



## 破除年龄藩篱 护航银发乐游

今年全国两会期间,不少代表、委员认为银发经济正在拓宽市场发展新空间,银发旅游等正在成为未来经济产业发展的新支点。然而,部分旅行社设立的年龄门槛,却如同一道无形的藩篱,拦住了老年群体追寻远方的脚步。

去年1月,《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》就提出,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。发展老年旅游保险业务,鼓励扩大旅游保险覆盖面”。这一政策不仅是对老年群体旅游诉求的回应,更是推动银发经济发展的重要指引。

2022年11月,福建省文化和旅游厅下发《关于进一步维护老年游客合法权益的指导意见》。《意见》提出,要进一步规范旅游经营行为,切实维护老年游客合法权益,不断提升老年旅游服务质量。全省各级文化和旅游行政部门要优化旅游服务产品,鼓励提供个性化旅游定制服务。70岁以上老年人占团队人数50%以上的旅游团队,支持配备掌握医疗救护基本技能的导游人员和常用急救药品。

可是,当下仍有不少旅行社为图便捷,简单粗暴地以年龄划分游客,将70岁的老人拒之门外。这种做法不仅与政策导向背道而驰,更是对老年群体的刻板偏见。须知,如今随着生活和医疗水平的提升,许多高龄老人依旧活力满满,同时,银发群体消费观念逐渐升级,消费潜力不容小觑,旅行社将他们拒之千里,无疑是在错失良机。

为落实政策,打破年龄藩篱,构建符合国情的老年旅游服务体系刻不容缓。一方面,监管部门应细化政策,制定统一健康评估标准,搭建投诉平台,对违规拒客行为严肃处理。另一方面,旅行社应参考国外先进经验,针对不同健康状况的老年群体,开发多元化的旅游产品。此外,加强与医疗机构、保险机构的合作,为老年游客提供全方位的健康保障。培养专业的老年旅游服务人才,提升导游的适老化服务能力。景区也要推进适老化改造,完善无障碍设施,提升服务的温度。

打破年龄限制,发展适老化旅游,既是顺应银发经济发展趋势的必然选择,也是建设老年友好型社会的应有之义。用科学的评估、贴心的服务为银发旅游赋能,老人们便能怀揣着对世界的热爱,自由地踏上旅程。这不仅是老年群体的福音,更是旅游行业高质量发展的新起点。(一醉)



2024年4月20日,330名平均年龄65岁左右的旅客搭乘上海开往福建的旅游专列(新华社/图)

### 调查 旅行社“怕麻烦”的背后

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,体力消耗较大,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。

其中,一些保险产品对投保人的年龄有明确限制,比如某保险公司针对前往西藏、云贵等高原地区人群推出的“高原旅游险”,承保年龄为16至50周岁;该公司推出的“周末出行险”,承保年龄为16至65周岁。

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。

多位业内人士表示,一些景区旅游设施尚未进行适老化改造,一些高龄老人不会使用智能手机,这些因素也在一定程度上增加了高龄老人的出游成本和风险。

### 突破 定制团普遍放宽年龄限制

在旅行社报团受限制,阻挡不了老人出游的热情。记者在采访中发现,一些老人热衷于一些小众玩法。有的老人结伴自驾,从北京一路开向海南,走到哪儿玩到哪儿;有一对老夫妇人均花费32万元乘坐南极游轮,提出的唯一要求就是要舒适、豪华;两位96岁的老奶奶成为到访北京环球影城年龄最大的游客,在主题公园里重拾童心。75岁的谢阿姨和老伴儿每隔两三个月就结伴出去旅游一次。3月下旬,老两口去了趟心仪已久的摩洛哥,在蓝色小镇舍夫沙万拍下了“人生照片”。

有旅行社工作人员表示,新西兰峡湾观星探险、漠河北极村、珠峰大本营,也不乏银发族的身影。“年轻时给娃攒学费,老了得给自己攒回忆!”有老年人如此解释。

为了招揽客源,不同旅行社也有折中方案,老人如有家属陪同或提供体检报告、签署健康告知书,相关要求在实际报名时适当放宽。“如果身体好,70岁以上的两位老年人陪同出游也可以。”一家旅行社工作人员向记者晒出接待老年人的微信群:“他们的子女也在微信群里,我们会随时帮老人拍视频和照片,也能随时报个平安。”

如果老人找旅游定制师专门设计线路,或者报名旅行社推出的老年团产品,年龄限制也会放宽。这种老年团的行程相对舒缓,很多团会配备双领队和随团医生。一家大型旅行社的一款“银发长江三峡6人游”产品对老年游客的年龄并无限制。记者咨询客服人员,对方表示,老人只要身体健康、顺利沟通即可,并不需要出示健康证明等材料,游轮上还会有随团医生提供简单的医疗服务。

