

17

中国人民政治协商会议  
淄博市张店区第十二届委员会第 五 次会议提案  
第 号 (经济类)

案由：关于加强老年旅游市场规范经营的提案

提案者	界别	工作单位	通讯地址	联系电话
王君	工会	淄博东方旅行社	北京路华侨大厦 3514 室	13953360206

审查意见： 市场监督局、文旅局

2021 年 2 月 5 日

## 关于加强老年旅游市场规范经营的提案

经济的发展，物质生活的日益丰富，促进了人们对精神生活的进一步需求。近些年来，老年出游成为旅游市场的一支庞大生力军，据中国线上旅游平台发布的一份《老年群体旅游行为报告》显示，50岁以上人群已成为高频次旅行用户，65%受访老人每年出行3次以上。全国老龄委一项调查显示，目前我国老年人旅游人数已占全国旅游总人数20%以上。庞大的消费群体和经济利益刺激了旅游市场的发展，同时也催生出针对该消费群体市场经营的诸多弊端。

2018年9月淄博市老龄办举行的新闻发布会上曾发布：我市60岁以上老年人已达98万多，占全市总人口的22.64%，预计到2020年我市60周岁以上老年人将占全市总人口的25%。根据《2020淄博统计年鉴》数据显示，年末全市常住人口469.7万，依据以上数据，我市目前60岁以上老年人口数已达110多万，按照《老年群体旅游行为报告》中相关数据计算，目前我市老年人一年的出游人次基数将达210万多。如此庞大的老年旅游市场势必对市场规范经营提出了更严峻的挑战。

目前我区旅游市场经营中存在的问题

一、旅行社企业对老年旅游市场潜力认知不足，缺乏开发该市场的经营动力。老年人口基数比例在旅游消费市场中的占比数据不清晰，加之老年消费群体的经营风险高，经营投入高，利润低，导致企业在经营过程中将老年市场边缘化。

二、旅行社企业单体规模有限，难以形成专业的老年旅游经营体系。目前我市一共有 116 家旅行社企业，其中我区 60 家，基本都是客源输出型经营模式，受多种因素影响，经营体系单一，经营项目难以多元化，营收低，从而制约企业发展投入，企业可持续发展后劲不足。

三、老年旅游市场经营主体混乱，难以实现有效监管。目前我市老年旅游经营主体除旅行社，另有户外、保健品、理疗中心以及各种打着旅游之名，行推销产品之实的组织机构进行老年旅游组织活动。这部分组织机构的经营活动在旅游主管部门的监管体系内，以低价甚至免费为噱头，诱使老年人参加旅游活动，推销产品，致使老人上当受骗，遭受钱财损失，身心健康也受到伤害。同时也给整个旅游行业带来极大的负面影响。

四、老年旅游市场缺乏统一、规范的经营指导政策，各涉旅企业针对老年旅游消费者政策不统一，各自为阵，比如航空公司针对老年乘客限乘年龄不统一，对于高龄乘客实行限乘一刀切，家属签署各种免责书等；各保险公司对于老年旅游消费者根据年龄要么不予承保，要么按年龄实行阶梯保费等。这些条框规定，不仅限制了部分老年人的出游需求，也增大了旅行社企业的经营困难。

五、旅行社企业社会认知度不高，缺乏社会舆论保护，风险承受能力极低。多年来社会媒体对涉旅事件的报道往往站在消费者的立场，缺乏客观性和完整性，各种政策法规也倾向消费者立场，导致旅行社行业在社会上的正面形象缺失，消费者的过度维权更是让旅游行



业的社会影响力陷入了一个死循环。为此，旅行社企业无力摆脱，更无胆量全力涉足老年这一高风险消费群体。

针对问题，改变现状。以下建议措施，供参考。

一、进一步优化人口结构统计，完善统计数据，细化人口年龄段数据，为社会经济活动提供更加准确、详实的基础数据，并通过有效、广泛渠道公布于民，便于企业经营主体精准确立目标市场，制定企业经营方针，调整产品结构。

二、引导旅游企业联合发展壮大，改变单打独斗现状，扶持旅游企业规模化、集团化经营。或者通过行业协会组织促进成员间的联合协作，集约化经营，扩大社会影响力，壮大行业实力。

三、加强行业监管，明确监管主体责任。引导和监督合法旅游经营单位依法从事经营活动，保障旅游消费者合法权益。对非法涉旅个人、组织和单位加大查处力度，利用社会民众力量加强监督，多部门联合执法常态化，切实保障合法经营旅游企业权益，保护广大消费者。

四、旅游主管部门牵头，组织行业协会及涉旅企业针对老年人的身体特点及旅游消费特征进行调研，制定合理有效，切实可行的统一政策方针，从政策层面促进老年旅游的发展，促进老年旅游经济与社会整体经济的融合，促进老年旅游消费市场的长期可持续性发展，满足老年人对旅游消费的需求，解决旅游企业在开发老年旅游市场上的诸多限制和不便。

五、旅游主管部门需进一步引导各媒体单位对涉旅事件进行客

观、全面、详实报道，避免以偏概全，以点及面，保障涉事双方的权益不受伤害。加大涉旅企业正面形象报道，树立企业良好形象。同时引导旅游企业主动进行企业形象建设，扩大社会影响力。

六、旅游主管部门应会同相关法律部门或组织对现有涉旅法律法规、政策文件对涉旅企业进行宣讲、解读，提高涉旅企业依法经营意识，完善经营措施，加强自我保护，降低经营风险，提升服务能力，更好的为广大市民服务，更好的宣传和展示我们的城市形象。

随着社会老龄化加剧，老年旅游消费市场的潜力在未来是巨大的，是一个爆发上涨的态势。如何把控老年旅游消费市场，使之健康良好发展，促进社会经济进一步繁荣，更好服务于老年人群，使得老有所乐，精神富庶，社会、家庭和谐，需要社会各方面的共同努力。

工会界别：王君

2021年2月5日