

# 高价优质旅游,老年人乐意接受吗?

记者调查:老年游新“国标”实施,市场“叫好不叫座”

连续乘汽车不超过2小时,连续乘火车超过8小时应安排卧铺,100人以上老年旅游团应配备随团医生……今年9月1日起,《旅行社老年旅游服务规范》(下称《规范》)正式实施,这份由国家旅游局发布的首个全国性“老年游”行业推荐标准,被业内称为老年游新“国标”。

事实上,随着人们生活水平提高,老年人旅游逐渐增多。但随之而来的老年人出游被歧视、被骗、被强制消费等现象,也屡见不鲜。

那么,此次老年游新“国标”的出台,对这些弊端又能起到多大的限制作用?市场星报、安徽财经网记者在合肥市场调查发现,不少老年人对价格极其敏感,在报旅游团时,还是会被所谓的“低价团”吸引。而旅行社开发“优质但价高”专业老年游产品的也很少。

■ 本报记者



## 案例

### 低价团卖高价货 合金项链一克4000元

不久前,合肥61岁的张女士在朋友的介绍下,通过购买3500元某品牌保健酒,得以参加保健酒代理商组织的“0团费”港澳3日游。原本以为会是一场开开心心的旅游,甚至去之前还列好了购物清单,没想到却因为指定的强制消费而闹心不已。

“去的路上大家玩得还挺开心的,导游一路上热情介绍,还带着大家唱歌、做游戏。”张女士说,看这情形,她也就慢慢放松了警惕,完全放松身心,期待着这场美妙的港澳游。

没想到,刚下飞机,导游就带着大家穿梭于各个门店买东西。“先是到一家珠宝店,导游让我们全部进去,2小时之内不能出来。”张女士说,一开始她还想,反正香港的黄金比内地便宜些,要不就买些黄金带回去也不亏,可她走进店内一看才发现,导游介绍的这家店根本不卖黄金,只卖些“彩金”,一条总重2克的彩金项链,就要七八千,不仅没有收藏价值,还比黄金贵多了。没办法,她只好硬着头皮买了一条最便宜的“彩金”项链,花去了6000多元。“其实就是合金材质,平均下来一克要4000多元。”她说,整整3天,香港、澳门、珠海三地转一圈,不仅没好好游玩过几个景点,购的物也都是自己不想买的,真正想买的一家店都进不去。

## 调查

### “低价老年团”受追捧 服务质量遭吐槽

在报旅游团时,不少老年人会被所谓的“低价团”吸引。“不少紧盯低价线路的老年人缺乏辨别力。”采访中,一位业内人士表示,那些经济能力不强、选择低价游的退休老年人,旅途中被带到景区附近的土特产店、保健品店或药店,由于听信导游而自身又拥有强烈的购物欲望,双方一拍即合,最后才发现自己花了冤枉钱,这种现象很普遍,然而这种情况的投诉获得处理的几率并不高。

78岁的刘大爷告诉记者,去年他参加过一次低价的青岛淡季旅行团,期间行程安排很紧,导游每天像赶鸭子一样不停地催促集合、上车、赶赴下一景点,或者带你到店里,催你赶紧买东西。

“我们这么年纪哪吃得消呀?着急慌忙的,搞得我们上车就睡,下车就迷迷糊糊跟着导游跑来跑去,这哪里是旅游,简直像打仗一样。”他说,除此之外,你稍有怨言,导游还会对你冷眼相对,甚至直接送你白眼。

## 阻碍

### 旅游意外险 不包括高龄老人

随着中国社会老龄化趋势明显,老年人消费水平有所提升,并且不受休假制度困扰、时间富余,老年游这一细分市场正在受到越来越多的重视。据全国老龄委调查数据显示,目前老年人已占全国旅游总人数的20%以上。

但对于70岁以上的老人来说,报名也不是件容易的事。记者走访发现,不少旅行社委婉地表示不接收70岁以上的老人。一家旅行社无奈地说,一般保险公司的旅游意外险最高年龄限制是到70周岁,超过70周岁不保,旅行社也是考虑到安全问题。

“往小了说,老年人哪怕摔一小跤,都可能出现大问题,往大了说,新闻上也有好多关于老人旅行期间突然病发身亡的案例。要接老年团,旅行社就必须直面这个问题,更需要承担很大的风险。”多年从事旅行社行业的张文说,不少保险公司不受理75岁或80岁以上老年人的旅游保险,也是阻碍旅行社开发专业老年游产品的主要原因。

## 支招

### 读懂“新规” 认清“应、宜、可”

据悉,新版《规范》是旅游行业的推荐标准,而非强制性标准,是否实施由旅行社自行选择。那么,作为消费者,如何辨别某家旅行社提供的老年旅游产品是否实施了新行业标准呢?

一位多年从事旅行社工作的刘经理说,“看任何标准都应该分清‘应、宜、可’这三个字,当旅行社同意实施这个标准时,‘应’就是必须要做到的,‘宜’就是最好这样做,‘可’就是可以有也可以没有。”

比如,“连续乘坐汽车时间不应超过两个小时”意味着,只要旅行社承诺实施新行标就应该做到:“如果乘车时间太长,旅行社就应该考虑是不是在中间下车休息一下,或者再安插一个小的景点。”而“连续游览时间不宜超过3小时,可安排一定时间的午休”、“过夜或连续乘车超过8小时应安排卧铺,宜尽量安排下铺”就不是必须做到的,而是要视具体条件而定。

## 建议

### 老年人 需建立成熟消费观

不可否认,需求造就了市场。老年人对价格极其敏感,旅行社迎合需求提供价格低廉的产品,但这样的产品在服务质量或是旅游体验上,都势必要大打折扣,如此一来又要遭致老年游客的吐槽和投诉。“不接受一分钱一分货的消费观,是出现问题的根源所在。”张文说。

他认为,老年游客市场走向成熟,产品趋于健康、优质、多元,最终还是得依靠消费群体消费观念的转变。现在老年群体大多欠缺成熟的消费观,这就导致老年游产品的供应价格扭曲、质量低下等问题不断。他预计,当70后、80后成为退休一族时,中国的老年游市场才将进入爆发式增长期,有望步入成熟阶段。