

如何改变高龄老人“跟团游”困境？

“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，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

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声明；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。

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身的商业保险，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西藏、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。更好地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；老人在出游前应到医院体检，并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20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。

据新华社

讲文明 树新风 武汉晚报公益广告展播

除了你的脚印
什么都别留下

