎合了一部分人的需求，但服务双方权益如何保障、从业人员资质由谁把关，这些问题令人顾虑重重。

记者以子女身份咨询了二手交易平台上的多个本地“共享儿女”账号，对于是否签订合同、发生意外如何处理等问题，对方答复“暂时不用签，提前说明情况就行”“有经验，您可以先试试，不好再退款”，没有一家主动出示资质证明，也未提出购买保险、签订协议。

业内人士表示，“共享儿女”服务模式依托社交平台自发兴起，行业标准、人员资质和评价体系均不完善。从业人员资质缺乏统一审核流程，雇主仅凭线上沟通难以核实服务提供者的真实身份、有无不良记录等；服务缺少正式协议和保险兜底，一旦发生纠纷，很难厘清责任；“共享儿女”上门服务期间，老人的财产和人身安全存在潜在隐患，住址、病史、财物等敏感信息有泄露风险；有的从业者借陪伴老人之名，推销保健品、理财产品，诱导转账，把温情服务变成牟利工具。

“陪伴服务存在产生纠纷的风险，因此完善合同、服务规则和标准化流程格外重要。”孙静介绍，他们团队要求陪伴师入职前提供身份证、无犯罪记录证明等材料，经过技能培训方可上岗。服务前，团队会与老人及其子女签订合同，投保单次服务意外险，匹配陪伴师时尽量遵循性别相同、兴趣相近的原则，并以签到、设备记录等方式留痕，保障双方权益。团队要求陪伴师遵守“边界感”要求，不推销保健品、不收红包和贵重物品。服务结束后，团队会安排人员回访，做到全流程有保障。

新式服务待成熟规范

“共享儿女”能为老人提供日常关怀、处理紧急事务，或可成为传统家庭养老模式的补充。今年6月，大连市对人大代表提出的“关于建立‘共享儿女’平台监管与保障机制的建议”作出答复，提出了探索建立双向审核机制、规范服务流程、实行全过程监管等举措。

山东东润律师事务所合伙人邹文成建议，政府从源头着手规范，加快制定“共享儿女”行业规章制度，统一服务规范与培训标准，明确服务内容、频次和质量要求，并强化养老服务人才队伍建设，搭建从业人员准入、资质认证体系，提高职业人才的综合素养。

“在当前行业并不成熟和规范的背景下，消费者与从业者应着重完善合同规定、明晰双方责任、建立风险分散机制，以减少矛盾纠纷的发生。”邹文成表示，服务前，双方应签订正式协议，就服务事项、收费标准、财产安全、隐私保护与违约责任作出明确约定，从源头减少合同定性争议。鼓励从业者投保意外险或责任险，将大额赔付风险转化为可预估的保费成本，保障各方权益。

本版撰稿/摄影 邱 正