



旅游维权热线:96678

●●● 旅游资讯

自本报“第一旅游”“周周3·15”栏目开设以来,在帮助游客维护自己权益的同时,还帮助大家避免出游陷阱,做到在出游中理性消费,备受社会各界关注。本周,记者通过两起游客投诉案,请专业人士为大家讲解,出游时假如身体状况或者出现其他意外事件我们该怎么办。 记者 慎重

老年游,身体不适怎么办

专家提醒:如有意外,应第一时间终止旅行 同时,老人出游应选择适合的线路

▶▶▶ 事件回放

相似事件结果迥异

2012年8月下旬,年逾花甲的市民周先生与本市某旅行社签订合同,参加雁荡山的团队旅游。然而,自旅行第二天起,周先生就感觉身体不适,但他仍参加了两天的旅游活动。周先生在身体状况没有改善的情况下,拒绝回郑就诊,坚持旅行。在结束旅行回郑途中,周先生突然昏迷被紧急送往医院,经医院抢救无效死亡,死因为急性胰腺炎。为此,周家人将旅行社告上法庭,要求赔偿医疗费、丧葬费、精神损害抚慰金等。一审法院驳回了周家人的上诉请求。

2012年五一期间,新乡游客魏先生一行到洛阳龙潭大峡谷景区旅游,在游览过程中团队中一位老太太突感身体

不适,晕倒在现场。讲解员此时不知所踪。魏先生立即将此情况投诉到景区游客中心。接到投诉后,及时通知景区救援队紧急出动上山救治。随后景区迅速启动绿色通道,将游客顺利抬运到山下医院,保住了性命。后经龙潭峡景区游客中心调查核实,当天客流量较大,途中一位老人身体不适,讲解员负责前面带路,导游在后收尾,但不知为何,导游后来找不到人了,致使游客发病而无人照顾。接待部随后派代表前往医院探视,并向老人作出解释说明,希望老人能谅解。经过工作人员的耐心解释和诚恳道歉,最终取得了老人的谅解。

▶▶▶ 专家解读

遇到意外立即就医

对于周先生的死亡,法院为什么没有支持其家属的诉讼请求呢?记者就此采访了郑州市中院的一名法官,对此案进行了解读。市民周先生的意外身亡主要原因是自己坚持旅行,并且没有及时通知景区或者其他相关医疗单位,旅行社针对游客周先生出现身体不适的情况已经采取了相应措施,并无过错。因此对于周家人的诉讼请求,法院不予支持。

郑州东南旅行社总经理徐辉接受记者采访时说:“发生此类问题,无论是游客还是旅行社,第一时间要做的就是终止旅行,即刻联系景区的服务人员或者就近的医疗点,以最快的速度对游客进

行救治。在这两个投诉案中,周先生的情况本不至于丧失性命,却由于没有及时采取必要措施而延误了时机。而龙潭大峡谷的案例说明,这位老人当时的情况非常危急,由于景区措施得力,即时挽救了老人的性命,也挽救了景区的声誉。

对于此次事件,记者采访了龙潭大峡谷的副总经理安洛。安洛谈到,他们景区作为国家5A级景区,很早就制定了应对突发事件的紧急预案,针对反问主要是景区范围内因突发自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件而发生的旅游者或旅游经营者较大涉险、伤亡事件。一旦有情况发生都会立即启动应急预案,拉出警戒范围,保护现场。在景区内如有伤者,景区工作人员应先做简单的抢救措施,并通知急救中心,然后询问目击情况并作出书面记录,疏散无关人员。

▶▶▶ 特别提醒

老人出行应选择特别线路

这两起投诉案中都有一个共同的问题,就是两位出意外的老人选择的路线一个是行程太紧,一个是登山,而这些项目都不适合老年人参与。业内人士建议,出行的老人在选择线路时一定要和年轻人有所区别,选择旅途不那么奔波,时间表不太紧的行程。此外,旅行途中由于条件受限,许多人在一些健康细节上不太注意,而在旅途中应该特别注意个人卫生,随身携带洗手液或肥皂。此外,吃也要格外注意,应遵循“烧、热煮、蒸、去皮”的原则,选择卫生条件良好的餐馆进餐。容易晕船、晕车、晕机的人出发前不要吃得太饱,并可在出发前半小时内服一片乘晕宁。如果在旅行途中感觉身体不适,且无法自行处理,应尽快去当地医院就诊。

