

秋天正是旅游的好时节。数据显示,我国“银发游”人数在增加,61岁至65岁同比增速更是达到58%的高速。尽管我国《旅行社老年旅游服务规范》中有针对个人健康情况及75岁以上的老年旅游者的建议,但现实中,各旅游公司执行标准不一。例如,一些购物旅行团拒接60岁以上老人;还有常规旅行团,对不同年龄段的老人提出要有子女陪同、要提供健康检查、要签免责声明、要额外购买保险等要求;甚至有旅行社表示,超过75岁的老人就不收了。

这一看似矛盾但又确实存在的现象如何破解?

要有子女陪同,要提供健康检查,要签订免责声明

老人跟团游限制如何破解?

数据

61岁至65岁
旅游订单同比增速58%

携程数据显示,今年1月至9月,50岁及以上银发人群旅游订单同比增长26%,高于其他年龄段人群。其中,61岁至65岁是增速最高的群体,同比增速达58%。

银发人群主要来源于北上广深等一线城市,以及成都、杭州、重庆、西安、南京、天津等新一线城市,两者分别占比27%、26%,累计占比超过一半。这意味着二线、三线甚至四五线城市,银发人群在线旅游消费还有较大潜力。

限制

超过70岁
必须有子女陪同

“父母退休在家,很想到外地去逛逛,我计划给他们报旅行团出去玩,没想到限制很多。”西安市民胡女士说,“有的旅行社不接待70岁以上的老人,有的说必须有子女陪同,可是我工作忙走不开。”胡女士说,老人终于有时间了,自己也有能力负担父母出行费用了,没想到老年人外出旅游却受到限制。

10月16日,记者联系西安多家旅行社,询问老年人跟团旅游的注意事项。

西安中国国际旅行社与西安秦岭旅行社皆表示,年龄超过70岁的老人需要一位65岁以下家属陪同,并且建议出行前要对身体进行全面检查,确保身体状况,准备好需要或可能用到的药品。在行程中身体有任何不舒服及时联系导游,将身体健康与安全放在第一位。

在西安康辉旅行社一条目的地为北京的旅行线路注意事项一栏,明确写着:“70岁以上老人需提供健康证明,签订免责声明书,如有隐报、虚报等,责任自负。”

西安新旅国际旅行社回复称,对于游客没有年龄限制,但如果原先身体基础疾病多或行动不便需要一位家属陪同,“我们不建议老年人选择高原或偏远地区,不管从健康方面还是环境方面考虑,都应该选择更加舒适的旅游地点,并且根据自身身体状况调节”。

一家名为“候鸟家园”的旅行社工作人员表示,他们对老年人的年龄限制比较宽泛,80岁以内、身体状况适应出行的都可以报名。

那么,跟团游到底有没有设置年龄上限?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”,其中有一条“75岁以上的老年旅游者应请成年直系家属签字”的条款。



建隆/漫画

特点

老年人“有钱有闲”
更注重旅游品质

携程集团敏捷项目部总经理、携程老友会项目负责人王欣欣表示:“更愿意乘坐飞机出行、更愿意住高星级酒店,‘有钱有闲’是银发人群在线旅游的显著特征。同时,这也是他们考虑资金、阅历、体力等因素后的综合选择。以一、二线城市为主的在线旅游银发人群,更愿意投入时间和精力去游览景区、体验项目。”

更愿意为品质旅游付费,使得银发人群在线旅游人均消费金额高于总体水平约三成。行程更自由,更舒适的包车游也受到银发人群喜欢,携程数据显示,今年1—9月,银发人群占包车游整体订单的比例近两成。

此外,邮轮产品因其舒适性也受到银发人群的欢迎。携程数据显示,银发人群今年1月至9月邮轮产品订单同比增长280%。

旅行社

限制年龄,主要是“怕麻烦”

多家旅行社表示,限制参团年龄,主要是因为“怕麻烦”。旅行中节奏较快,尤其是登山之类的活动,如果团队中有高龄老人,可能会影响团队行程。此外,不少老人有高血压、哮喘等慢性病,在旅途中受气候、地形等因素影响,慢性病可能出现急症;一旦途中就医不便,容易发生纠纷,旅行社可能会面临风险。

旅游法、旅行社条例等文件规定,旅行社应当投保旅行社责任险,应当提示参加团队旅游的旅游者按照规定投保人身意外伤害保险。不少旅行社表示,会倡导游客额外购买适合自身的商业保险,但愿意购买的老年游客并不多。

