

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？我们一起来看看。

老年人成旅游消费生力军

爸妈跟团游为何门槛多

#### 70岁以上必须家属陪同吗

——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。”多家旅游保险公司明确指出，“承保年龄0~70周岁”“被保险人年龄在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说，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说，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。“报了三峡游轮的旅行团，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7天。结果7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

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还没有到位。”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。（据人民网）



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