一家从事旅游定制的旅行社工作人员说,不会对老年人的年龄做特别限制,会提前把行程跟客人讲清楚,例如目的地的海拔、坐车时间及徒步时间等,会建议老人根据自己的身体情况选择行程。

春秋旅游副总经理周卫红建议,旅游行业应继续探讨和制定以推进高龄老年人出游为目标的旅游服务标准,探索根据游客的实际健康状况而非单纯依据年龄来进行分类,并明确规定旅行社、直系亲属、社会养老机构和社区等各方应尽的义务。

# 老人报不上团 这限制得改改

古稀老人出游兴致高,一说年龄却屡屡被拒绝参团

春光明媚,旅游正当其时,银发一族成为出游人群的“主力军”。乐活的老年人,更加追求旅游体验感,新玩法层出不穷。不过,在出游过程中,也有老年游客反映旅游团设置年龄限制,70岁以上老人常常报不上团。这种做法频频引发争议,跟团游产品不必因年龄设限成为不少游客的呼声。

## 现象 老年人偏爱高品质旅行团

“和老姐妹们来一场说走就走的旅行!”前不久,65岁的孙阿姨邀约玩得好的朋友,凑了12个人,预订了八天七晚的越南游产品。一行人独立成团,每天都去一座城市Citywalk(城市漫步),欣赏了海湾风光,体验了泥浆浴,品尝了越南特色的河粉和春卷,玩得十分尽兴。

孙阿姨和朋友经常一起出游,愿意为了高品质的旅游产品买单,“报个品质高一些的团,玩得更舒心”。挑线路时,她们选了价格较高的一款产品。在这份行程单中,记者看到每晚的酒店都是豪华型,用餐多在当地高档餐厅,团费外的一些项目如天堂岛和月亮湖上岛费等,她们也毫不犹豫地下单了。

3月以来,全国多地“银发旅游专列”密集启程。一列列满载老年游客的专列驶向大江南北。先到山东探亲旅游,再乘坐“齐鲁之星”银发专列横跨湘渝云贵赣五省市,赵阿姨和老伴儿的春游之旅非常愉悦。专列上都是60岁以上的游客,他们在车上能体验红歌PK、棋牌局、VR观影等活动,旅途松弛惬意。此次行程除了领略自然风光外,还包括探访伟人故里、寻秘巴东秘境、探访重庆吊脚楼等人文体验。让老两口喜出望外的是,旅游全程配有两名专业医生随诊,车上还有健康监测区,从硬件到软件、从餐饮到保健等都有精心安排。

记者走访多家旅行社获悉,近期选择春日出游的银发族不少。在北京朝阳公园附近的一家旅游门店,“环游全疆17日游”“荷兰比利时德国12日游”“西班牙葡萄牙12日游”等产品海报十分醒目,客单价都超过了一万元。来咨询预订的游客中,老年人占了近半数。其中一款产品可在尼泊尔一地游玩12天,团费一人近9000元,不少老人感兴趣。

银发族旅游消费的一大特点是,更愿意选贵一些的高品质长线旅行,且偏爱小众国家深度游。6人游定制旅行创始人兼CEO贾建强介绍,公司推出了巴尔干、东欧、澳新等超长天数线路,摩洛哥、突尼斯、外高加索三国等小众目的地产品,其中很多预订订单来自老年客群。这些游轮、旅游专列的一张船票或车票的价格动辄万元起步,但老年订单占比能达一半以上。

## 限制 80岁硬朗老人报团被拒收

不过,部分跟团游产品对老年群体设置了年龄门槛,让许多老人的旅行梦想搁浅。

“我身体还硬朗着呢,趁着还能走动,想多去看看祖国的大好河山。”刚过完八十大寿的许阿姨说,这些年随着年龄的增长,报旅游团的门槛越来越高。多数旅行社得知她80岁后直接拒绝她参团,也有旅行社让她必须有70岁以下的亲友陪同出游,但子女都没有假期,这让她十分犯难。

记者以游客身份咨询多家旅行社获悉,不同旅游机构对游客的年龄限制各不相同,一般多在70岁或80岁,即70岁(含)以上报团有限制条件,80岁(含)以上基本不接待。“70岁以上的老人要出游,需要签订健康证明文件,还得有至少一名不满70岁的陪同人。”一家大型旅行社的工作人员表示,不接待80岁以上老人单独出游,如有家人陪同,签署一份旅行社高龄出行协议书的话也可成团。这份出行协议书中清晰标注:“旅游中发生的一切意外由本人及家属自行承担。”

