

老年人成消费生力军 旅游为何门槛多？

专家：打造品质银发游，让爸妈也能开心出游



【华润置地·桃源里】二期车位开盘公告

尊敬的【华润置地·桃源里】业主：我公司开发的【华润置地·桃源里】二期车位已竣工验收合格，并已取得相应预售证(证号为：合房预售证第20180323号、合房预售证第20171025号)。现定于2018年10月20日集中进行网络开盘。如有购买需求，请您于2018年10月19日携带有效身份证件亲临【华润置地·桃源里】销售中心办理认购手续，方可参与首次网络开盘选车位。

我公司全体工作人员感谢您的光临！

特此公告。
华润置地(合肥)实业有限公司
2018年10月17日

公 示

我公司开发的合肥“中国铁建国际城”项目，已全部竣工并交付。现根据相关规定，开发项目配套建设的公厕、机械车位、库房、老年活动中心、配电房、设备间、水泵房、卫生服务站、文体中心、物业用房、消防控制室、幼儿园、非机动车库、储物间、人防设施等公共配套设施面积合计72,252.07平方米产权归全体业主所有，因业主委员会尚未成立，现委托中铁建物业管理有限公司合肥分公司代为管理。

特此公示。
中铁房地产集团合肥置业有限公司
二零一八年十月十五日

国庆假期结束不久，重阳佳节又至，开始进入一年里老年人出游的高峰。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，我国60岁以上人口现已超过2亿，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。其中原因何在？记者进行了寻访。 □记者 张贤良

看门槛：“70岁以上必须家属陪同”

家住合肥的张女士父亲今年73岁，平日里身体挺硬朗，张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。

“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。”

“为了出行安全，年满60周岁以上长者报名时必须有年轻家属陪同，如出行需提供县级以上医院开具的健康证明(体检报告：血压、心电图、呼吸道、心率等检查报告)，并签署家属委托书、免责声明，否则组团社有权拒绝报名。”

“本行程对80周岁及以上或者有严重高血压、心脏病、哮喘病、有过中风病史等易突发疾病及传染病、精神疾病患者谢绝参加。旅游者出行前应确保身体健康，保证自身条件能够完成旅游活动，若因本人隐瞒身体状况或自身原因造成突发疾病导致本人或第三人受伤或死亡的，由本人承担所有责任。如有特殊病史，请报名时如实说明，并向医生确认身体能够完成此次的旅游活动。”

记者调查发现，上述这些“规定”在国内

各大知名旅行网站、旅行社合同的注意事项中明确写出，给老年人出游带来了极大的不便，甚至将很多老年人“拒之门外”，失去了跟团旅游的机会。

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。

“低价团欺诈的风险较大，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。”安徽大学旅游管理系副教授方叶林坦言，“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。一些景区也尚未配有医疗室以及轮椅、担架等设备，甚至一些偏僻景点连药也买不到。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。”

这些“规定”、“做法”是否合法？记者通过电话采访了广东百朋律师事务所律师石波。“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。”石波表示，“由于《规范》仅是一部旅游行业的推荐性标准，并不是强制性的法律文件。这在一定程度上可能让某些旅游企业放宽要求，旅行社可能会‘钻空子’，而这也势必成为《规范》实施期间面临的问题。”

看需求：老年旅游人数占全国旅游20%以上

实际上，“有钱有闲”的中老年群体已经成为我国旅游市场的主力消费人群。根据《中国中老年人旅游消费行为研究报告》，月收入5000元以上的中老年旅游者占比57.8%，其中月收入超过7000元的高收入者占比31.3%。总体而言，中老年旅游者基本以中高收入者为主。

全国老龄委的调查显示，目前我国60岁以上人口现已超过2亿，老年人的年均旅游人数已占全国旅游总人数的20%以上。记者在同程大数据中了解到，消费过的中老年用户就有1000万，而银发一族更是邮轮旅游、长线出境游等产品的核心用户群。

另据安徽省老龄基本信息库中的数据，截至2017年底，我省60周岁及以上户籍老年人口1133.06万人，占户籍总人口的16.05%；65周岁及以上户籍老年人口854.71万人，占户籍总人口的12.11%，进入老龄化社会让老年游成为不可忽视的巨大市场蛋糕。

旅行社门店是中老年人购买旅游产品最主要的渠道，其次是旅游网站(含客户端)，选择“旅行社门店+互联网”也占一定比例，先在旅行社门店咨询产品和价格，再到网上购买。

“以前说老年人注重价格，喜欢报低价团，但在实际售卖的过程中，我们也接触到很多老年人，可以说他们的消费实现了升级，不再是简单地看风景，在游山赏水中品味文化，现在更注重于玩得好”，安徽省中国旅行社产品经理刘龙华告诉记者，“在实际操作中，发现有些老年人喜欢购物，有些老年人就是要纯玩，行为偏好千差万别，并不能一概而论。”

