

# 银发旅游专列春节发车 旅行团“70岁限制”仍未打破

本报记者 陈雪波 卢志坤 成都报道

2月12日(大年初三),载有300余人的Y551次旅游列车从西安站驶出,开往陕西宝鸡九华山景区。这是中国铁路西安局集团有限公司(以下简称“西安铁路局”)于2024年开行的首趟“银发温泉旅游专列”。车上为老年游客配备了老花镜、暖心坐垫、健康应急包,他们还可以在列车上打麻将、唱KTV。

老年旅游已经成为旅游行业不可忽视的一个部分。据中国旅游研究院预测,“十四五”末,我国出游率较高、旅游消费较多的低龄健康老年人将超过1亿人,老年旅游收入有望超过万亿元。今年1月国务院办公厅发布的《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》中也提到,要拓展旅游服务业态,推出一批老年旅游发展典型案例,拓展推广怀旧游、青春游等

主题产品。

不过,《中国经营报》记者在近日在成都走访发现,市面上依然以老、中、青游客混杂的旅行团为主,少有专门针对老年群体的旅行团,也缺乏老年人相关设施、相关服务人员。同时,超过70岁的游客还需要年轻人陪同旅行,否则可能会被拒绝参团。此外,老年旅游市场还面临着“低价旅游骗局”及其他诸多问题,需要从从业者逐个突破。

## 银发旅游蓝海未至

从市场供给看,老年旅游供给体系与日益增长且不断升级的老年旅游需求尚不匹配,供需矛盾比较突出。

2023年暑期,新东方的一则公告引起外界关注。2023年7月21日,新东方公众号发文称:“东方甄选之后,我们再度创业,新东方将正式开拓文旅事业。”值得注意的是,新东方在本次公告中特别强调了“中老年”客群。

让新东方关注老年旅游的,或许与老年游客群体的占比扩大有关。中国旅游研究院预测,到“十四五”末,我国出游率较高、旅游消费较多的低龄健康老年人将超过1亿人,老年旅游收入有望超过万亿元。

在新东方之外,一些老牌旅游企业早已开始了对老年旅游的布局。比如,携程很早就上线了“爸妈放心游”品牌,针对老年跟团游制定量化指标,如正餐时长至少1

小时,景点游览时间比普通常规团增加20%等。

不过,在官宣半年多之后,新东方文旅产品的“中老年”特征尚不明显。记者在新东方文旅的微信小程序中看到,首页依然以介绍青少年研学游为主,搜索“老年”“银发”等关键字未发现相关产品。记者向客服咨询老年旅游产品,收到的旅行团介绍中同样没有明显的“老年”特征。记者联系到新东方文旅,向其了解中老年旅游领域的布局情况,未收到相关回复。在其他OTA平台搜索,同样难以找到针对老年游客的旅游产品。

吴若山认为,老年游客群体的跟团出游比例高、人均旅游消费偏低,他们偏好“慢旅行”“健康游”

“康养游”“疗养旅游”等旅游产品。从市场供给看,老年旅游供给体系与日益增长且不断升级的老年旅游需求尚不匹配,供需矛盾比较突出。

要改变这一状况,需要政府加强引导,通过完善金融支持政策、设立专项奖补资金或优惠税收等方式,鼓励企业积极投身老年旅游。各旅游景区、目的地也可以结合客源情况,根据老年人的出游动机和旅游偏好,创新开发参与性、体验性强的老年旅游产品,深耕这一蓬勃发展的细分市场。同时加强适老化设施,提前做好应急预案。条件允许的情况下,准备好急救药品等设备,营造安全舒适的老年旅游友好环境。

## 高龄旅行团困境

在年龄限制外,还有老年人出游的健康保障也是旅游从业者需要考虑的问题。

“70岁以上的老年人就需要有60岁以下的年轻人陪同了,要不然可能就没法跟团。”近日,成都一位旅行社负责人告诉记者,年龄比较大的单独游客,很多旅行团都不敢接。有的旅行团,则会明确要求70岁以上参团游客的家属签署“免责协议”,注明老人身体健康、自愿参团。在记者走访的数个旅行社中,基本都要求70岁或75岁以上的老人需要有家人陪同。

然而,根据我国2016年发布的《旅行社老年旅游服务规范》,老年旅游者是指年龄在60周岁以上(含60周岁)的消费者,规范对旅游者的年龄上限并没有做出限制。在这份文件中,还对老年旅游的旅游细节提出了要求,如:连续游览时间不宜超过3小时,可安排一定时间的午休;连续乘坐汽车时间不应超过2个小时;包车、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。

还有旅行社向记者推荐了“旅居”,也就是旅行团提供大交通和住宿,游客在一座城市居住一段时间,旅行团会推荐当地景点,但由游客根据自己的时间自主前往。“这样的旅行团对年龄的限制稍宽一些。”有旅行社负责人介绍。

