

老年旅游人数占旅游总人数 20%以上,老年人成为旅游消费生力军—— 爸妈跟团游,为何门槛多



国庆假期结束,进入一年里退休老人出游的高峰。近年来,随着我国老年人成为旅游消费生力军,“爸妈游”、老年旅行团成了旅游市场新热点。全国老龄委调查数据显示,当前老年旅游人数已占据旅游总人数 20%以上,送父母去旅游也逐渐成为子女尽孝的重要方式。然而,许多人发现,老年人跟团旅行限制颇多,各种明确的、隐性的障碍,让原本兴致高涨的老人们着急生气。个中原因何在?记者进行了采访。

70岁以上必须家属陪同?

——身体不比年轻人、购物欲望不强,部分旅行社设置老年人参团隐性门槛

家住河南的王女士父亲今年 72 岁,平日里身体挺硬朗,王女士想给父亲报名老年旅行团,出门散散心,结果总是被旅行社告知 70 周岁以上老年人需要家属陪同才可出游。老人退休后时间相对自由,出门想要避开寒暑假、黄金周等旅游旺季,但子女又无法按旅行社要求陪同出行,最终老人的旅游问题成了许多子女的困扰。

实际上,早在 2016 年我国便发布了《旅行社老年旅游服务规范》,规定旅行社不得拒绝 60 周岁以上的老人参团。但一些旅行社顾虑老年人健康状况仍会自行设定年龄门槛。例如某知名旅行网站在其注意事项中明确

写出:“因服务能力所限,不受理 65 周岁(含 65 周岁)以上老年人预订云南跟团产品、不受理 70 周岁(含 70 周岁)以上老年人预订四川跟团产品。无法接待 81 周岁以上的旅游者报名出游。”多家旅游保险公司会明确指出,“承保年龄 0-70 周岁”“被保险人须年龄在 80 周岁以内”等。

让王女士有点想不通的是,为啥旅行社要把老年人单独旅行拒之门外呢?这不相当于放弃很大一块市场吗?旅行社有自己的考虑。

一方面出于安全责任。假日中州旅行社总经理王春杰告诉记者,对老年人身体状况,旅行社有担忧。旅途中一旦出现事故或突发疾病,家属与旅行社难免会产生纠纷,有些旅行社不愿意承担这个责任干脆把老年人排除在外。

另一方面则出于盈利目的。某旅游开发公司创始人刘先生告诉记者,收费项目和购物是旅行社的两大传统盈利手段。对于老年人来说,考虑到年龄和身体因素,许多收费体验项目无法参加。加之老年旅游者消费观念趋于保守,对价格较为敏感,购买欲不强,部分旅行社因此不愿接待老年游客。

反复体检开证明
——行前折腾多,成功参团后也存在诸多风险

也有旅行社对老人打开了大门,但是往往要按旅行社要求到医院进行体检并开具健康证明等。“一年两次国内游,为了这个专门体检了两回,因为旅行社说了,必须是 3 个月以内的健康证明。”北京居民宋大妈直言这样的要求太烦琐。“报了三峡游轮旅行团,人家要求体检。花 80 元体检,开了健康证明,旅行社又说社区医院的证明不行,必须二级以上医院体检。”辛大叔说。

尽管折腾一些,最终顺利参团,老人们多数还是很开心。不过,在实际参团旅行中,也存在许多风险。

有的是低价团欺诈的风险。业内人士透露,一些旅行社宣传旅行产品时存在夸大成分,老年人的鉴别力不足,有时甚至落入低价购物团的“陷阱”。王大爷和朋友就因某旅行社的广告而跟团去香港旅行,广告声称只要参与购物,就可免费游玩香港七天。结果七天时间里老人们来往于各商场之间,只象征性地参观了一个免费公园作为景点游览。低价购物团给王大爷等几位老人留下了不好的体验,“一开始说有旅游,结果没有,相当于骗人了。”王大爷说,自己不会再选择外出跟团旅游了。

有的则是旅游服务不太契合老年人实际需求。虽然《旅行社老年旅游服务规范》规定,包机、包船、旅游专列和 100 人以上的老年旅游团应配备随团医生,但许多小规模老年旅行团并未配备。在这种情况下,景区应急设施若不到位,就为老年游客的健康埋下隐患。

