高龄老人独自参团出游,难在哪里?

健全服务功能,适老化应落实到出游全过程

紫牛头条
在这里遇见不同

近日,不少高龄老人独自出行的新闻引发广泛关注。为完成心愿,94岁的谭爷爷(按无锡当地习惯报虚岁96岁)从江苏无锡出发只身前往拉萨顺利成行,而另一位86岁的老人想回到年轻时生活过的西宁去看一看,却在芜湖站为找不到售票处而发愁。

谭爷爷成了所有老人想要的样子,但他只是令人羡慕的特例。事实上,高龄游客独自出行,总面临着普通旅行团报名难、定制团费用较高的现实。有旅行社提供的告知书明确写着"70岁及以上游客保险公司不承保"。

扬子晚报/紫牛新闻见习记者 何子尧 鲁玥



在西藏拉萨某酒店,南先生(右)与94岁的谭爷爷交谈



芜湖站内,李先生偶遇了86岁准备独自前往青海西宁的老人王先生

购票、住宿和求助,独自出发先遇到现实难题

李先生告诉扬子晚报/紫牛新闻记者,10月18日晚9时左右,自己在芜湖站等待朋友时,遇到一位独自寻找售票处的老人,原以为老人只有70多岁,交谈后才得知他已86岁。据老人向他介绍,其子女在上海,自己年轻时在西宁生活过,很想回去看看。"接电话时,老人告诉儿女自己在家中院子里",老人这次并没有将出行实情告诉子女。离发车还有几天,老人又没有当地亲友,李先生考虑到老人不会用手机购票、找车也不方便,便和朋友帮他找了住处,并向警方说明情况,希望老人遇到困难时能得到帮助。随后,他发布笔记,盼老人家属看到消息。截至采访时,尚无家属与他联系。李先生还转述,老人说因年龄大,没有旅行团愿意接收,也提到今后想去西藏。令他担心的是,老人虽然走路利索,视力却不好,近距离也看不清对方的脸。

芜湖站的老人还惦记着远行,94岁的谭爷爷已经独自抵达拉萨。10月19日上午,一位赴拉萨参会的南先生在酒店吃早餐时与谭爷爷相遇,并记录下这次偶遇。南先生告诉记者,谭爷爷思路清晰、表达流畅,他说自己此行是为了圆梦,拉萨是他走遍全国的最后一站,当时已在收拾行李,准备返程。两场偶遇展现出高龄老人的远行愿望,也带出不同的处境:有人依靠智能手机抵达目的地,有人还需要陌生人帮忙买票、安顿。对于独自出门的老人而言,购票、住宿和求助,同样是旅程能否顺利进行的关键。

普通团难接待,私人定制团又面临费用和保障门槛

记者以希望赴青海旅行但无家属陪同的高龄老人家属身份咨询包含中国国旅(江苏)在内的多家旅行社和预订平台的工作人员,一名工作人员起初表示,身体没有问题的话可以考虑,但必须在有青壮年陪同且签免责协议的条件之下;得知没有成人陪同后,该工作人员果断拒绝了记者的要求。而中国国旅(江苏)的工作人员则明确表示无法接待老人独自参团,要求有70岁以下的直系亲属陪同,并且提供体检材料。

对于接待顾虑,该工作人员解释,青海环线每日车程可能达四五个小时,需要连续赶往不同景点和城市,行程较累,而多人团行程固定、节奏紧凑,难以随时为一名游客停下;私人定制团可以调整进度,但服务成本随之增加。一份旅行社提供的成都五日定制方案显示,单人报价约5200元,包含接送机、包车、住宿、门票、保险及服务费,其中,包车与住宿约4500元。工作人员称,若有家属或其他老人同行,可以分摊费用。

不过,定制也不意味着一定能独自成行。记者继续咨询发现,部分商家仍不接待无陪同老人,另一些则刚性要求提交体检报告、签署风险文件,并安排司机全程陪同或配备导游。

一家旅行社提供的《健康承诺及风险告知书》要求游客及家属确认身体适合长途和高原旅行,知晓突发疾病、救援延误等风险;其中还写有70岁及以上游客保险公司不承保,以及旅途中发生伤、残、病、死,旅行社不承担责任等内容。但记者实际咨询后,工作人员表示会为70岁以上老人正常购买旅游保险,但承诺及告知书中的内容无法修改,会另外提供保单。

相比需要频繁换乘、赶往不同景点的陆地行程,吃住集中在船上的邮轮旅行,为老年游客尤其是高龄游客提供了另一种选择。爱达邮轮客服向记者表示,邮轮旅行全程都在船上,船身大而平稳,对于游客年龄没有限制,老人身体健康即可考虑出行,并建议提前体检、购买意外险。

