

随着生活水平的稳步提升，老年人口健康预期不断增长，消费观念逐渐转变，消费力愈发旺盛。数据显示，旅游休闲活动在老年群体消费结构中占比达57.0%，银发旅游人数占全国旅游总人数的20%以上，文旅年消费突破7000亿元，“银发族”已成为我国文旅消费的重要力量。

然而，繁荣背后暗藏隐忧。《2024年中国银龄旅游专题报告》显示，39.6%的中老年消费者认为当前旅游产品存在服务质量不稳定的问题。一些旅行社设置了“门槛”，拒绝接收75岁以上老人单独报团；此外，市场上为“银发族”量身定制的旅游产品和服务严重匮乏，难以满足庞大的市场需求。选择自由行的老年人也常被抢车票、订酒店、景点预约等困扰。

面对这些现状，如何推动“银发游”更便利，进一步激发市场活力，本报记者进行探访。

## 跨不进“门槛”的跟团游

春暖花开时节，银川市民周丽的父母想去云南旅游，但在报名参加旅行团时却出现了阻碍。两位老人已经78岁了，虽然患有高血压、糖尿病等基础病，但老人平日身体硬朗、腿脚灵活、行动自如。然而，多家旅行社在听闻老人年龄后，均提出严苛要求：一家旅行社要求必须有家人全程陪同并提供医院健康证明，因工作繁忙无法请假的周丽只能作罢；另一家表示需老人亲自到店评估身体状况，且要三甲医院开具健康证明，当得知老人有基础病后，便极力推荐改报专列旅行团。

周丽父母的遭遇并非个例。在银发旅游市场日益火爆的当下，像他们一样的高龄老人，都面临着“想旅游却报不上团”的尴尬处境。他们怀揣着探索世界的热情，却因年龄门槛被拒之门外。

76岁的熊成刚就是其中一员。精神矍铄的他退休后将旅游视为最大乐趣。如今，即便身体状况良好，他也不得不面对旅行社的年龄限制，渴望出游的心与现实的阻碍形成强烈反差。

“我以前经常报团出去玩，现在我发现报团出游成了奢望。很多旅行社一听我76岁了，直接拒绝，说超过75岁不能参团。”熊成刚告诉记者，他想参加一个“双飞”的旅游团，旅行社同意报名，但要求必须有亲友陪同。无奈下，他又找了另一家旅行社，被要求开具三甲医院的健康证明，可我把健康证明拿过去了，对方又以团里人数满了为由拒绝。如今，熊成刚想出去玩，就只能参加大巴旅行团，“这类团费用低，形式更灵活，主要是对我们这些老年人很友好，没有各种条件限制，但报这类低价团一定要谨慎。”熊成刚说。

在熊成刚的记忆里，有一次，他跟随旅行社到目的地后，地接导游一看团里有几位年龄大的老年人，便要求每位老人再交400元，原因是老年人消费能力低。另一次跟团旅行的经历，让他记忆犹新。当时，走到一个景点时，导游要求老年人必须参加一个旅游项目，并说这是通往下一个景点的唯一一条路，不参加该

## “玩不转”的自由行

71岁的韩立群是一位自驾旅行达人，他至今已经去过全国绝大多数地方，最远的一次，从宁夏出发，一路自驾到哈尔滨。最近，韩立群打算带着老伴自驾去贵州旅行。韩立群说，因为他会熟练使用手机导航、网上订宾馆、预约和购买门票，所以他觉得自驾旅行更自由，体验感更好。

然而，像韩立群这样的“数字老人”只是少数。许多老年游客仍被智能设备“困住”：看不懂电子地图，无法线上购票，甚至找不到网约车定位。对他们来说，看似便捷的智能服务反而成了出游路上的“绊脚石”，让自由行变得遥不可及。

家住石嘴山市大武口区的杨慧娟每次出游必须报团，她觉得报团更省心。杨慧娟告诉记者，现在不少景点都需要网上预约，不预约就无法参观，“我也不知道从哪里预约，对我们老年人来说真是不方便。”

