

“银发团”门槛多，高龄出游难如何破

调查：跟团游“对70岁以上设限制条款”普遍存在 声音：期待旅游产品更加“适老化”



声音

期待旅游产品更加“适老化”

目前，我国有近3亿老年人，随着经济社会发展水平不断提升，老年人的消费能力以及期待提高生活品质的需求在不断增强，老年人旅游市场发展潜力巨大。

采访中记者发现，对于老年人跟团旅游，安全风险和责任是旅行社最常见的担忧。相比年轻人，老年人在旅途中出现事故或突发疾病的概率更大，一旦发生，家属与旅行社难免产生纠纷。对此，不少市民表示：“旅行社有这方面的顾虑，能够理解。”

但也有老年人认为：“年龄大小和身体状况并不完全相关，旅行社这种对年龄‘一刀切’的设置并不合理。”

“我年轻时经常锻炼身体，也参加一些户外活动，现在身体很好也时常出门旅游。”今年70岁的黄女士表示，“老年人出游，重要的不是年龄而是身体状况。旅行社不该对年龄设限，同时出游者也应该要正确评估自己的健康状况。”



扫码看视频

▲千人“银发团”在湘西游玩。
曾冠霖 摄

建议

落实“以健康状况取代年龄约束”十分必要

今年1月份，国务院办公厅印发《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》，其中提到，要以健康状况取代年龄约束，完善相关规定便利老年人出游，健全投诉举报机制并加强监管。

“对于旅行社而言，直接限制年龄是最简单的做法，但却可能因此造成消费歧视并丢失潜在的客源。落实‘以健康状况取代年龄约束’十分必要。”业内人士表示，无论是旅行社或是景区，都需要加强针对高龄老人的服务建设，不仅是产品、设施等方面，也需要加强对高龄老人的心理照顾，增强“银发族”出行的获得感和幸福感。

调查

连线

“五一”我省入境游客同比增长4倍 韩国和泰国游客最爱来湖南

三湘都市报5月8日讯 伴随出入境便利化措施的落地，中国旅游与世界的连接更加紧密。5月8日，记者从湖南出入境边防检查总站获悉，“五一”假期期间，湖南口岸出入境人员2.5万人次，较去年同期增长1.6倍。入境外籍人员同比增长4倍，主要来自泰国、越南、马来西亚、菲律宾等国。

其中，长沙口岸1.5万人次，同比增长1.4倍，张家界口岸近9700人次，同比增长2.1倍，两个口岸客流高峰时段均在每日22时至23时30分。5月2日，湖南口岸单日流量5700余人次，为今年以来湖南口岸单日流量最高的一天。

携程数据显示，“五一”假期入境游订单同比增长105%，免签政策效应显著，中国单方面免签的12国及相互免签的新加坡、泰国，累计入境游客同比增长约25倍。

从入境方向看，湖南对外籍旅客特别是韩国旅客的吸引力明显，入境外籍人员同比增长4倍，其中入境韩国籍旅客同比增长15倍、入境泰国籍旅客增长6倍。另外，入境外国人主要来自泰国、越南、马来西亚、菲律宾等国。

根据韩国知名旅行社最新统计，5月份中国跟团游的预订量同比暴增608%，热门目的地主要是张家界、芙蓉镇等。为了应对张家界跟团游需求激增，韩国旅行社近期推出了从地方机场出发前往张家界的旅行团，到今年9月的张家界跟团游预订率已经达到60%。

■全媒体见习记者 曾冠霖 通讯员 王颖 余洋

5月7日，“五一”假期结束，刚旅行完的长沙市民刘国强却犯了难，家里73岁的父亲想错峰出游，虽然市面上老年旅游团的产品百花齐放，却难以找到既适合父亲又能让自己放心的一款，“在帮父亲咨询团队游产品时不是因为年龄太大被拒，就是安全方面的隐患而不放心出行。”

现如今，老年人时间清闲，热爱错峰游。但三湘都市报记者了解到，出于健康、安全、责任划分等因素考虑，不少线上和线下的旅行社对70岁以上的老人参团非常谨慎，往往会设置各种各样的门槛。

■三湘都市报全媒体记者 丁鹏志 见习记者 曾冠霖 通讯员 宋科铖

年龄有要求，还需提供健康证明

跟团游到底有没有年龄上限？根据2016年我国发布的《旅行社老年旅游服务规范》，老年旅游者是指“年龄在60周岁以上(含60周岁)的消费者”，但规范对旅游者的年龄并没有做出限制。

然而记者在线上和线下调查发现，由于种种原因不少旅行社仍然会自行设定年龄或其他门槛。

在一些线上旅游平台上，不少老年跟团游产品均标注了年龄限制：“70周岁以上老年人预订出游，须提前签订免责条款，提供《健康证明》”“因服务能力所限，无法接待81周岁以上的旅游者报名出游”“70周岁以上，须至少有1位年轻亲友陪同”……

面对老年群体的旺盛出游需求，湖南不少旅行社和景区也在持续优化服务和设施。

记者走访长沙芙蓉中路某旅行社，店员李女士介绍，现在已经有在开设专列老人团，“一趟列车基本全是老人，会配备两到三名医生和一个全陪导游、一个地接导游。”

景区方面，湖南莽山建成无障碍山岳型景区，游客可通过景区索道、无障碍栈道、电梯、自动扶梯、垂直提升机等设施无障碍到达山顶。

“只要70岁以上老人不是单独参团，多人一起报名，并提供健康证明，即使没有家属陪同，我们也是愿意接待的。同时，也会增加服务的导游确保安全出游。”李女士说。

但记者发现，在李女士提供的专列老年团旅行线路中，大部分都是福建、河南、广东等行程更加轻松的路线，像张家界等山林景色，只有未配备医生的普通老年团有线路安排。“考虑到老年人的身体原因，专列老年团没办法开发需要大量运动的线路，如果平时老人自己会经常锻炼，身体素质较好，可以根据情况自行选择旅行团。”李女士解释。

现状

“银发”出行火热，高龄成为难题

近几年，随着我国老年人口规模的扩大，老年旅游产业也展现出巨大的增长空间，据携程发布的《2023银发人群出游行为洞察》显示，55岁以上人群出游数量同比增长近两倍。

在中国旅游研究院发布的《中国老年旅居康养发展报告》中也指出，老年旅游正从福利事业向旅游产业转变，从小众市场向主流市场转变。

老年旅游潜力丰富，老年人旅游的意愿也大大增加，像刘国强父亲一样期待着旅行游玩的老人不在少数，然而旅行的奔波与服务问题依然是挡在高龄老人面前的一座大山。

“让我父亲出去玩我主要就是担心他的安全问题，老人家现在经不起折腾，怕行程安排吃不消，也怕出门在外导游照顾不到位。”刘国强向记者介绍，父亲坚持不要家人陪同，可能是想和同龄人多交流，他表示很理解，“但咨询了不少旅行社，在问及紧急医疗处理、老人走失问题、极端天气状况等问题时得到的回答都是含糊其词。也有旅行社一听年龄，并且无家人陪伴，当即表示拒绝。”

记者在此前采访的湘西千人“银发团”中也发现，该旅行团60岁以上的老人非常少，大多以60岁以下的为主，没有发现70岁以上的独行游客。