但年龄已经限制了很多身体健康,但年龄超过70岁的游客参加旅游团。正因如此,《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》中还特别提到,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。

在年龄限制外,还有老年人出游的健康保障也是旅游从业者需要考虑的问题。近期就有“老人旅游期间睡梦中去世,家属起诉旅行社索赔15万”的新闻,这样的纠纷在老年旅游团中并不少见。

另外,老年游客对新兴事物的认知能力较差,也常常成为被欺骗的对象。“一些旅游团会带游客去购物店,大部分老年人都不好意思不买,要不导游脸色很不好看的。”成都一位从业者向记者透露,低价旅游团中隐藏着很多问题,这样的情况很多。

一些旅游城市针对老年旅游乱象已经采取了一系列对策。如四川广元市开展专项行动,严厉打击未经许可经营旅行社业务、“不合理低价游”等侵害老年人权益的违法经营行为,并公布了举报电话。

对此,吴若山表示,老年旅游市场进入门槛较低,行业内水平参差不齐,强制购物等消费陷阱时有发生,政府部门应加强监管力度,完善准入机制,加强过程动态监管,系统化、规范化、标准化推动老年旅游有序发展。



老年旅游市场还面临着“低价旅游骗局”及其他诸多问题,需要从从业者逐个突破。

视觉中国/图

## 旅游淡季迎老年游客

如果游客腿脚不便,旅行社推荐环岛游、海上邮轮等坐交通工具多、走路少、爬山少的行程,但出行节奏与年轻人无异。

春节假期过后,迎来一个小旅游淡季,机票、酒店价格随之回落。成都的一位旅游行业从业者告诉记者,多数老年人会选择在这种出行成本低的时候出门旅游,近期天气开始转暖,老年游客也多了起来。

记者在成都走访了多个旅行社,多数旅行社没有专门针对老年群体的旅行团。在旅行团的选择上,依然以个人喜好、价位选择为主,没有年龄段和行程节奏的区分。如果游客腿脚不便,旅行社推荐环岛游、海上邮轮等坐交通工具多、走路少、爬山少的

行程,但出行节奏与年轻人无异。此外,旅游专列、康养旅游也是旅行社针对老年游客的建议。

也有少数旅行团能够配备额外的服务人员。成都成华区的一家旅行社专门接待老年游客,该旅行社负责人黄敏华(化名)告诉记者,他们每个旅行团都会配备一名旅行管家,与目的地导游配合服务老年游客。如果老年人有突发状况,两个人足以解决问题。黄敏华介绍,他们曾接待过一位90多岁的老年游客,那位游客个人身体很健康,就没有问题。他们也会刻意避开春节

假期,劳动节假期、国庆节假期这样的时间,“那些时间价格高,景区人又多,不适合老年人去。”她介绍。

新时代文旅研究院院长、中国社科院旅游研究中心特约研究员吴若山指出,随着我国老龄化程度的进一步加深,几个有利因素叠加,使得我国老年旅游消费对经济发展的影响不断增强,必然会迎来一个持续的增长期。这几个有利因素分别是:老年人消费队伍庞大、出游意愿日趋增强、可支配的时间较为充足、具备较强的积蓄和消费能力等。

# 免签效应显现 人出境游加速复苏

本报记者 庄灵辉 卢志坤  
北京报道

以龙年春节假期为起点,人出境旅游正加速复苏。随着近期免签等利好政策推动,叠加长假效应,人们的出游需求逐渐得到释放。据文化和旅游部统计,2024年春节假期,人出境旅游约683万人次,其中出境旅游约360万人次,入境旅游约323万人次,人出境旅游加速恢复发展。

多方预测数据还显示,春节假期后,随着便利化政策效应持续释放,人出境旅游恢复形势仍较为乐观。在此过程中,为进一步释放在出境游需求,提升入境游吸引力和便利程度,各方仍有诸多课程待解。

“政策利好虽可为人出境游发展带来新机遇,但出入境旅游还与国际经济发展、国家间政治因素、公民收入水平等因素有关,未来入境旅游仍有一些功课需要巩固。”新时代文旅研究院院长、中国社科院旅游研究中心特约研究员吴若山向《中国经营报》记者表示,为提升入境游吸引力,至少还应在平衡国际航线量价、提高入境接待服务水平以及宣传推广等方面下功夫。

## 出游半径扩大

春节假期前夕,中国与新加坡互免签证协定正式落地生效,为跨境旅游市场带来不小的波动。

“早在1月25日,中新签署互免签证协定消息一经公布,平台上新加坡的机票、酒店搜索量就出现瞬时增长,较消息发布前增长4倍。”去哪儿方面指出,免签效应下,新加坡等国家成为出境游热门目的地,去哪儿平台上,春节期间目的地为新加坡的机票预订量同比增长29倍,目的地为吉隆坡的机