健全服务功能,适老化应落实到出游全过程

同样是接待高龄游客,不同经营者的判断为何存在差别?从事旅游业26年、主要服务退休人群的石先生认为,旅行社提出陪同、了解健康状况等要求,背后也有对线路和接待能力的风险考量。他接待过八十多岁的游客,也遇到过75岁以上坚持独自参团的老人。在他看来,年龄是一项参考,经营者还需要了解游客平时的身体状况、活动能力,以及目的地的环境和行程强度。他在老年大学兼课,与一些学员每周见面,对他们的日常状态比较熟悉;面对首次接触的高龄游客,则会更加谨慎。

石先生举例说,一位78岁、身体状况较熟悉的游客,参加时间较短、不爬山、不涉水的游览,他可以考虑接待其独自参团。但如果一位此前并不了解的八十多岁老人提出去西藏等高海拔地区,就需要进一步了解情况、评估行程是否合适,不能仅凭老人自述身体好便作决定。

他认为,这种谨慎也涉及整个团队的安排:一名游客途中出现状况,需要及时处置,也可能影响其他人的行程。因此,旅行社在报名时说明线路难度、提出陪同建议,有时是在判断现有服务能否满足游客需要。对于不适合的行程,他通常会解释原因,引导老人选择其他产品,而非只给出一个"一刀切"式的年龄上限。

接待之后,服务如何跟上更为关键。石先生介绍,他们会在出发前详细说明沿途环境和注意事项,提醒游客准备日常用药;途中放慢节奏,对游览内容有所取舍;每天抵达酒店后,查看客人房间是否存在问题,再次提醒第二天的安排。近年来,他们还加强了导游、领队的基础急救培训,但旅游服务人员毕竟不是医生,只能提供力所能及的初步帮助。考虑到服务对象的特点,他所在团队较少安排高原、冰雪等风险较高的旅游项目。

今年8月实施的推荐性国家标准《旅行社老年旅游服务要求》,也将舒缓行程、健康信息采集以及接待专员、旅行安全员等纳入服务要求,将适老化落实到出游全过程。石先生发现,不少退休游客对历史人文有浓厚兴趣,放慢行程,也可以把游览做得更深入。一座园林,普通游览者可能半小时走完,他们会安排一个半小时,边走边讲,留出提问和交流的时间。多出来的这一个小时,让老人能够按照自己的步调看风景,也让旅游服务从"能不能接待",走到了"怎样让他们尽兴"。

此心安处是南通

一颗西蓝花"牵"起人才双向奔赴

在南通如东县大豫镇西蓝花科技小院的试验田里,河北农业大学教授马卫正带着学生蹲在田间,对着上百份西蓝花种质资源仔细选育。

这位从如东走出的农学专家,深耕十字花科蔬菜育种多年,手握数十项发明专利,如今带着前沿生物育种技术返乡,用科研力量破解我国西蓝花种子依赖进口的产业瓶颈。他的返乡创业故事,也成为南通以乡情引才、以政策留才、以才引才的生动缩影。

马卫与家乡的重逢,源于一场春节团拜会。2024年底,回乡探亲的他受邀参加大豫镇青年人才团拜活动,他发现当地特色西蓝花产业的发展需求,与自身科研方向高度契合。

看着家乡连片的西蓝花种植地,马卫当即决定带队返乡创业,把实验室里的基因编辑、分子育种技术带到家乡的田间地头。2025年,马卫团队成功获批江苏省大豫西蓝花科技小院,建成产学研一体化基地,创办一花一草(南通)生物技术有限公司。项目落地即入选如东"扶海英才"计划,获得300万元政策扶持资金,为科研成果快速转化注入动力。

马卫的两名河北籍硕士研究生李鹏峰和张梦怡,也追随导师的脚步来到如东,一头扎进西蓝花育种科研一线。如东贴心的人才服务一一化解了两位异地青年的后顾之忧,配套开车十分钟即可抵达的人才宿舍和职工食堂,生活保障一应俱全。

当地人才房票政策为两人提供60万元置业补贴,大幅减轻安家压力。如今两人喜结连理,在如东定居,成为"新如东人"。舒适宜居的环境、实打实的政策红利,让他们安心深耕农业科研,张梦怡还主动向母校校友推介如东,这里广袤的高标准农田,是农学生施展才华、实现理想的广阔舞台。

返乡以来,马卫团队构建起覆盖育种、规模化种植、精深加工、品牌营销的全产业链布局,聚焦高附加值萝卜硫素提取技术研发,与各大科研院所、龙头企业开展深度合作,推动种质创新与产业落地。下一步,团队还将依托科技小院平台,吸纳更多农学领域专家人才汇聚如东,以科创赋能乡村振兴,带动本土特色农业提质增效。

策划 郭小川
记者 吴佳笑 朱亚运
剪辑 陈子謚