

如今,旅游已成为老年人的一种新的不可或缺的生活方式,老年旅游市场前景也不容小觑。去年9月1日实行的《旅行社老年旅游服务规范》在景点安排、服务安排、交通工具等方面做出了相应规定。《服务规范》已经实行一年多,但记者在采访中发现,面对前景广阔的老年游市场需求,很多旅行社并没有为老年人量身订制一些合适的旅游线路和旅游产品,还有很多旅行团因游客年龄参差不齐、旅行节奏各异,导致老年人对旅游体验并不太满意。

老年人旅游如何更舒心?

□本报记者 盛丽 王路曼

【探访】

混合团设置让旅行很疲惫

刚刚从泰国旅游回来的退休教师李海燕就有这样的感受,“一个团里有老人,也有年轻人,还有小孩子,大家的旅行节奏都不一样,结果就是年轻人玩得不尽兴,老年人感觉一路都在赶时间。”李海燕在接受记者采访时表示,她所跟的团共有40多人,其中一半以上的游客年龄在60岁以上,基本算得上是一个老年团,可每天走马观花似的参观和购物,让很多老年人都略感疲惫。

“因为是第一次出国,所以事事离不开导游,即便有点累,也必须紧跟着导游走。”李海燕说,但到了后面几天,有的老年人到达景点后,都不想动了,最后选择在车上等,顺便休息。后来,李海燕才了解到,他们这个团是一个拼凑团,行程是固定的,是几个小型旅行社将零散游客集中到了一起。

对于这次旅行团的成员节奏和行程安排,李海燕非常不满意。她向记者吐槽,因为价格便宜,此次旅行团的飞机航班都安排在夜里出发或抵达。“这对老人和小孩来说,本来就是一种挑战,航班转机的时间又非常长,根本不适合身体稍差的老年人。”李海燕说,另外在行程设置上,很多景点的观光时间都太短了,根本就没有考虑到老年人的节奏。

根据《旅行社老年旅游服务规范》,旅游景点、活动的安排应选择符合老年旅游者身体条件、适宜老年旅游者的旅游景点和游览、娱乐等活动,不应安排高风险或高强度的旅游项目。宜选择具有完善无障碍设施的旅游景点。宜在人群密集度较低、容易管理的区域安排自由活动。宜安排乘坐景区内交通环保车、缆车等交通工具。连续游览时间不宜超过3小时,可安排一定时间的午休。

此外,行程的安排应注意整个行程节奏舒缓,连续乘坐汽车时间不应超过2个小时,每个景点应安排充裕的游览时间。结合旅游目的地时令特点,宜选择适合老年旅游者的季节和天气出游。

购物安排让人无从拒绝

关于旅行中安排的购物,在《旅行社老年旅游服务规范》也有相关内容,如果老年旅游者有购物需求,应选择货真价实、服



务质量较高的购物场所。但是在采访中,不少老人也提到了糟心的旅行购物经历。

65岁的李海燕已经退休十年时间了,最近几年迷上了旅行,国内的很多大小旅游路线,她基本都走过,说起旅行中遇到的闹心事,她变得滔滔不绝。

“几乎所有的旅行团都少不了购物环节,这个我们也理解,但有的旅行团每到一景点,都安排去购物,最多的一次一天去了三个购物点。”李海燕告诉记者,她就在一次出游时,发现有老年游客与导游争执购物的问题,导游说了很多难听的话,老年游客的脸色也不好看。

“结果第二天,老年游客就因身体原因,提前结束了旅行。”李海燕说,她并不知道到底是什么原因,但各种强制购物、隐形消费等猫腻,的确让人不知所措,在旅行中很是扫兴,特别是

导游难听的话语,让游客在心理上就很难接受。

因为拒绝强制购物而与导游或地方商家发生纠纷的事情,时有发生,但不是所有的游客都能有良好的心理素质应对这些闹心事,“万一因为旅行中的闹心事,引发老年游客身上的潜在疾病,就真的不值得了。”李海燕说。