票预订量同比增长20倍,飞往曼谷的机票预订量也同比增长16倍。

除新加坡外,今年以来还有安提瓜和巴布达、泰国等两国与中国签署互免签证协定。当前与中国全面互免签证的国家已有23个,全面互免签证惠及普通护照,免签证停留期一般为30天。

“由于距离近、价格实惠,东南亚可以说是云南游客出境游的首选,近期免签的东南亚国家也比较适合亲子游,因此春节期间相关产

## 入境游加速复苏

免签效应下出境游加速发展同时,入境游也步入快速复苏通道。

携程数据显示,今年春节假期,入境游景区门票订单较2019年增长超10倍,主要客源国为日本、美国、韩国、澳大利亚、英国、马来西亚、越南、加拿大、泰国、德国。

“中国单方面免签政策效应显现,法国、德国、意大利、荷兰、西班牙、马来西亚、新加坡等新增可免签入境中国的国家游客增长明显,相关国家春节期间入境游订单总

计较2019年同期翻番。”携程研究院认为,以春节为起点,人出境旅游将驶入复苏快车道,入境旅游供应链也将加快修复。

从入境游热门目的地来看,上海、深圳、北京、广州、成都、杭州、重庆、南京、哈尔滨、西安等城市仍是春节期间入境游主要目的地。

携程数据显示,春节期间,目的地为北京、上海的人境游订单量均同比增长5倍多,以西安、重庆为目的地的入境游订单量均同

比去年增长4倍多,而以哈尔滨为目的地的入境游订单量同比增长超7倍,主要客源地为日本、韩国、马来西亚、美国和澳大利亚。

实际上,近来我国已陆续恢复入境签证,并出台了如简化签证申请表、单方面免签等诸多便利化配套措施。在此背景下,入境旅游此前已现复苏迹象。国家移民管理局数据显示,2023年,全国移民管理机构查验中国港澳台居民和外国人入境总人次恢复到2019年的67%。

影响,同时在春节8天长假下,民众长期被压抑的出游、探亲意愿在短时间释放,也激发了人出境旅游市场热度。

“随着中国‘免签朋友圈’持续扩容,游客出游半径扩大,中国游客再次让春节成为全球旅游旺季。”去哪儿方面指出,今年春节假期,其平台上国际酒店预订量同比增长4.7倍,国际机票预订同比增长14倍;中国游客的足迹遍布全球125个国家,除新马泰传统

热门目的地外,还包括埃塞俄比亚、埃及、古巴、乌拉圭、立陶宛、摩纳哥等较小目的地。

携程数据也显示,今年春节期间,境外景区门票订单较2019年增长超130%。出游目的地方面,“新马泰”免签国家旅游订单合计较2019年增长超三成;中长线出境游也迎来较高增长,沙特阿拉伯、阿联酋、土耳其、马尔代夫、英国、阿根廷、挪威等国家旅游订单较2019年同期增幅均在40%以上。

年,港澳台居民出入境人次恢复到2019年的81%,但外国人出入境人次仅恢复到36%。”中国旅游研究院在报告中还指出,2023年,入境旅游恢复表现出不均衡特征,同时观光休闲市场恢复水平较低。

尽管如此,中国旅游研究院认为2024年我国入境旅游的恢复前景较为乐观,初步估计,2024年外国人入境市场有望恢复到2019年的八成,港澳台入境市场实现全面恢复。

“当前及未来一段时期内,入境旅游服务面临着供应链重构、数字化转型和国内旅游协同等方面的挑战和机遇。”中国旅游研究院在报告中指出,入境旅游恢复过程中,相应服务商需要耐心重构业务体系,重新与境外合作伙伴建立联系,更加重视新产品研发;各级旅游目的地则应持续致力于文化体验性与异地生活感的打造。

产品,相比之下,传统的大规模团已有受冷落迹象,其在旅行社近期尚无计划安排相应产品。中国旅游研究院日前发布的报告也指出,高学历、年轻化的游客正成为出境游主流人群,同时更加偏好与亲友结伴出游,参加旅行社出境游占比占多数。

出境游需求与偏好发生变化的同时,入境游供应链也面临重构。

“当前入境中国的航班数量少且价格高,入境游产业链仍需一定时间恢复。”吴若山则认为,未来要推动入境游加速复苏,要注重平衡好国际航线的价与量;同时面对入境游客,涉旅服务场所仍有较大提升空间,应完善线下场景多语言提示引导、翻译接待、便捷支付、投诉管理及智慧化水平等服务能力建设。

“当前入境中国的航班数量少且价格高,入境游产业链仍需一定时间恢复。”吴若山则认为,未来要推动入境游加速复苏,要注重平衡好国际航线的价与量;同时面对入境游客,涉旅服务场所仍有较大提升空间,应完善线下场景多语言提示引导、翻译接待、便捷支付、投诉管理及智慧化水平等服务能力建设。