老年人跟团出游高门槛怎么破

■圆桌主持 陈宏光
本期嘉宾
上海光大律师事务所 潘轶
上海尚法律师事务所 和晓科
上海中夏旭波律师事务所 李晓茂

资料图片

主持人:

据媒体报道，“五一”假期出境游人数猛增,其中不乏老年人。不过,也有不少老人因年龄和身体原因而遭旅行社婉拒,不同的旅行社对老人出境游体检机构、体检项目的要求也大相径庭,让老人们困惑。

事实上，老年人旅游面临的高门槛并不仅限于出境游，许多旅行社的国内游产品对老年人购买也有重重限制。另一方面，有些黑心旅行社则对老年人“挥刀相向”，先用低价吸引老人参团，再通过购物行程宰客。

对于老年人跟团旅游，目前是否有相应的管理规范？他们面临的高门槛又该怎么破呢？

老年旅游仅有“推荐性标准”

《旅行社老年旅游服务规范》属于推荐性行业标准,只能鼓励企业自愿采用。

李晓茂：旅游消费属于市场行为,主要受《旅游法》等法律的规范,针对老年人旅游的仅有一部《旅行社老年旅游服务规范》。

这部规范从 2016 年 9 月 1 日起实施，其内容还是相当全面甚至颇为超前的。

但是有一个关键问题是需要留意的，就是这个规范究竟属于什么性质?

平时我们碰到的国家标准和行业标准，以产品和技术规范最为常见，对于服务行业的规范则相对接触较少。

这部国家旅游局发布的《旅行社老年旅游服务规范》,属于国务院行政主管部门依据《标准化法》制定的行业标准。

根据《标准化法》及《标准化法实施条例》的规定,国家标准、行业标准分为强制性标准和推荐性标准。“保障人体健康,人身、财产安全的标准和法律、行政法规规定强制执行的标准是强制性标准，其他标准是推荐性标准。”

对于强制性标准，相关企业必须执行,而对于推荐性标准,国家则鼓励企业自愿采用。

由于《旅行社老年旅游服务规范》属于推荐性行业标准，只能鼓励企业自愿采用。

因此,无论这部标准的内容如何,对相关旅游企业并无强制约束力,除非在旅游合同中明确适用该标准,否则游客也很难依据该标准主张自己的权利。

凸显老年人跟团出游困境

正是因为需要承担许多额外的风险和责任,负担额外的成本,使得现实中许多旅行社对老年人参团出游设置了较高的门槛。

潘轶：旅游主管部门制定这样一部推荐性的行业标准，其出发点无疑是很好的，也凸显了随着社会“老龄化”，老年人旅游问题需要格外给予关注。

但是从规范所涉及的诸多内容来看，反而从一个侧面反映了为何老年人参团旅游如此之难。

具体来说，这部规范对旅行社接纳老年人出游提出了较高的服务标准和一些特殊的服务要求。

比如在交通工具方面，规范要求:“乘坐火车应安排座位，过夜或连续乘车超过 8 小时应安排卧铺，宜尽量安排下铺。

宜选择老年专车、专列(专厢)、包机、包船等交通方式。

客车座位安排应适度宽松,宜保持 15%的空座率。

应要求客车承运单位安排拥有至少 5 年驾龄、具有熟练驾驶经验、驾驶平稳的客运司机且客车上应配备轮椅、拐杖等辅助器具。”

比如在住宿方面，规范要求:“宜选择噪音小、隔音效果好的饭店。

宜选择有电梯的饭店，没有电梯的饭店应安排老年旅游者入住 3 层以下楼层。

宜选择距离医院或急救中心较近的饭店。

宜选择具有无障碍设施的饭店。”