“过去游客消费集中在住宿、购物方面。现在的老年游客更加重视个性化、多元化的旅游体验，在娱乐项目、美食品尝方面花费更高。”刘龙华说，以住宿为例，老年游客需求也逐渐分化，不再局限于星级酒店，可以近距离感受当地风俗的民宿走俏，成为老年人热衷的选择。

安徽省中国旅行社产品经理刘龙华：不可忽视老年人的旅游需求

我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。刘龙华表示，“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。”

“为何旅行社要把老年人单独旅行拒之门外呢？实际上这并不是放弃很大一块市场，而是旅行社有自己的考虑。”刘龙华坦言。

“一方面出于安全责任。对于老年人的身体状况，旅行社有担忧。老年人跟团出行一般不是短途游，往往是三五天以上，甚至达

十天半个月之久，在旅游途中，可能会出现身体抱恙等一系列突发状况。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。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。”刘龙华告诉记者。

安徽大学旅游管理系副教授方叶林：诸多痛点仍待解决

“老年旅游市场巨大，但实际上老年人出游往往面临着许多尴尬。”方叶林告诉记者，众所周知，强迫购物、出行安全、传统旅行社以针对银发人群为主体的跟团游有许多乱象，我们期待早日改变银发游市场的这些问题。

方叶林认为，老年人要找到合适自己的产品并不容易，老年人对于当前旅游服务存在的问题主要集中在以下几个方面。其中涉及产品设计方面的问题主要有：产品的价格与服务质量不对等、市场上缺少为中老年人量身定制的旅游产品，旅游线路行程和餐食安排等没有考虑中老年人的需要；涉及到导游方面，一些组团社与导游之间的协调不顺畅，组团社

事先的一些服务承诺或行程安排没有得到很好的落实，个别导游的责任心欠缺，甚至职业道德水平较差；另外，在服务方面，出境和邮轮旅游等出游手续繁琐，需要反复提交各种材料，给老年人带来不便，希望旅行社能够在手续办理方面提供更多帮助。

“这些问题出现的最主要原因是旅行社还没有对银发游做好充足准备，从而使银发游充满各种意外与风险，导致老年人在行程中不得不面对健康困扰、低价团和诱导购物的陷阱等问题。目前老年旅游市场存在的一些不健康因素需要整个行业共同努力去克服和改善，应该积极推进从供给端全面提升服务质量，促进整个产业的升级。”方叶林说。

安徽大学旅游管理系教授章尚正：让老年人旅游更顺畅

如何让老年人旅游更顺畅呢？安徽大学旅游管理系教授章尚正表示，旅行社、旅游景区、社会支持、老年群体自身等几方面要共同下功夫。

旅行社可专注老年细分市场。章尚正建议，“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。”

“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。”为了迎合老年人出行需求，需要研发爸妈放心游产品，从餐饮、酒店地理位置、行程安排等要素去让老年人体验度更佳。

除此之外，还要对老年人服务流程做标准化设计，未来要有专门针对老年人售后深度服务，解决老年人出行前的焦虑。比如，在行程安排上，选择安全性高的目的地；不安排以机动项目为主的、激烈的景点或活动项目；爬山必须缆车代步，一次的行路时间控制在30分钟内；每次连续坐车不超过2小时；景点游览时间比普通常规团相同景点增加20%等。

“另外，随行领队全程多次发信息给老人

的子女报平安；给客人提供发放安全信息卡，记录联系方式、车号、既往病史等。一旦发生病情，将第一时间联系救护。”章尚正告诉记者，“为了照顾老人的身体状况，行程中所有餐食尽量做到全包，正餐以热食为主，用餐时长至少1小时；入住酒店周边500米内无省级及以上高速公路等。”

其实，为了吸引老年人，旅行社应该各显其能。比如，尝试推出针对中老年旅游服务品牌，精准聚焦细分中老年旅游市场和用户，为这一人群提供品质旅游产品与服务，以社群化的运营模式深入满足中老年用户旅游度假、精神文化、健康养生等需求。并结合银发人群的旅游度假需求，打造针对中老年人群的国内游和邮轮旅游线路等，方便和简化老年用户出游，帮助筛选适合老年群体出游的产品。

旅游景区也应照顾老人的特殊需求。章尚正表示，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。

“同时，对于老年群体自身来说，要选择资质成熟的旅行社，选择优质旅游产品，不能一味选择低价产品”，章尚正告诉记者，“不可忽视的还有加强行业管理，加强舆论监督。”

看前景：让高龄老人也能开心出游