



日本大阪城

## 父母远游亦有方 “慈翔”：给老人最好的礼物

我国首个“银发族参团游”的国家级行业标准《旅行社老年旅游服务规范》将于2016年9月1日起实施。距离标准正式实施尚有半月，令广大子女们放心的是，业内早已行动起来，为中老年人量身定制更加规范的旅游产品。山航“慈翔”中老年旅游产品就是其中之一。据记者了解，目前山航“慈翔”中老年旅游产品始发地在山东省内外兼有，趁着老年出境游的热潮，也已开通日韩等境外线路。

本报记者 杨万卿

### 老年出境游火爆 背后隐忧困扰子女

众所周知，中国已进入老龄化社会。国家统计局最新数据显示，截至2015年年底，我国60岁以上人口升至2.2亿，占比16.1%，这意味着中国每6个人中就有1个是老年人。随着经济的增长、生活水平的提高、社会保障的完善以及医疗条件的改善，加上充裕的时间，老年人消费观念正悄然转变。近几年，国内老年游客的出游人次占比明显上升。

全国老龄委一项调查显示，每年老年人旅游人数已占到全国旅游总人数20%以上。途牛旅游网大数据显示，2015年，60岁及以上老年游客出游人次同比增长252%，近30%的老人平均一年出游次数超过3次，85%的老年用户选择跟团游，出游的前五个目的地分别为泰国、日本以及国内的海南、广西和北京。

随着越来越多出境游景点提供中文服务，加上众多国家推出免签及签证便利举措，不少身体状况较好的老年游客逐渐青睐出国游玩。2015年，老年游客出境游同比增长217%，增速高于国内游（95%），老年游客较为青睐的前三个境外目的地国家是日本、韩国、泰国。从这一排行榜可以看出，老年游客主要选择飞行时长较短的周边国家作为目的地。

然而，在巨大的市场蛋糕面前，中国老年游供给却存在硬件设施不到位、软件服务跟不上等令人担忧的问题。据了解，目前旅行社提供的90%以上的旅游团产品并不是专门为老年人开发，服务的，也不符合“国标”规范。更有甚者出现“歧视”老年人的情况，不少旅行社因担心承担风险，设置年龄门槛拒收老年人或强制要求签免责协议。保险公司甚至不

承保。也有一些产品以低价招揽老年人报名，暗藏强制购物、隐形消费等猫腻。辛苦了一辈子，想出门看看却不受待见，成了中国“银发族”及其子女的无奈。

### 中老年高端定制游 “我们只做精品”

令人欣慰的是，距真正实施《旅行社老年旅游服务规范》还有半个月时间，山航早已行动起来，在“规范”的基础上根据自身实际条件，为中老年游客量身定制合适的产品和服务。有业内人士评价，这种落到实处的做法比“规范”本身更具力量，更能促进行业的健康发展。

2014年10月，山航彩绘飞机“慈翔号”亮相，“慈翔号”为国内首架孝心专机。“慈翔”中老年旅游产品由山东航空公司、山东省老年体协和省内多家优质旅行社联合推出，在飞行、服务、行程、住宿、餐饮等环节均针对中老年旅客的实际需求进行了定制化设计。

记者了解到，“慈翔”这款旅游产品主打中老年市场，在品质和细节上要求比较高，整体属于中高端团。从家出发即有车接车送，方便旅客往返机场，还能优先打印登机牌、优先选座、优先登机，能节省在机场排队办登机手续的时间。在行程中，“慈翔”要求每晚随队人员必须给所有有需求的旅客测量血压、询问健康状况。确保微信群每天的信息更新也是山航工作人员对导游的硬性要求。除此之外，“慈翔”团还会给团员发专门的帽子，赠送有纪念意义的小礼物，免费分享特产。这些举动虽然花费不大，却十分温馨。

旅游的品质把控，离不开“衣食住行”。据了解，山航为确保“慈翔”产品的品质，先期会进行市场调查和踩点，制定详细标准，再选择本地旅游市场上最有品质保障能力的旅行社合作。“我们只做精



品，旅行社达到我们的要求才能接，有较高的准入门槛。”