窥一斑可见全貌，这部规范对于老年人出游的方方面面考虑得十分细致周到。

但也正是因为需要承担许多额外的风险和责任,负担额外的成本,使得现实中许多旅行社对老年人参团出游设置了较高的门槛。

■相关报道

北京鼓励“老年游”企业最高可获15万元奖励

据人民网报道，3 月 28 日，由北京市旅游发展委员会主办、北京市老龄产业协会承办的北京老年旅游专题会举行，会议发布了《2017-2018 年老年旅游奖励资金管理办法》和《老年旅游接待基地服务规范》等扶持政策。

《老年旅游奖励资金管理办法》规定，北京市鼓励旅游企业组织在京老年人京郊旅游，对接待老年游人次排名靠前的企业，最高奖励 15 万元。

根据《老年旅游接待基地服务规范》，老年旅游接待基地是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的旅游接待场所，面向年龄在 60 周岁以上（含 60 周岁）的老年旅游产品消费者。基地应位于生态环境好、空气质量优的区域，具有良好道路通达性，连续乘车不超过 2 小时距离范围内，并应有公共汽车到达基地周边，并且距离一级以上医院在 10 公里以内或者半小时车程之内。

此外，规范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。

规范还要求将“适老”体现在各个细节。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。

北京市旅游委副主任庹军表示，此次政策的落地实施，一方面可以促进北京市老年旅游的壮大，完善老年游的基础措施；另一方面也可以借机引导老年游市场向更为规范化的方向发展。

据了解，2017 年国内旅游市场近 50 亿人次，平均每人每年出游约 3.7 次，老年人更是旅游的“主力军”，尤其是错峰游、郊区游更是受到老年人欢迎。庹军介绍，针对老年旅游近两年不断升温的局面，北京市旅游委确定了“夯实基础、创新产品、营造氛围、激发活力”的方针，重点围绕扩大景区对老年人优惠面、完善老年人服务设施，推出老年旅游健康发展扶持政策，加强老年旅游宣传推广等方面推进老年旅游公共服务建设水平。

“下一步，北京市旅游委将围绕扩大景区对老年人的优惠，推出老年旅游健康发展扶植政策，加强老年旅游宣传推广等方面，进一步完善老年人服务设施，为老年人的安全出游奠定基础。”庹军表示。

政府应扶持市场须引导

要促进和规范老年人旅游，既要靠政府相关部门的扶持，又要靠市场机制的引导。此外通过保险的覆盖，以及相关保险产品和条款的丰富和完善，可以一定程度上减轻旅行社的后顾之忧。

和晓科：对于老年人参团出游的问题，虽然社会一直颇为关注,各地媒体也屡有报道和相应的呼吁，但要妥善解决的确不太容易。我认为,要促进和规范老年人旅游，既要靠政府相关部门的扶持,又要靠市场机制的引导。

归根结底,旅游并不属于个人的基本生活需求,尤其是旅行社组团出游是市场行为,政府不能强制旅行社接纳某类游客,相关部门也不可能采取限价等非市场措施加以干涉。

对老年人来说,可以采取“自由行”的方式出游,也可以亲朋好友组团出游,参加旅行社组织的旅游团只是选择之一。目前看来,老年人在参加旅游团时遭遇的阻碍较多,这也跟旅行社的风险相对更大、成本相对更高有关。

对于这一问题,相关部门只能多想办法进行扶持和引导。

比如,全国老龄办、民政部、财政部、中国保监会等 4 部门曾联合印发《关于开展老年人意外伤害保险工作的指导意见》,提出 60 周岁以上的老年人可成为老年人意外伤害保险的被保险人,原则上不设年龄上限。

通过保险的覆盖,以及相关保险产品和条款的丰富和完善,可以一定程度上减轻旅行社的后顾之忧。

另外,有些地方的相关部门支持某些旅行社组织专供老年人参与的旅游团，由于定位更加明晰,服务老人也更加专业,更可以通过“跑量”的方式降低成本,这也是值得借鉴推广的做法。

总之,对于老年人参团出游乃至出境游的需求,将来只会越来越多。相关管理部门和旅行社应当进一步加强老年人旅游产品的规范化,做好这一增量市场,让有这一需求的老年人能够顺利出游。