

如何看待老人旅游“超龄费”



国内一些旅行团向70岁以上的游客收取附加费，旅行社同游不同价抬高“银发族”出游门槛的现象屡见不鲜。《工人日报》近日在采访中发现，几乎所有旅行社客服在得知是为老人预订出游时，都会详细询问老人的年龄、身体状况等，有的旅行社会对老年游客增收费用，有的旅行社则直接表示不会收老人参团。

对超过一定年龄的老年游客加收旅游服务费，业内称之为“超龄费”。这一做法被舆论普遍认为违反法规，因为国务院颁布的《旅行社条例》明确规定，“年龄或职业上的差异不能成为旅行社区别对待的理由。”

如果“超龄费”成为潜规则，那么随着老龄化的加速，越来越多的游客都将“超龄”。因此，整治与规范“超龄费”现象，必须当作大事来抓。但是，人们在声讨“超龄费”时，也有必要站在旅行社角度来思考问题产生的原因。正常来讲，在旅游市场竞争惨烈、利润越来越薄的背景下，公然得罪游客，不符合旅行社的利益。旅行社之所以对高龄客源区别对待，原因有三：一是65岁以上老年游客的保险费用较高；二是老年游客身体条件较差，需提供更周到的服务和承担更大的游客人身意外风险；三是老年游客消费意愿较弱，旅行社难以获取较高的购物利润。

既然高龄游客会抬高服务成本，旅行社难免会想到以加价方式弥补。如果简单对“超龄费”一刀切，一禁了之，其实对买卖双方来说都不是好事——因为无利可图，旅行社不愿接收“超龄”老人参团，老年人的旅游权益得不到保障；因为大大减少了老年人这一重要客源，旅行社收入势必大受影响，整个旅游经济也会被殃及。

可见，整治“超龄费”问题，需要平衡买卖双方的利益。市场经济不能要求企业不计回报地提供服务，真要是那样的话，对消费者来说并非好事，比如，企业为了减少损失，会降低产品质量与服务标准。那么，如何规范好“超龄”老人的旅游服务？我的建议是，尊重市场与买卖双方意愿，出台明确规则。比如，政府对所谓“超龄”和“超龄费”出台指导标准，而不是由旅行社说了算，部分旅行社将50~60岁年龄段的人也纳入“超龄”范围显然不合情理。又如，旅行社必须明码标价，买卖双方在签署旅游合同之前，必须就费用标准友好协商。

事实上，《旅行社条例》并没有对“超龄费”一刀切，而是尊重了买卖双方的意愿，比如其实施细则规定：“旅行社不得由于旅游者存在的年龄或者职业上的差异，提出与其他旅游者不同的合同事项。除非旅行社提供了与其他旅游者相比更多的服务，或者旅游者主动要求的除外。”这意味着，旅行社若为高龄游客提供更多服务，适当增加收费是可以的。

(据人民网)

JAC 江淮汽车

瑞风M3创客纷享季

购置税全免 2.98万贷回家

首付2.98万 购置税全免

1.6VVT 购置税全免 月供0利率

到店有礼

周口龙耀江淮4S店

地址：周口市大庆路与太清路（原北环路）交叉口向东300米宏源精品汽车城院内

销售热线：0394-7861666 24小时售后服务热线：0394-7861888

一汽-大众

中国 长春 www.faw-vw.com vw.faw-vw.com 客户关怀热线：4008-171-888

明置选择 皆大欢喜

一汽-大众置换嘉年华

明置选择 皆大欢喜

一汽-大众二手车置换嘉年华全面启动，即日起置换一汽-大众任意一款车型均可享受厂家政策补贴，最高补贴1.6万元。为回馈25年来1200多万用户的支持与厚爱，一汽-大众隆重推出“25周年纪念版”车型，为高望独一无二的你，准备最专属的献礼。

爱你，就给你最好的礼物。请来一直，早在一汽-大众二手车置换节。

明置选择 皆大欢喜

CC 迈腾 高尔夫 宝来 捷达

周口和荣4S店 销售热线：0394-8592288 服务热线：0394-8593399 地址：周口市川汇区北环宏源精品汽车城