



活动安排不尽合理 从业人员良莠不齐

# 打着研学的噱头,实际却是旅游团

## 夏令热线 记者调查

### 货不对板 只游无学

“原本想让孩子出去长长见识,也能让自己轻松一些。没想到体验下来非常不好,连基本的旅游团队都不如,太失望了。”市民崔女士告诉记者,七月初时给四年级的女儿在亲子旅游平台“麦淘”上报了名为“升级版—圆梦首都—跟着课本游皇城北京”的研学活动,不含交通交了6580元。

出发前,“麦淘”承诺家长:带孩子参观清华北大的校园,游玩环球影城、圆明园、长城、故宫博物院、国家博物馆、体验升旗仪式等活动,但是真正体验下来,清华北大因无法预约未能参观,国家博物馆换成了中国人民革命军事博物馆和中国科学技术馆,天安门升旗仪式因团队工作人员失误导致无法观看。

崔女士反映,除了临时变更应有项目,别的项目也有“打折”现象。“这个项目分高阶团与普通团,差价2000元,我们报的是前者,主要体现在住宿升级,还包含环球影城的三张‘优速通’和主要景点配

“参观北大清华校园”“全程深度讲解”“让孩子玩得开心,学得深入”……今年暑假,形形色色的研学游引爆旅游市场。历史文化研学、科技研学、生态研学、乡村研学等,从几千元到几万元,品种、价

格五花八门。部分平台打着研学旅行的名头,既无“研”也不“学”,且出现活动安排不合理、从业人员良莠不齐的情况。不少家长向本报夏令热线反映,高收费“研学游”名不副实。

备讲解等服务。但是用‘优速通’游玩的项目,只有一个是重大项目,其他两个都是人少的小项目。”除此之外,宣传中说的“全程讲解器配备”也并未体现,故宫、颐和园、圆明园都是走马观花式讲解,科技馆、长城均没有安排讲解,科技馆中最精彩的部分也没有体验到。

同样给三年级儿子报了该团的王女士表示:“奔着参观清北去报的名,结果现在重点的研学场地都没去成。打着研学的噱头,实际却是旅游团,收费还更高了!”

### 学生带队 安全存疑

记者询问了报名该研学项目的其余家长,32位家长中有18位都对本次活动表示不满意。有家长反映,之前宣传里说的是不低于1:6的师生配比,但实际只有4个老师全程陪同,还有两位只是

偶尔出现一下。根据参加活动的学生反映,有一位老师明确表示自己是研究生在读,另外的则是大学生兼职。家长们得知消息后立刻联系“麦淘”,要求提供老师们的资格证明,但平台方只说其中有两位是正式员工,其他不是,且未提供带队老师的导游证、聘书等相关证明。

“整个团队只有一到两个有经验的老师,看护能力堪忧。之前承诺的定位仪也没有配发,晚上还要统一收掉孩子的电话手表。”据了解,原先“麦淘”考虑到暑期景点人多,承诺给每个孩子配发高品质定位器,实际到景点后却并未下发。“更让人担心的是,我儿子回来后我才知道,爬长城时因为游客比较多,他直接被其他大人挤得摔下台阶滚了好几圈,关键是没有跟团老师看到!”王女士说。

崔女士也表示:“孩子说,团队

平时都是一个老师前面领路,一个老师后面收尾,剩下两个老师在中间,经常有人流把队伍冲断,小朋友总是要找队伍,想想真是后怕。”

除了安全问题,餐饮配备也不尽如人意。原先合同中标明的每天餐标500元,但实际配餐经常以油豆腐、青菜、豆芽等为主。

### 安排不周 行程不定

家长们反映,此次研学游的行程安排也有很大问题。比如,行程中最热的一天安排爬长城;安排看升旗的前一天去了环球影城,晚上10时多才回来,完全不考虑第二天凌晨要起床的情况;最后一天原定升旗仪式没看成,临时安排了一顿规格高一些的午餐,但吃饭地点距离火车站很远,带着小朋友们在高温下奔跑,吃饭15分钟,又奔到火车站,这一路太折腾。

记者联系了“麦淘”客服。对

方却表示,只跟顾客进行订单情况的沟通。记者向投诉的家长了解到,目前“麦淘”方面同意赔付1.5天的费用,但家长们并不满意。从“麦淘”反馈给家长的情况看,平台方面遇到的最大问题是,这个暑假北京旅游市场火爆,不可控情况很多,高校和景点的预约受到限制,遇到了不少“临时加码”的规则和通知。

记者了解到,预约难的现象在今年暑假特别突出,研学团的日程安排变成了“拆盲盒”。“麦淘”给家长的反馈信息也表示,当时尝试了各种办法预约国家博物馆、北大清华等,始终预约不上。某研学领域从业者也抱怨说:“现在大家都变成了抢票机器,第二天的行程都像开盲盒,我们自己都是茫然的。”

有价值的研学游,从课程设计、市场主体资质、从业人员资质到安全性,都应有相应的规范内容,研学旅行指导师也应具有一定的学识和教育水平,能够把教育和旅行资源有机融合。随着研学旅行市场需求不断释放,旅行社、校外培训机构纷纷抢滩研学旅行市场,但“挂羊头卖狗肉”的现象让真正的“研学游”背了锅。

本报记者 叶薇 志愿者 赵冰琰

# 残疾老人遭遇如厕洗浴难 试图改造发现“此路不通”

黄浦区市民陆女士向新民晚报夏令热线反映,76岁的母亲是二级肢体残疾老人,三年骨折过三次,不得已要搬回茂名南路159弄新式里弄房底楼生活,但共用的卫生间在2楼,老人上厕所、洗澡十分困难。求助了多个部门,“助残适老项目”行不通,旧改等不及,自行改造算违建,物业改建又不敢。残疾老人套内改造卫生设施受阻,日常生活起居遭遇难题,该怎么办?