记者在线搜索多款境内旅游险看到,旅途每天的保费从几元到几百元不等,保险金额也从几万元到几百万元不等。一些保险产品根据投保人年龄,在保费、保险金额上有不同规定,高龄老人保费更高、保险金额更低,这在一定程度上降低了老人投保积极性。

长期从事旅游行业研究的华东师范大学教授楼嘉军表示,相较中青年游客,老年旅游团产品需要充分考虑健康医护等问题,具有一定的特殊性,因此成本及所面临的风险与常规产品有所不同。

新尝试

完善风险共担体系

一些保险企业开始了新尝试。例如,一家保险公司设计的“保险超市”针对老年人出行的风险情况提供多种产品,有的产品承保年龄扩展到100岁且保额不减半。该公司沈阳分公司总经理赵晶表示,在风险处置方面,旅游行业需要加强风险防范,尽快完善风险共担体系,同时积极倡导老年游客及家属的“诚信参团”意识。

“社会各界可以共同努力,化解风险。”楼嘉军建议,在出行前,旅行社应询问旅游者个人健康信息、告知旅游者不适合参加旅游活动的情形;老人在出游前应到医院体检,携带对症药物及必要的应急药品,投保时应注意仔细查看保障内容及限制性条款。

同时,要积极开发适合老年人特点的旅游场景。宁夏大学前沿交叉学院执行院长王磊说,利用我国国土空间辽阔、旅游资源富集的优势,发展县域旅游和城市游憩带的休闲游,既有利于老人放松身心,也可以避免他们过度集中到人流拥挤的热门景点。

建议

逐渐用健康状况
取代年龄限制

中国旅游研究院院长戴斌表示,从认识层面来说,希望行业能够逐渐用健康状况来取代年龄限制。

戴斌表示:“出于对游客安全风险的考量,对有健康风险的老人作出一些提示或者额外要求,也是国际通行的惯例。比如航空公司对于70岁以上的老人,特别是80岁以上的老人,都会要求提供健康证明。但是随着人们健康水平的提高,从旅行社的角度来看,我们希望将来能够用健康状况来取代年龄限制。”

北京大学旅游研究与规划中心特邀研究员钟栾娜认为,如何针对不同年龄段的老年人开发特色旅游产品,是摆在行业面前的重要议题。

钟栾娜说:“不要对年龄一刀切,不要对产品一刀切。年龄上应该放宽一点,不同年龄都可以享受,只不过条件可能会越来越苛刻。产品同样,比如活力老人,大部分产品都可以参加,但是有一些团可以面向年龄更大的老人,或者行动更为不便的老人,比如老年人研学团,这就是特色服务。目前其实考虑的都是健康,但现在中国老年人的兴趣没有得到响应。”

在采访中,记者注意到,一些地区的旅行社已经推出了类似康养团、舒适团、精品团等适合老年群体的产品。戴斌认为,未来还需要景区、保险、交通运输等相关行业共同协助,才能更好地开拓老年旅游市场。

提醒

参加免费老年旅游团
280多人被骗340余万元

近日,上海市浦东新区检察院办理的一起诈骗案,发生在一种专门瞄准老年群体的免费旅游团里。

2023年10月,浦东警方在线索排查工作中,发现辖区内多名老人都曾到过同一目的地旅游,参加的是一个时长3日或7日的旅游康养项目,吃住全包。这些老人无一例外都买回了一种名为“尤里赛尔”的“神药”,据说明书介绍,此药既可外敷,也可内服,小到口腔溃疡、烧伤烫伤,大到高血压、心脏病,甚至是肝硬化、癌症都可防治,可谓“包治百病”。

该案受骗老人接近300人。2023年11月,以犯罪嫌疑人王某山、张某文为首的犯罪团伙悉数落网。

神乎其神的“尤里赛尔”“硒宝”和所谓的高端检测仪器到底是什么?

公益诉讼检察官介绍,经联系专业机构进行检测,“尤里赛尔”是一种成本价58元一支的类似杏仁露的植物蛋白饮料,“硒宝”则是一种属于耐力类运动营养食品的片剂,成本价为22元一瓶。两种产品均无任何功效,但经犯罪团伙吹嘘药效后,则以千元以上的价格销售给被害人。

经查,用于身体检测的“亚健康评估仪”只是一台空壳,检测师通过点击相关颜色的按钮即可生成统一的检查报告。

经审查,2023年6月至2023年12月,共有280多人受骗,涉案金额340余万元。近日,浦东新区检察院以涉嫌诈骗罪对王某山、张某文等55人提起公诉。该案正在进一步办理中。

(综合华商报、新华、央广、上海检察)