

担忧健康风险,旅游产品年龄要求多—— 年过七旬还能跟团游吗?

春暖花开,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。但很多70岁以上老年人,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岁以上老人

随着气温逐渐走高,鲜花怒放,春意盎然。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游团,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的报道,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,准备在另一个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

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

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,需要签署一个免责协议书,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。”

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



报名参加旅行团的老年人,经常遇到年龄限制。

说自己在选择出游方式时,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。但是目前来看,年龄限制这个问题,很难说与公平有关,更多的是责任划分。”

以在无年轻人陪同的情况下报团时,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,只要能够确保老人可以顺利游玩就可以。”

陪同。“一方面,老年人出去旅游,方言、语言不通,再加上手机使用不熟练,一旦走丢,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。”

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处理。双导游,一个是从出发就跟随全程的全陪导游,另一个是当地导游,更了解当地风土人情。”

(北京晚报)

声音

“卡年龄”不如“看身板”

据携程发布的《2023银发人群出游行为洞察》,当下银发人群出游意愿更强烈、消费均价上涨、更喜欢跟团游且消费分化。老年人群中出游方式其实也颇具多样性,但即便如此,跟团游仍占绝大多数,因为跟团不孤独,且有专业人士随行服务,更令人放心。

面对如此庞大的买方群体,作为旅游市场经营主体的旅行社却另有盘算。老年群体虽有闲、有钱、有兴趣,但毕竟身体在走下坡路,健康风险高。旅行路途远,气候变化多,随机事件频仍,万一老年游客的健康甚至生命出了问题,谁来承担责任?所以权衡利弊,旅行社出台了各种政策,比如有些目的地不受理65岁或70岁以上人群报团,有的则要求老年游客出具健康证明或自行承担健康责任等等。正如中国社会科学院旅游研究中心原主任张广瑞所言:“年龄限制这个问题,很难说与公平有关,更多的是责任划分。”

面对跃跃欲“游”的银发群体,旅行社以“卡年龄”为主要手段的各种政策,虽是理性选择,但毕竟呈现出“一刀切”的色彩。老年人出游,关键在身体状况,故而与其“卡年龄”,不如“看身板”。

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。

显而易见,相对于银发旅游市场的巨大潜力,旅行社对老年人跟团游的限制还没有与时俱进。在“以健康状况取代年龄约束”的大方向下,旅行社可以改善的地方还有很多,银发旅游市场也有待持续深耕。

(九派评论)