陆女士的母亲戴阿姨从小身患残疾,持有二级肢体残疾证,还患有严重的骨质疏松症。三年来,老人的脚部、腰椎骨折过3次,外出要使用轮椅,行走要靠助步器支撑。为生活进出方便,老人搬回茂名南路159弄底楼老房子居住。

茂名南路159弄建于20世纪30年代,属于新式里弄,也是文物保护单位,是只有使用权的老公房,产权由卢湾公房资产经营管理有限公司下属永嘉置业管理。承租入陆女士的房屋位于底楼前间,只有22平方米。共三层原始设计为一家一户的整个楼栋,现有8户居民,卫生间合用,共用卫生间在2楼。

今年3月,陆女士收回了之前出租的老公房,着手装修给老母亲居住。但要爬2楼用卫生间,实在是艰难,弄不好又会“伤筋动骨”。



陆女士咨询、求助街道、残联、居委会、永嘉置业等多个部门,当前的“助残适老化民生项目”不能帮她在室内增添抽水马桶、洗浴设施。她想自行在套内隔出卫生间,但遭到举报,被物业叫停整改。她向“夏令热线”求助:有没有办法给肢体残疾、行走不便的老人提供日常生活的基本便利?

记者向瑞金二路街道、茂名社区居委会、永嘉置业公司反映情况后,多部门派人和记者一起到陆女士的老公房处查看。房门上贴着

《违建整改通知书》的屋内,装修已停工,老人坐在轮椅上(见图 王军摄),客气地说:“给大家添麻烦了!我不占公用部位,能正常过日子就行,拜托大家帮帮残疾人。”

据了解,今年4月、5月,老人两次给永嘉置业写过承诺书:房屋装修后,由老人本人居住,如出租、转售,将拆除屋内卫生设施。这是永嘉置业最终同意在老人房内“安装马桶但不排管”的先决条件,这也是他们在法律法规框架内能为老人做的事情。尽管利用生物降解原理的

马桶,会持续散发异味,但老人和家属对此已感激不已。可要进一步解决洗浴难题,就触碰“红线”。

永嘉置业负责处理此事的范先生说:“我们很同情老人,也设身处地地为她想过办法,但受限于《上海市城镇公有房屋管理条例》和《上海市住宅室内装饰装修管理办法》相关规定,能否区别对待老公房里残疾老人卫生设施改建,主管部门并没有相关政策。”

那么,现有的“助残适老化改造项目”也行不通吗?街道、居委会工作人员回应道:现有的民生改造项目,都立足于提升已有的生活设施,但解决不了“从无到有”的问题,只能等旧房改造计划。居委会的“块长”补充道,残疾人可以预约申请爬楼机服务。但老人上厕所、要洗浴,怎么可能天天预约“爬楼机服务”?街道残联回复记者,除了要符合一定的伤残级别、民政部认定的低收入困难群体外,还要具备可改造条件,才能由残联出面改造无障碍设施,即使自己出资也不行。

陆女士说,全市不少街道已开展新式里弄房的卫生设施改造,为“72家房客”量身定制加装“独卫”,但自己的老母亲等不及。她希望,能否在房管部门的专业指导下,为残疾老人自行改善卫生设施留一条路?截至记者发稿前,街道、永嘉置业再次来电,表示将尽可能满足老人的卫生设施改善需求。他们也提出,对待特殊群体,希望相关部门能细化政策,执法更加人性化,在不侵占公共空间的情况下,照顾到残疾人合理的生活改善需求。

本报记者 王军

## 夏令热线 留言板

陈女士:轨交11号线早高峰时客流拥挤,嘉定新城、马陆、陈翔公路几个客流大站很难挤上车。建议轨交部门适度增加轨交11号线早高峰开行班次,请核实后酌情采纳。

朱先生:青浦区漕盈公路北盈路口附近,早高峰8时左右时常有拉货的车辆在漕盈公路上违停,导致此路段时常出现车辆拥堵现象。希望管理部门核实后予以整治。

顾女士:嘉定区徐行镇徐行村泾角157号房屋漏水,村民居住存在一定安全隐患。希望有关方面核实后协调处理。

施先生:根据随申办查询的运行到站时间,发现浦卫线时常出现晚点较长时间的现象。希望运营部门核实情况后改进工作。

徐女士:虹口区江湾镇街道吴家湾路61弄34号楼栋的加装电梯工程去年就开工了,基坑都已挖好,但不知什么原因停工了。施工方至今未对基坑采取防护措施,对楼内居民进出造成安全隐患。请有关方面核实后采取整改措施。

志愿者 刘硕今 整理