今年75岁的高建军曾经自驾出去旅行过一次，因为不熟悉在手机上订门票、订宾馆，导致旅行中出现不少波折。

2023年，高建军开车带老伴到四川旅游。出发前，他提前做了攻略：选择哪条路线、哪些景点必去、当地有什么小吃？带着这份攻略，他自信满满地出发了。但到了一处景点后，他发现，“虽然65岁以上老年人免门票，但是需要到窗口换纸质门票，售票厅人山人海，排队要很长时间。或者到自助设备上刷身份证换门票，没有人指导，折腾了半天才兑换成功。”

到晚上住宿，找到一家比较满意的宾馆，前台工作人员查询得知他没有预订房间后，告诉他宾馆已经住满了，高建军只好沿路寻找宾馆，直到很晚才入住。“到一个陌

项目，车辆就无法过去，会影响整个行程。无奈，老人们只好交了钱，但由于该项目比较刺激，老人根本无法游玩。

今年79岁的赵丽梅至今对没有去过黄山心怀遗憾，“听说黄山风景秀美，去黄山一直是我的心中的梦想，但我问了好几家旅行社都不接收我。原因是对我年龄太大，不适合登山。”赵丽梅说，“我经常参加体育锻炼，也代表社区参加过大型的体育活动，我对自己的身体状况很清楚，每年体检各项指标都正常，而且我有丰富的旅游经验，知道怎么照顾自己。我走路轻快，爬山绝对没有问题，为什么旅行社就不接收我呢？”

周丽说：“其实旅行社是怕担责，毕竟年纪大了，万一出了什么事，他们也担不起责任。”

记者了解到，当下许多旅游产品对老年游客设置了年龄上限，通常为70岁或75岁。在一家大型在线旅游平台的“新疆北疆阿勒泰+赛里木湖8天”跟团游线路中，预订限制条款明确写着：75岁以上老人不宜报团（70—75岁之间参团需签订免责协议）。

在采访中，不少旅行社负责人坦言，组织高龄老人出游，必须考虑他们的健康风险，对旅行社的责任要求很高，才会有那么多限制。“我们要筛选的，75岁以上的老年人没有体检报告我们不敢接。”不少老人有高血压、哮喘等慢性病，在旅途中受气候、地形等因素影响，慢性病可能出现急症，因为老年人特殊的身体状况，旅行社要承担较大的健康风险和意外的责任，一旦出现问题，责任的界定也比较麻烦。”

宁夏中国国际旅行社工作人员袁阁告诉记者，该旅行社对老年人的年龄限制在78岁以下，但75岁以上的老年人外出旅游，还是建议有子女陪同。在老年人报名时，尽量劝老人不要参加需要爬山或者体力耗费比较大的行程，也不安排老年人参加有风险的项目。在报名时，还要询问老人的病史，签订协议时，也要在附件中注明血型、疾病史等。同时，建议老年人尽量购买意外保险。

# 银发出游，如何说走就走

本报记者 张涛 智慧 实习生 母东雪



游客在“银发游”旅行专列出发前合影留念。

(图片由受访者提供)

## 银发族如何畅游无忧

去年1月，国务院办公厅印发的《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》中提到，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。

据自治区文旅厅抽样测算，2024年，全区65岁及以上老年人出游占出游总数的4.51%。45岁到64岁群体出游人数占出游总数的21.3%。

“当下，老年旅游市场潜力比较大。”自治区文旅厅相关处室负责人表示，一方面，一些“60后”进入老年阶段，他们情绪乐观稳定、受教育程度高、熟悉智能设备、生活态度时尚，这部分充满活力的“新老人”，将引领银发市场的消费新趋势。

近年来，宁夏坚持供需发力，聚力提质增效，全力推进宁夏文化和旅游产业高质量发展。借助国家出台的一系列促进文旅消费政策，结合宁夏实际，自治区层面先后制定《关于进一步促进旅游消费提质增效的实施方案》等务实举措，充分释放政策红利，助推文旅市场消费提质升级、转型发展。