据王春杰介绍,一些景区尚未配有医疗室以及轮椅、担架等设备,甚至有老年游客反映一些偏僻景点连药也买不到。在交通、住宿上,有的大巴阶梯过高导致上下车不便;有的酒店客房无障碍设施建设不完善,缺乏坡道、电梯、扶手等便利设施,也成为老年人安全舒适旅行的障碍。

在北京工作的小曹曾将在老家的爷爷奶奶接到北京游玩,

在去长城、八达岭等离市区较远的景点时,曾经考虑过跟团游,但一圈考察下来发现适合老人的很少。“对老人的需求照顾的确实没有到位。”小曹说。

让高龄老人也能开心出游
——别把老年游等同于低价游、粗放游,提高品质才能实现多赢

中国老龄人口正在增加,老年人的旅游需求也日益成为不可忽视的部分。“拒绝老年人就是拒绝一个巨大的市场,旅行社应该认清中国旅游市场的未来趋势。”中国旅游研究院副研究员黄璜对记者说,相对于年轻人而言,老年人拥有更多的闲暇,已经成为繁荣旅游市场的重要生力军,比如当前游轮旅行中老年游客占比明显高于年轻游客。

如何让老年人旅行更顺畅呢?专家表示,旅行社、旅游景区、社会支持等几方面要共同下功夫。

旅行社可专注老年细分市场。黄璜建议,“旅行社应深入思考自身战略,针对老年人的需求特征调整旅游产品,尤其注重开

发康养、保健等品牌旅游产品,以此在激烈的市场竞争中求生存。”

旅行社负责人王春杰和刘先生也作出类似建议,未来旅行社应做好用户细分,专门设计开发更多适合老年人的旅行线路和体验项目,在照顾到老年人的身体条件和喜好的同时推动旅游产品的开发创新。例如,刘先生所创立的旅游开发公司主要为客户提供灵活的、定制化的旅游产品。曾有客户希望带三名家庭成员,包括 80 岁的老人一同出国旅行。因老人年龄超出绝大多数旅游保险的承保年龄,公司与该客户协商签订了免责协议,顺利带领老人完成了出国旅行。

旅游景区也应照顾老人的特殊需求。南开大学社会工作与社会政策系教授吴帆建议,景区不仅要改善物理空间的设施配备,更要树立“老年友好”的理念,并积极调整景区实际规划和公共服务。

《新华网》10月11日

李婕 丁紫琪 钟俏莹报道



湘西土家族苗族自治州凤凰古城游览

随着生活水平的提高与观念的改变,如今越来越多的老年人选择出门旅游。数据显示,目前我国 60 岁及以上的老人已达 2.22 亿人,占总人口的 16.1%。老年人口比例的增加催生了巨大的老年旅游市场,我国老年人旅游人数已经占到全国旅游总人数的 20% 以上。

与火爆的市场相比,老年人旅游权益难以得到保障;出游受伤无人管、遭遇欺诈无处申诉、保险公司赔偿条件苛刻……这些乱象制约了老年游市场的健康发展。

2016 年 9 月 1 日,国家发布的《旅行社老年旅游服务规范》就规定了老年团包机专列配队医、导游应具备急救技能、连续坐汽车不超过两小时等细则,被称为“老年旅游国标”。但是,就近几年的旅游实践来看,“国标”贯彻乏力,难以落实,甚至一些旅游从业人员都不知道其具体内容。

维护好老年旅游市场,不仅有利于老年人身心健康,也对发展旅游市场、提振社会经济具有重要作用。相关职能部门要强化监管,督促旅行社改善产品、提升服务,并做好老年人出游的保险、医疗、运输等指导。旅游企业要深耕细分市场,结合老年人的作息、生活习惯设计特色线路,满足老年游客的多元需求。同时,广大老年游客也应及时更新观念,摒弃“低价游”“零团费游”等不正常模式,不要贪便宜,注重旅游安全及品质。

作者:《经济日报》记者 王丽美

老年旅游市场亟待规范

