

新华社记者 李明辉

刘颖 陈爱平

“70多岁的父母退休后想出去玩,但做子女的没空,报团又因为年纪大被要求‘提供健康证明’‘家属陪同’。”银川市市民刘梅红为了圆父母去北京旅游的愿望,跑了好几家旅行社都没成功。

当下正是适宜旅游的季节,但有不少像这样因为年龄被“拴”住脚步的高龄老人。事实上,不少70岁甚至80岁以上的高龄老人仍然活力满满,如何更好满足他们的出游需求?

高龄老人跟团限制多

刚刚过去的十一假期,不少老年游客表示,自己虽然有出游意愿,但报团旅行经常面临各种限制。

记者以报名者的身份线上线下采访了十几家旅行社,其中多数旅行社对游客年龄有要求,高龄老人参团存在不少限制。

比如,辽宁康辉国际旅行社表示,随团出行时,不建议75周岁以上的旅游者单独报名;宁夏新文化国际旅行社要求65周岁以上的参团老年人签署免责协议;上海春秋国际旅行社(集团)有限公司部分前往贵州、重庆的旅游产品,因活动强度大,要求70周岁以上的老年人参团时需要有家属陪同且提供健康承诺书等。

不过,为了客源,不同的旅行社也有自己的折中方案。

如果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会适当放宽。“我们需见到老人身体尚可,才能尽量满足他们的需求。”辽宁康辉国际旅行社负责人说。

还有一些旅行社推出了专门的老年团产品,这些老年团行程相对舒缓,而且会配备双导游和随团医生。

记者调查发现,相较普通团,老年团线路安排少,价格也高出50%至100%。例如,宁夏多家旅行社为老年人量身定制的旅游团产品仅有3至5条线路,难以满足顾客的出游需求。

银川市兴庆区一家旅行社的工作人员向记者坦言,不少旅游团产品在设计时更多考虑的是成本,让游客花最少的钱去更多的地方,这与老年人车程短、节奏缓的旅游需求相悖,因此可供选择的老年团线路较少。

跟团限制多、旅行社“怕麻烦”

如何让高龄老人放心“跟团游”?



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己的商业保险,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,旅途每天的保费自几元到几百元不等,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青藏、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。

共同努力,让老人放心出游

《中国老年旅居康养发展报告》预测,到“十四五”末,我国老年旅游收入有望超过万亿元。更好服务老年群体出游需求,成为行业、社会共同关心且需要解决的问题。

今年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》指出,“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”,对老年旅游市场的痛点问题予以回应。

一些保险企业开始了新尝试。例如,江泰保险经纪股份有限公司设计的“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。

一些海外经验也值得借鉴。例如,日本一些旅行公司有针对65岁以上老人、限制15人以内的小团游,行程中充分考虑老年人需求,如选用座位更舒适的车厢、减少打卡点数量等;酒店会针对老年人提供特别住宿方案,比如配备浴室用轮椅、四脚拐杖、专用更衣室等设备。

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。

“未来,随着上世纪60年代、70年代生人退休,具有更多旅行经验的‘新老年人’出游,将会在康养游、个性化出游等新方式的带动下变得更为便利。”东北财经大学旅游管理系副教授李飞说。

热烈祝贺武冈市井头冲农业综合开发有限公司荣获湖南省2024年入库科技型中小企业光荣称号

热烈祝贺邵阳市城步苗族自治县红旗小学党总支书记向南社荣获全国教育系统先进工作者光荣称号