为了大力开展银发族旅游，我区也多方进行探索，计划通过开展“我带父母游宁夏”惠民活动、发布银发旅游精品线路产品、打造旅居养老产品、加大银发旅游列车支持力度等来撬动银发市场经济。

据介绍，我区鼓励旅行社、旅游景区、旅居养老等市场主体联合打造“慢享沙水·文化怀旧之旅；黄河岁月·古韵康养之旅；西夏探秘·徒步养心之旅；沙海星语·星空疗愈之旅；红绿交响·生态氧吧之旅；非遗匠心·艺术传承之旅”等银发群体线路产品。

同时，进行线路适老化定制提升，精简参观游览内容，优化讲解时长，畅通无障碍通道，配备康养疗愈产品，定制低盐少辣餐饮，提供医疗应急保障。

“我们也将联合自治区民政部门，分批次筛选、发布一批具备休闲养生、健康养老、生态疗养等功能的旅居养老服务示范

基地，积极参与省际旅居养老合作。发布旅居养老地图，鼓励研发包括中医药保健品、绿色有机食品、美容化妆品等特色健康主题旅游商品，推动“候鸟式”旅居养老产业发展，逐步形成多元化、多业态的康养旅游格局。”自治区文旅厅产业发展处处长熊胜跃说。

此外，鼓励旅行社以旅游列车（包括列车切位）、包机（包括飞机切位）、包车方式，组织区外老年游客到宁夏旅游，按照人次和停留天数，梯次递进加大奖励力度。指导旅行社与铁路部门和渠道供应商深度合作，支持增开、引入区外银发旅游列车，主题特色旅游列车。提升宁夏欢迎、绿色通道、交通接驳等地接服务，增强银发群体全程游览体验。

我区各市县也在吸引银发族来宁旅游上发力。中宁县成立康养旅游联盟，通过大漠黄河风景、枸杞养生宣传吸引旅行专列专门在中卫、中宁停留。“近年来，我们大力推进‘枸杞+旅游’康养旅游发展模式，培育3个国家3A级枸杞康养旅游景区，引导发展了6家枸杞工业旅游景区和多个优良枸杞种植观光基地，逐步形成了以枸杞核心景区为点，生态枸杞基地为线，枸杞康养产品为面的康养旅游产业发展格局。”中宁县文化旅游广电局局长严立宁说，去

年，枸杞采摘旅游出新出圈，首次推出“枸杞采摘季”旅游产品，推广“沃园一日游”休闲之旅、“中华枸杞·康养中宁”枸杞采摘之旅等特色旅游路线，丰富游客体验，先后吸引区外50万人走进杞乡旅游。

今年，吴忠市组织开展2025年“全国百趟专列浪宁夏(吴忠)”文旅消费系列活动，面向全国银发专列发放专属文旅消费券90万元。“4月，我们在重庆、成都、桂林、长沙先后组织开展了9次春夏旅游专列推介座谈会，签署银发专列74趟；5月，我们计划去哈尔滨、大连、沈阳、杭州等地推介，预计签署银发专列20趟。”吴忠市文化旅游广电局副局长马向军说，按计划预估，今年实际抵达宁夏专列将超过70趟，预计人数近5万人次，能有效地推广宁夏文旅，并扩大宁夏在全国银发专列市场的知名度。同时，吴忠市计划5月起，面向银发老人组织开展2025年“全国百趟专列浪宁夏(吴忠)”百场会销活动，届时现场推介吴忠文旅资源、发布吴忠文旅线路，组织银发群体游览吴忠旅游景区。

宁夏中国国际旅行社负责人徐耀介绍，这两年，针对老年人行程不紧张、喜欢休闲游的特点，旅行社每年在铁路运力不紧张的3月和4月、9月和10月会向铁路部门申请银发旅行专列，去年，宁夏发往外地的旅行专列约10趟，外地发往宁夏的旅行专列50趟左右。在旅行线路服务产品的设计上，更加注重老年人对舒适性的要求。而且旅游专列有医生陪同，对老年人来说，多了一份保障。

