



视点

老年旅游市场的“蛋糕”好吃吗？

从10月底开始，年底出游高峰到来。在桂林市场上，“爸妈游”、老年旅行团正在成为旅游市场新热点，送父母去旅游也逐渐成为子女尽孝的重要方式。

不过，老年人跟团旅行限制颇多，各种明确的、隐性的障碍尚待打破，为老年人旅游提供的专业服务也还不够，这些问题急需解决，才能给桂林老人们一个开心的“银发游”。

1 桂林老人爱去哪玩？

家住万福路附近的市民老李今年刚刚退休，准备在11月和爱人到西安旅游。

“退休了想出去走走，身体还硬朗，所以想坐飞机到西安去看看。”老李说，家里孩子已经为他们订好了到西安的来回机票，老两口已经开始收拾行李了。

在国庆黄金周之后，机票价格还处于低位，所以老李这一趟出游花费并不高。“来回机票两个人一千左右，我们老人出去也花不了多少钱，预计3000块钱可以玩四五天了。”

除了自助游，一些桂林老年人比较偏爱跟团游，一方面省去了机票、酒店预订方面的麻烦，另一方面儿女们也更放心一些。已经72岁的罗汉军给自己和爱人报了一个港澳游的团，“趁现在还能走动，到香港和澳门看一看，我和老伴还从没去过。”据了解，这个老年团30人，将乘动车从桂林直达

香港，展开为期三日的港澳游，团费不到2000元。

乘动车、专列出游是老年人自助游、跟团游最主要的出行方式，多数老人觉得这种方式安全、平稳，旅途时间也不算太长。据市内的几家大型旅行社统计，桂林银发游的主要目的地为三亚、杭州、丽江、大理、北京、苏州、成都、厦门、昆明、南京、西宁、无锡、广州、西安等城市。同时，银发一族更是邮轮旅游、长线出境游等产品的核心用户群。

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。

2 老年人出游限制不少

迅速增加的高龄者正在成为旅游中的主力消费人群，但一些老年人的旅行并不顺畅甚至没有达到旅游的目的，影响了老年人旅游的实际体验。

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”。58岁的阳朔居民王女士和朋友去年就因某旅行社的广告而跟团去香港旅行，广告声称只要参与购物，就可199元游玩香港5天。结果5天时间里，老人们来往于各商场之间，只象征性地参观了一个免费公园作为景点游览。这样的低价购物团给王女士等几位老人留下了不好的体验，“一开始说有旅游，结果没有，相当于骗人了。”王女士说，自己不会再选择外出跟团旅游了。

除了低价旅游欺诈外，针对高龄老人跟团游，一些旅行社都会或多或少设置限制。

比如市内一家旅行社就明确告知：“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。”而多家旅游保险公司会明确指出“承保年龄0-70周岁”“被保险人须年龄在80周岁以内”等。

拒绝高龄者参团，旅行社有自己的考虑。一家旅行社负责人告诉记者，对老年人身体状况，旅行社有担忧。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。旅行社很清楚，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，部分旅行社因此尽量减少老年游客。

3 “银发游”亟需专业服务

不过，老年游正在成为旅游市场中不可忽视的巨大蛋糕，针对老年游的规范和服务提高将是全方位的。

记者走访了市内一些旅行社门店，这里是桂林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。”一家旅行社的产品经理刘华告诉记者，“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。

同时，景区景点、旅途路线、APP等元素上针对银发游的服务也待加强，需要更贴合老年人的出游习惯。

比如《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，但目前市内许多小规模老年旅行团并未配备。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。

此外，无论是在市内还是市外一些景区尚未配有医疗室以及轮椅、担架等设备，甚至有桂林的老年游客反映一些偏僻景点连药也买不到。在交通、住宿上，有的大巴阶梯过高导致上下车不便；有的酒店客房无障碍设施建设不完善，缺乏坡道、电梯、扶手等便利设施，也成为老年人安全舒适旅行的障碍。

4 如何让老人开心出游

全国老龄委的调查显示，目前我国60岁以上人口已超过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。

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。

如何让越来越多的老年人旅行更顺畅呢？记者采访了市内旅行社、旅游景区、社会部门，大家都认为，今后的老年游也不会再等同于低价游、粗放游，提高品质才能实现多赢。

旅行社可专注老年细分市场。一位旅行社负责人建议，“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。”一些市内旅行社已经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。

比如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。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。这位负责人告诉记者，“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。”

而对于旅游景区来说，也应照顾老人的特殊需求，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。

记者沈青

交房公告

尊敬的兴进·漓江郡府·银桂府业主：

兴进·漓江郡府交付物业：银桂府7栋、8栋已通过验收，达到合同约定的交房条件，请相关业主于2018年11月4日(9:00—17:00)携带收房资料到兴进·漓江郡府·银桂府物业服务中心办理收房手续。

携带资料如下：

- 1.有效证件原件(如身份证、军官证、护照和户口本)和复印件2份
- 2.已交房款发票和维修资金交款办证联(漓江农村合作银行开具)
- 3.《商品房买卖合同》原件
- 4.业主及家庭成员(小区常住人员)近期一寸彩色照片各1张

为便于顺利办理交房手续，敬请各位业主按交房日期前往兴进·漓江郡府办理收房手续。若逾期未办理入伙收房手续，我公司将视为您已入伙收房并按购房合同的交接相关约定执行。感谢您对我公司工作的理解和支持！

交房咨询电话：0773-5888868(兴进·漓江郡府物业服务中心)
0773-7799999(兴进·漓江郡府销售中心)

广西兴进实业集团有限责任公司
2018年10月30日