安全问题最为关注

当然,旅行中最让人担心的还是安全问题,旅行安全和游客身体健康都是人们最关注的问题。关于这点,在《旅行社老年旅游服务规范》提到,旅行社应与保险公司就旅游意外险的投保年龄上限进行沟通协商,为更多老年旅游者提供保险保障。

“每次父母出去旅游,我都叮嘱她提前去医院检查一下身

体,并随身带好日常需要的药品。”售货员肖南的父母今年都年满62岁了。退休后常常跟老同事一起出去旅游。因为担心老人身体经不起舟车劳顿,所以肖南只答应父母进行三天左右的短途旅游,超过五天的旅行计划,就必须有子女陪同。

“父母喜欢旅游,即便做子女的有诸多担心,也得支持他们走出去。”肖南告诉记者,他父亲有血压高的毛病,常年需要服药,所以每次旅行必备的就是药品。但即便一切都准备就绪了,他还是十分担心父母在旅行中出现安全方面的意外,所以如果他不能跟父母一起外出,就每天至少两通电话,保持联系,并叮嘱父母安全与健康。肖南说,“并不是我过分关心父母,实在是父母远行在外,没有健康保障。如果在旅行中生病了,连医生都不好找。”

当然,不少旅行社为了避免承担老年团的风险,设置年龄门槛拒收高龄老年人或要求签免责协议;有的保险公司甚至不承保。对于这样的做法,肖南则表示,“这简直就是在推卸责任。”

【做法】

景区将建老年旅游接待基地

采访中,不少老年人都提到建议更多适合老年人的旅游项目能够被设置,出现更多“适老”旅行内容。对此,相关部门也在积极探索。近日,北京市老年旅游服务平台宣告成立。同时,《老年旅游接待基地服务规范》正式发布,进一步规范提升了本市老年旅游接待基地的服务标准,从组团和接待两方面入手。

据了解,老年旅游接待基地以提供老年游客休闲、疗养旅游产品为主,具有餐饮、住宿等功能,对开展老年旅游接待具有示范引领作用,面向年龄在60周岁以上(含60周岁)的老年旅游产品消费者。据介绍,明年,将面向社会启动公开征集,基地将依托大的景区来带动周边。

按照《规范》,基地应处于生态环境好、空气质量优的区域,具有良好道路通达性,连续乘车不超过两小时距离范围内,

并应有公共汽车到达基地周边,并且距离一级合格以上医院在10公里以内或者半小时车程之内。

此外,为方便老年人出行,《规范》要求基地应具备完善的无障碍设施,配有电梯的建筑,电梯内应有方便老年游客使用的按键,宜配备休闲座椅等公共休闲和游览接待设施。同时,应有不低于20%适合老年人需要的客房,不低于10%适合家庭的套房。老年客房所在楼层走廊设有无障碍扶手;餐厅应配有老年游客就餐专用椅或配备可调节的餐桌椅等。

在卫生方面,要求清扫率达到100%,厕所设备齐全、完好、洁净,通风照明良好,配备残疾人厕所。厕所还应有无障碍通道及扶手,室内注意防滑,并设置扶手以及有放置拐杖的地方等。

《规范》还要求基地建立健全处理老年游客事故、疾病和其他紧急情况的程序和方案;设置方便老年游客使用的报警电话和报警按钮。基地内还需设置医务室,并配有具备医疗资质的专业急救人员,配备常用药物、紧急救援物品、常用医疗器械等。

《规范》要求将“适老”体现在各个细节之处。例如,路面注意防滑,不宜采用卵石、碎石或凹凸不平的地面,路上不能有横向突出物等。安排符合老年游客身体条件、适宜老年游客的旅游景点和游览、娱乐等活动,避免安排高风险和高强度的旅游项目等。

【链接】

注意签订服务合同

业内人士提示,老年人在旅游前要注意旅行社合同签订服务。详尽解读合同文本各项条款。了解旅行社提供的合同价格中包含的旅游产品的详细信息,比如,旅游目的地景区对老年人的门票优惠政策等情况。应注意查看旅行社有无准备《安全告知书》,《安全告知书》应包括旅游活动的潜在风险、旅游行程中的安全注意事项等内容。应详细了解旅游意外保险产品及其适用对象,购买包含紧急救援在内的旅游意外险。

