

## 担忧安全、健康风险,旅游产品年龄要求多 年过七旬了,还能跟团游吗?

春夏之交,花木茂盛,温度适宜,正是旅游旺季,年轻人出游热情高涨,腿脚灵便的老年人也跃跃欲试。目前,中老年人群已成为我国旅游市场第一大客源。携程旅行网发布的《2023银发人群出游行为洞察》,揭示了银发人群出游行为特点,出游意愿更强烈、消费均价上涨、更喜欢跟团游、消费分化成为银发人群旅游消费显著特征。但很多70岁以上的老年人,在咨询团队游产品时,遇到了年龄尴尬。出于健康、安全、责任划分等因素考虑,旅行社对古稀老人参团非常谨慎。



### 【现状】团里几乎没有60多岁老人

前不久的一天,在北京天坛公园,很多旅行团从东门停车场集结进园。

“大家看,这条长廊,以前是为祭祀活动服务的‘七十二连房’,直通祈年殿。”导游在为游客们讲解进园后的第一处重要景点,记者打听了一下,团内60岁以上的老人非常少,以60岁以下的为主。连续几个进园游览的旅行团,都有类似的年龄分布。

81岁的资深旅游爱好者胡国华,近年来遭遇过多次跟团游计划泡汤。去年12月,80岁的胡国华打算报名前往西班牙、葡萄牙的跟团游。“一开始,对

方有点拿不准,请示总部后说年龄太大,无法接待。”胡国华不甘心,找出一篇此前关于自己旅行经历报道,继续向对方争取,最终才得以“特批”入团。

在20多人的旅行团里,除了胡国华以外,几乎没有60岁以上的老人。“还好我腿脚不错,不比团里其他人跑得慢,他们也不太看得出来我的年龄。”

有了这次经历,胡国华信心满满,准备在另一家旅行社报名前往斯里兰卡的跟团游。“对方一听

我的年龄,就明确表示拒绝,怎么解释都不行。”胡国华有些沮丧,“之前在别的国家,还见过有90多岁的外国老人跟团游,我们为什么就不能把年龄限制放宽一些呢?”

80岁的张广瑞曾是中国社会科学院旅游研究中心主任,他说自己在选择出游方式时,更愿意和家属一起自由行。“原来曾经出台过老年人旅游的相关政策,兼顾旅行社和老年人的利益。但是目前看,年龄限制这个问题,很难说与公平有关,更多的是责任划分。”

### 【限制】跟团游年龄要求多且杂乱

在部分线上旅游平台,跟团游的年龄限制因目的地而异。“根据预订须知,70周岁以上老年人预订出游,须与我司签订健康证明并有家属或朋友(因服务能力所限无法接待及限制接待的人除外)陪同方可出游。因服务能力所限,无法接待81周岁以上的旅游者报名出游,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。”

不过,在另外一些线上旅游平台,年龄限制相对宽松。记者向客服咨询75岁老人是否能够报名

前往成都、九寨沟、黄龙等地的跟团游,对方表示“您自行确保身体健康即可”。

一些线路的年龄限制和相关要求在实际报名时并没有严格执行。以线上旅游平台一条北京到桂林的5日跟团游线路为例,预订须知里提到:出于安全考虑,本产品不接受75岁以上老人预订,65岁以上预订请出示三甲以上医院提供的健康证明;请如实告知身体健康状况,有心脏病、癫痫病、高血压、糖尿病以及严重哮喘病症或其他影响游览的请提前告知。

然而,当记者询问客服,一位69岁和一位76岁

的老人是否可以在无年轻人陪同的情况下跟团时,对方表示“老人身体健康是没有问题的,签署一份免责声明就可以”。

客服称,线路中有遇龙河双人竹筏项目,景区规定,70周岁以上的老人无法乘坐竹筏,每位老人可以退100元。另外,龙脊梯田需要走一段山路,可以自费选择电瓶车往返。

当记者确认是否需要按照预订须知里规定的由三甲医院提供健康证明时,客服表示:“如果有最好,没有的话也没有关系,只要能确保老人可以顺利游玩就可以。”

### 【建议】古稀老人可选专门老年团

北京一家旅行社工作人员介绍,如果老人没有年轻的家属陪同,需要签署一份免责声明,再另外购买一份保险,“现在70岁以上的,旅行社基本上都不愿意收”。

此前有旅游资讯文章称,根据“国家旅游局最新公布”的《旅行社老年旅游服务规范》——80周岁以上,旅行社不允许接;75到79周岁,需家属陪同和体检证明;70到75周岁,需体检证明和责任书;60到69周岁,需签署安全责任书。

但记者查证发现,在2018年,根据国务院机构改革方案,将国家旅游局的职责整合,组建了中华人民共和国文化和旅游部。所以,不存在所谓“最新”发布。这个《旅行社老年旅游服务规范》(以下

简称《规范》),就是张广瑞所述“老年人旅游相关政策”,它在2016年发布。《规范》全文中,没有关于老年人旅游的年龄限制。

不过,《规范》里有一些细节,到今天依然值得肯定。比如:老年游产品宜一价全包,不宜再安排自费项目;老人连续乘坐汽车时间不应超过2小时;连续游览时间不宜超过3小时;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服务。

旅游行业专家朱殿良告诉记者,出于游客健康和公司风险把控的考虑,旅游行业普遍会对70岁以上老年参团者有一些责任要求,比如签责任协议或者家属陪同。“一方面,有的老年人出去旅游,方言、

语言不通,再加上手机使用不熟练,一旦走失,寻找很费劲。另一方面,遇到突发的健康问题,在景点需要救护车支援,这些事都在行业里真真切切发生过。紧急医疗救助的到达时效,还要考虑当地的医疗条件。”

所以,他建议,老年人在没有年轻家属陪伴下独立跟团游,可以考虑专门的老年团产品。这些产品会把参团年龄稍作放宽,而且会配备双导游和随团医生。

“随团医生可以进行急救救治处理。双导游,一个是从出发地就跟随全程的全陪导游,他在语言、生活习惯等方面,都更能理解老人的需求。另一个是当地导游,更了解那里的风土人情。”

### 【解读】以健康状况取代年龄约束

我国有近3亿老年人,随着经济社会发展水平不断提升,老年人的消费能力以及期待提高生活品质的需求在不断增强,老年人旅游市场发展潜力巨大。

中国旅游研究院此前的报告显示,2021年45到64岁人群出游9.02亿次,占比27.80%,成为旅游市场第一大客源。2023年,55岁以上人群出游数量同比增长近2倍。从具体年龄段看,55至60岁年龄段

是主力消费人群,出游人数占比最高,达到六成;61到65岁占比超两成。

中国未来研究会旅游分会副会长刘思敏表示,旅行社对老年人跟团游做出年龄或其他相关限制,有多方面的考虑。而旅游企业作为市场主体,实际上有权利选择自己的服务对象。

今年1月份,国务院办公厅印发《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》,其中提到,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。

北京第二外国语学院旅游管理系主任宋昌耀表示,对于旅行社而言,直接限制年龄是最简单的做法,但却可能因此造成消费歧视并丢失潜在的客源。落实“以健康状况取代年龄约束”十分必要。

来源:北京晚报