参与过前期产品设计和运营的山航工作人员向记者介绍，考虑到老人出行的具体需求，他们会先对旅游线路进行前期踩点，酒店周边环境、餐厅环境、房间灯光昏暗、洗手间是否明亮、浴室是否有防滑垫，甚至床垫是软是硬、是否提供备用枕头、提供的拖鞋除了一次性的有没有洗澡用的塑料拖鞋，都一一检查。

目前市面上难见主打中老年人的旅游产品，业内有观点认为，一方面老人购物需求不如年轻人旺盛，另一方面也有对老人精力和健康方面的顾虑。而“慈翔”把顾虑转变成了设计出发点。“我们希望老人都能玩得开心，所以尽量压缩购物点，换成景点。”一名山航工作人员告诉记者，鉴于老人不适合长期乘车，在“慈翔”产品设计上，他们甚至会考虑到每一个景点之间的车程衔接时长，不让老人坐太久车。

### 40多条线路省内外始发 日韩、台湾、草原任你选

说起“慈翔”产品的灵感，还是因为山航的一位员工父母出行时遭遇诸多不便，大家互倒苦水才碰撞出最初的设计思路。筹备这款产品时，换位思考成了各要素重要的筛选标准。

比如，体验当地美食是年轻人的一大旅游乐趣，但放在老年人身上就不一定合适；一些年轻人认为过时、俗气的景区，长辈们反而钟爱，并且特别喜欢在这些知名度高的地点留影；车程超过两小时或海拔落差高的景点也不能安排；路线沿途必须随时能找到卫生间等服务设施。对“慈翔”来说，宾馆选择方面还必须给出“浴室地板是否防滑”等50项“一票否决”指标。

本着这种“换位思考”的前提，山航营销委负责“慈翔”旅游产品的工作人员告诉记者，目前“慈翔”一共推出济南、青岛、烟台、厦门四地始发到大阪、首尔、台湾、海拉尔等地共40余条线路，其中6条出境游涵盖日本、韩国和中国台湾，所选目的地全都是符合老年人“口味”的精选景点。

去日本，春观夜樱、夏看碧海、秋赏红叶、冬踏落雪。日本在她时尚的外表下，依然保持着传统的气质，如水莲花不胜凉风的娇羞。去台湾，美丽的宝岛处处亲切而温情，吹着太平洋的风，去领略同根同源的中华文化。日月潭水波入镜，阿里山群峰参峙，垦丁阳光白浪、轻风椰林。去重庆，它是依山而建的“山城”，它是云轻雾重的“雾都”，它建筑错落，夜景璀璨，美女和火锅同样火辣。去桂林，这里有甲天下的山水勾勒出一幅唯美的中国画卷，乘一叶竹

筏漂荡于漓江之上，犹如置身百里画廊，充满着诗情画意。去厦门，在鼓浪屿的海风中感受浪漫情怀，在南普陀寺的钟声中体会文化的悠远，在中山路的大街小巷品尝小吃，你只需要一天就会恋上它的休闲秀美。去西安，游古城墙，赏兵马俑，吃各色美食。滚滚红尘帝王都，悠悠岁月百姓城。去贵阳，它是独一无二的避暑胜地，西南奇秀的风景和现代化的都市相映生辉，它是名符其实的西南小香港。

据悉，济南始发的“慈翔”产品包含台湾环岛精品8日游、韩国首尔时尚5日游、日本大阪6日游，价格从3680元到6980元不等。青岛始发“慈翔”产品包含日本大阪观光7日游、台湾环岛精品8日游，价格从6780元到7480元不等。“慈翔”国内游产品始发地包括山东省内的济南、青岛、烟台和省外的厦门，目的地有海拉尔、重庆、厦门、昆明、桂林和长沙等，价格从1550元到5320元不等。

车接车送到家，优先值机，每晚量血压，全程四星级酒店，国内线路轻松无购物，更高的餐食标准……“这也是为什么‘慈翔’产品比同类型旅游产品价格通常要高出三五百元的原因。”负责“慈翔”产品的山航工作人员表示，“慈翔”推出的初衷就是给老人更愉快舒适的高品质旅途享受。