

报团限制多、旅行社“不接待”、被强制消费……

老年人跟团游阻碍如何破解？

“您好，我想给父母报名参加旅游团，需要哪些手续？”记者近日在江苏省南京市新街口附近的一家旅行社咨询。

得知记者父母年龄超过70岁之后，工作人员表示旅行社不具备接待老年人的能力，可以去一些“较大”的旅行社问问。

报团限制多、旅行社“不接待”、被强制消费……随着生活水平提升，越来越多老年人想出门旅游，却在跟团游上遇到了困难。老年人旅游需求为何得不到有效满足？相关主体有哪些顾虑？应如何破解这些阻碍？针对这些问题，记者进行了采访。

老年旅游团—— 门槛多、不规范等问题存在

被旅行社拒绝后，记者问：“拒收老年人是否符合规定？”工作人员则表示这是公司规定，自己也没有办法。

随后记者来到附近一家较大的旅行社，店员说可以接待70岁以上老年人，但有一些“门槛”。店员随即掏出一份免责协议：“超过70岁必须签署免责协议，超过75岁必须有直系亲属陪同。”

协议中对70岁以上老年人参团作了这些约定：旅游公司对于因个人原因导致的不适或意外伤害，不承担任何责任；对于在旅游中遗失或损坏财物，不负任何赔偿责任；提前做好身体检查并保持良好的身体状态，否则因疾病加重或诱发其他疾病所产生的后果由老年人自行承担……

工作人员提出，签订免责协议后，旅行社还是建议有家人或低龄老人陪同旅行。

除了报团门槛多，老年旅游团还存在不规范情况。业内人士透露，老年旅游团中存在大量不规范“渠道团”。一些保险公司会以答谢客户的名义，以较低价格吸引老年人参团，成团后再将客源带至旅游目的地，交给当地旅行社接待。

“这些团将老年客源‘卖’给当地旅游公司，自己则将大部分甚至是全部旅行经费据为己有。”知情人士告诉记者，当地旅行社几乎是零收入接手旅游团，容易发生强制消费，人身安全和正当权益都难以保障。

以周边游、近郊游为主的“鸡蛋团”也是一大雷区。“这种团以很低的价格吸引老年人参加，还赠送一些礼品，如鸡蛋、大米等，但旅游过程中会诱导老年人购买保健品等商品。”知情人士介绍，这种旅游团大部分不具备资质，存在严重安全隐患。

老年人需求—— 趋向多元，需加强优质供给

“三、二、一，茄子！”来自南京的李莹今年74岁，正在青海省茶卡盐湖景区游玩。退休之后，李阿姨每年出游3到4次。

“旅游给我的生活带来了美好，但好旅游团真的不多。”李阿姨坦言，这些年，高品质旅游团增多，但服务细节还有待提升，比如，大部分团没有配备医护人员，旅行线路适老化、个性化不够，游览时常常是走马观花。

李阿姨报名旅游团时也吃过闭门羹。“在一家新开的旅行社，我看到一款产品的路线和行程安排都不错，价格也合适。”李阿姨告诉



图片源于网络。

记者，但旅行社工作人员得知她的年龄后，明确拒绝了报团请求。

“他们说70岁以上的老年人不接待。我问他们这样做有没有依据，对方也含糊其词，始终以该旅行线路有不适合老年人参与的项目作为借口。”李阿姨说，“我身体很好，能完成旅游团安排的行程。很担心再过一两年，更多旅游团不接待我了，自由行又力不从心，到时候想出去玩可费劲喽！”

对于这些问题，有些旅行社也有苦难言。“线下旅行社成团利润一降再降，很多旅行社长期入不敷出，因此很难开发高品质旅行产品。”南京大华国际旅游公司总经理黄义纯坦言，这几年线下旅行社受旅游电子商务冲击明显，在个别旅游线路路上“渠道团”“鸡蛋团”等也在抢占市场，导致客源流失严重。

据业内人士透露，旅行社不愿接待高龄游客存在双重现实考量：一是安全问题，“出了意外旅行社承担不起”；二是价格问题，高龄群体人均附加消费额低于中青年客群，“购买力”不足让很多旅行社不愿做老年人生意，这样的情况集中在购物属性较强的旅游团中。

怎样避免劣币驱逐良币？“旅游从业者应该把心思放在产品开发上。”黄义纯认为，市场上优质的旅游供给较少，例如，很多银发专列存在线路不固定、产品不稳定的特点，没有将优秀线路固定下来，个别地方甚至存在利用银发专列政策套取补贴的情况。

银发旅游—— 继续朝个性化品质化发展

直接拒绝70岁以上老年人参加旅游团是否合法？

中国人民大学法学院教授王雷表示，民法典、老年人权益保障法、消费者权益保护法、旅游法等是保障老年人权益的基本法律依据。旅游法第十一条规定，老年人旅游者有在旅游活动中依照法律法规和有关规定享受便利和优惠。

“根据相关规定，旅游者享有平等参与旅游活动的权利，旅行社不能因年龄等原因歧

视消费者。如果旅行社的拒绝行为被认定为是对老年人的歧视或违反了相关法律法规的强制性规定，老年游客可以通过法律途径维护自己的合法权益。”王雷说，要求70岁以上老年人参加旅游团时签订协议并不违法，但内容要公平合理，不能免除旅游团应尽的安全保障等主要义务。

老年旅游市场蓬勃发展，需要行业整体优化产品供给。“研究发现，消费观念上，刚退休的人群与更年长群体相比变化较大，更聚焦健康生活，追求老有所乐、老有所学、老有所为。”江苏省旅游学会副会长杨淇深认为，老年群体旅游需求旺盛，并且呈现出对差异化产品的独特偏好，大部分老年消费者认为旅游产品选择较少，在服务质量、产品价格、行程安排、文化体验、信息透明度等方面都应该有所提高。

多样化、个性化、品质化是银发旅游未来发展的方向。杨淇深建议，旅行社和景区可结合地域特色与老年人的兴趣，注重景观价值和内涵；针对老年群体的实际需求特征，努力开发专项产品，加入深度文化体验、养生度假、疗养服务等。与此同时，深度关注老年人的社交心理需求，增加参与、互动、交流环节。

值得注意的是，老年人参加旅游团首先要考虑的是安全问题，选择信誉好、服务质量好的旅行社，千万不要贪图便宜，被低价吸引而上当受骗。

尽量选择成熟的知名景点，各项配套设施比较完善。随身一定要携带联络卡或是给报名的旅行社报备下家里人联系方式，以便突发情况时可以第一时间联系到家人。

如果是老年人自己报名参团的，一定要和旅行社把身体状况做一份详细说明（包括心脏病史），而且要携带足够平时必须的药物。如遇突发的身体情况导游以及工作人员方便救助。出游时一定要随身携带贵重物品且不能离身，如钱包或手机等；不要将证件等重要物品交于陌生人看管或保管；避免因物品丢失或被盗窃而使自身造成经济损失。

来源：人民网