

# 省下老年游标准出炉

面对潜力巨大的“银发游”市场，近期携程旅游平台上推出一系列适应老龄化社会的老年游创新产品和33项新的服务标准。

“携程中老年人产品系列3年已累计服务超过100万人次，成为在线行业服务人次最多的老年旅游产品线。因此，在标准上，我们有自己的经验。”携程旅游执行总裁杨蕾告诉记者，“‘老年旅游全面保障计划’、门店服务规范等也即将推出，全国老年人参加团队旅游，在出行前、出行中都能享有额外的安全、健康权益。”

目前，中国60岁以上的人口超过2亿，“银发游”已成为旅游市场开发的潜在热点。数据显示，今年“五一”旅游市场，老年人占了20%，淡季比例更高。但“痛点”也日益明显。最主要的是旅游业还没有对“银发游”

做好充足准备，从而使“银发游”充满各种意外与风险，比如老年人旅程中的健康问题，低价团和诱导购物的陷阱问题。老年人发现要找到合适自己的产品并不容易，儿女对为爸妈安排旅游也是操心不已。

对此，携程根据大量用户的使用经验，专门针对老年人群制定了33项产品服务标准。比如，在行程安排上，选择安全性高的目的地；不安排以机动项目为主的、激烈的景点或活动项目；爬山必须缆车代步，一次的行路时间控制在30分钟内；每次连续拉车不超过2小时；景点游览时间比普通常规团相同景点增加20%。“另外，随行领队是公司星级领队，全程至少三次发信息给老人的子女报平安；给客人发放安全信息卡，记录联系方式、车号、既往病史等。一旦发生病情，将第一时间联系救护。”杨蕾介绍，“而且，行程中所有餐食尽量做到全包，正餐以热食为主；正餐时长至少1小时；入住酒店周边500米内无省级及以上高速公路等。”

携程还联合保险公司为“银发族”设计了高保障保险，承包范围到90岁，保额也远高于市场水

平，让老年人出行免于后顾之忧。针对海外服务的问题，推出了“全球旅行SOS”紧急支援服务，已成功处理多起老年人在国外迷路走丢和紧急就医的案例。

据悉，上述标准将覆盖携程“爸妈放心游”所有的产品线，也将覆盖包括上海、北京、南京、杭州、武汉、成都等在内的一二线城市，并通过1000多家携程门店提供个性化服务。

“我也一直在关注人口问题和老龄化问题。”携程联合创始人、董事局主席梁建章表示，“我们有责任也有义务推出更适合老年人的产品，后续在深化标准执行的同时，还将推出更轻松的慢节奏旅游线路，以适应市场的需求。”

（据人民网）

## “银发游”步入强势增长期

### 趁汇率走低出境玩个够

近期，美元、欧元、澳大利亚元、新西兰元、俄罗斯卢布、菲律宾比索等汇率持续走低，利好出境游。对游客来说，不只是兑换外币到当地消费，或是在当地消费后还信用卡时才能体会到低汇率的好处。主动出击，才能将汇率差更好地利用。

#### 汇率跌，出游更省钱

美元、欧元、澳大利亚元等汇率持续走低，大部分有计划去相关目的地的游客会想：赶紧换点外币现金备用，或是到时在当地消费后用人民币还款就可以少还点了。

其实，汇率走低带来的利好渗透到旅游环节的方方面面。比如，旅行社或在线旅行平台提前采购的机票、

酒店或相关套票的成本会相对便宜，因为这些产品都是用外币结算的，那么售价也会相对便宜。对自由行游客来说，在低汇率时预订机票和酒店，且选择用外币来结算购买，也可以提前锁定低汇率带来的好处。

#### 美元等多币种贬值

2018年，美元兑人民币持续走低，根据相关数据统计，2017年迄今下滑8%，近期，美元兑人民币的汇率在1:6.29~1:6.33之间波动，对于赴美旅行或去使用美元国家的游客来说，这无疑是一大利好，而与美元关系紧密的加拿大汇率也在4.9~5.1之间波动，也是近几年来相对划算的。

除美元和加元，澳大利亚元和新西兰元目前的汇率也处于历史较低水平。菲律宾比索的汇率变化也很明显，相比1年前已跌近9%，目前，1元人民币约能兑换7.8比索。俄罗斯卢布近期也经历了一次断崖式的下跌，近期汇率已经下跌8%左右。

#### 锁定低汇率有秘诀

出境游想要在汇率方面节省一笔开支，掌握以下几点：

**提前换汇备点现金** 兑换外币现金，能在国内银行换就提前换，在国内的银行换，汇率是最划算的。如果觉得去银行换现金不方便，可以在手机银行上自助办理，汇率按银行实时牌价来算。当然，这样兑换的外币是

存在账户里的，有需要时去银行取现金即可。如果只取出一部分现金，剩下的可作为储蓄，或等旅游回来还信用卡。

**可兑换美元中转小币种** 即便近期不去使用美元的国家，也可以将美元作为中转货币，用美元兑换越南盾、缅甸元等小币种避免汇率差。

**预订选“显示外币价格”** 虽然很多国际航空公司都有中文预订网页，但在外币汇率走低的情况下，可以在预订机票时将设置更改为“机票价格以外币显示”，因为航空公司网页转换人民币显示的价格未必是实时汇率。在agoda、booking.com等网站预订酒店，采用以美元显示房价的方式。

**提前购当地游产品** 境外一日游、租车自驾、特色产品体验等，都要用外币结算。所以，在汇率相对好的时候，先预订心仪的当地游产品。

（摘编自《广州日报》）