旅途中体力消耗大,容易产生强烈的疲劳感,这个时候可以通过吃来缓解,比如喝几杯热茶,摄取一些高蛋白食物或碱性食物,也可以补充些维生素。此外,洗澡也可以使毛细血管扩张,有效消除疲劳。也可用手压或拳头轻轻敲打小腿、大腿、手臂、双肩,使肌肉得到放松。

清明小长假 万仙山里警民一家亲

清明小长假归来,很多人是又累又屈,杂乱的交通和人群把出游好心情消耗殆尽,但从万仙山回来的游客却没有遭罪,因为那里秩序井然、有条不紊,景区门口的交警和工作人员耐心指挥疏通,在上坡路上积极主动帮助游客推车,新乡电视台还专程前往景区采访。

为了保证交通顺畅,万仙山在重大节日期间都有几十名交警和路政人员在景区疏散交通,在景区门口、停车场等关键位置值班,以方便在第一时间处理各种交通情况,帮助游客代驾、咨询并及时处理一些突发状况,由于交警的尽职尽责和耐心指挥,通往景区的道路上从未发生拥堵,这也为游客更好的游览提供了基本保障。

贾晓娜

第40届世界旅游小姐 “绽放”西峡

4月6日,第40届世界旅游小姐西峡赛区暨第四届老君洞紫荆花节开幕式在西峡县时代广场上演。老君洞风景区总经理程超首先上台致辞,介绍老君洞风景区18万亩紫荆花盛开的美景,并盛邀现场市民前往参观。

在活动现场,30位世界旅游小姐经过活力装、比基尼秀、晚装展等3个环节的PK,最终决胜夺冠、亚军、季军。佳丽们的精彩表现,吸引了现场上万名观众。下午,世界旅游小姐们又来到老君洞风景区,这里春光灿烂,繁花盛开,旅游小姐们兴高采烈地观看、拍照,尤其是盛开的野生紫荆花,尤其受到她们的喜爱。“我喜欢这里,很漂亮。”来自俄罗斯的旅游小姐说,美丽的西峡,漂亮的景点,给人美好的印象,有机会还会再来。

周蕊

黄河三峡清明节鲜花祭祖免门票

今年清明节的黄河三峡,在景区的大门口参与鲜花祭祖,就可以免门票,还可以获得纪念品——如此“新颖祭扫民俗”。据黄河三峡景区总经理田孝建介绍,清明节期间有1200多名参与了景区举办的鲜花祭祖免门票活动。

清明节假期首日上午,黄河三峡景区大门口右首竖有一个醒目的牌子,上写着“河南·济源黄河三峡景区清明节鲜花祭祖免门票”,内容有“倡导文明祭祀”、“在本景区规定地点进行鲜花祭祀的,免本景区门票,并可获得精品纪念品”等内容。景区拉起的大幅条幅写着“黄河三峡景区倡导绿色、环保、节约、低碳、文明、时尚的祭祖祈福活动”。旁边摆放有香案、垫子,还搭起了供游客祭祖用的香堂,以及免费提供鲜花给游客用以祭祖。

孙隆

清明小长假,老君山景区 迎来近两万名游客

人间三月芳菲始,又是一年清明时。清明不仅是祭祀祖先的日子,也是人们春游踏青的好时候。四月的老君山景区山花烂漫,桃花、连翘花、梨花、杏花、山茱萸花、樱花等多种花木争奇斗艳,把偌大的老君山装扮成了花的海洋,绿树鲜花芳草,构成了一幅动人的画卷,成为游客赏花踏青的好去处。清明小长假期间,老君山景区游人如织,景区迎来了2013年的首个旅游高峰,来自湖北、山西、陕西等省及郑州、漯河、许昌、驻马店等地的19000多名游客纷至沓来,旅游大巴、自驾游车辆停满了各个停车场。在追梦谷、中天门、老君庙,游客们纷纷拿起相机,拍下众多美景,将春色留在镜头中。

孙隆

