

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,他又找了另一家旅游社,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

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
一直是我心中的梦想,但我问了好几家旅行
社都不接收我。原因是我年龄太大,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声明)。

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
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。

“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

陌生的城市,如何坐地铁、如何扫码坐公
交车,我都不知道。”高建军说,当他打算
和老伴去吃一家当地有名的特色餐厅时,
就费了一番周折,“我们到地铁站,看年
轻人用手机一扫码就进站了,可我没有支
付宝,也是求助年轻人,才在自助购票机
上买了地铁票。”有了这次出游经历,
高建军觉得还是跟团出游更省心。

4月19日,67岁的自驾游爱好者冯永
琴刚结束10天旅程,她的观察道出了老
年群体的普遍困扰:数字化旅游服务正成
为银发族出行的“隐形门槛”。从景区
扫码预约到线上购票,从移动支付到导
航查询,智能设备操作、应用程序使用、
在线交易流程等环节,让许多老人寸步
难行。面对“一机走天下”的旅游新模
式,不懂数字技术的老年游客,只能无奈
地被挡在美景之外。

“跟团游省心,自驾游随心,老年人根
据自身情况选择适合自己的方式就行。”
冯永琴说,老年人自驾游还是要注意安
全问题,外出时,一些常用药要随身带
上;出去时间不宜太长;避开旅游高峰
期,而且最好选择春秋温度适宜的时候
外出,毕竟老年人的身体素质不能和年
轻人相比,一切要以自己舒适为宜。

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。

为了大力发展银发族旅游,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
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、多业态的康养旅居格局。”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
奖补力度。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。
提升入宁欢迎、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,枸杞采摘游推出新出圈,首次推
出“枸杞采摘季”旅游产品,推广“茨
园一日游”休闲之旅、“中华杞乡·
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)”文旅消费季
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
市文化旅游体育局副局长马向军说,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。

