

适应作息规律 解决出行焦虑 延长服务链条

银发旅游,如何适老又悦老?



5月19日,银发游客在上海火车站站台登车,开启康养之旅。

从商务部、文化和旅游部、国铁集团等9单位印发文件鼓励增开银发旅游列车,到中办、国办印发《提振消费专项行动方案》提出积极发展银发旅游,今年以来,银发旅游持续受到关注。

当前,我国已进入老龄化社会。随着经济社会的发展,老年人更加注重生活质量,不少人对休闲旅游等有着强烈的需求。据中国旅游研究院测算,“十四五”末,我国出游率较高、旅游消费较多的低龄健康老年人将逾1亿人。

加强服务保障的银发旅游列车驶向大江南北,景区从线上线下发力提供适老化服务,旅居产品不断升级满足个性化需求……多地在出行交通、景区设施、旅行产品等方面优化老年游客体验。近日,记者跟随银发族,看文旅发展如何适老又悦老。

旅游列车——
休闲慢游 省心省力

阳光明媚,窦天怡早早来到上海虹桥火车站的安检口,等待和40多位老年朋友会合。窦天怡是上海铁路文旅传媒集团公司上铁国旅公司导游,他们将一起乘坐“乐游长三角”银发旅游列车前往浙江嵊州,进行三天两晚的“乘高铁走诗路”休闲之旅。

走到安检口附近,陆柏荪夫妇便看到了窦天怡挥舞的小旗子。“我跟着小窦出去玩过好多次了。”陆柏荪说,“以前我一到高铁站就晕头转向。搭乘银发旅游列车,有小窦全程带着,还可以走快速通道,我们不用急着找座位、放行李,省心多了。”

近年来,铁路网越织越密,串联起丰富的文旅资源,不少老年人选择乘高铁旅行。去年开始,上铁文旅传媒集团公司推出面向老年人群体的银发旅游列车。

“高铁车次多、客流量大、途经景点多。而老年人可能不擅长查线路、做攻略,步行速度也相对较慢。”上铁文旅传媒集团公司上铁国旅专列部经理王娟介绍,因此,银发旅游列车采取一价全包的模式,包含交通、食宿及大部分景点门票等费用。线路方面,通常选择早上发车、傍晚回到上海的高铁班次,更符合老年人的作息,同时将老年游客坐高铁的时间控制在2小时以内,让老人把更多精力用在欣赏风光上。

列车上还请医生提供健康宣传和咨询服务,并配备了医药箱,包括速效救心丸、血压计等药品和医疗仪器。

“老年朋友应该如何预防心血管



银发游客在云南保山市隆阳区新寨村聊天。

疾病?”列车发动后,上海长征医院神经内科医生王文昭夹着扩音器,站在过道和旅客们交流。“我们抓住机会在列车上问了不少问题。”陆柏荪说。

据悉,上铁集团正在对多组列车进行适老化改造:调整通道门槛坡度,确保平稳通行;在卫生间、淋浴间等处增设扶手、坐便器,采用防滑地面;增设专门医疗区,配备基础医疗设备……为银发游客创造安全、便捷、舒适的乘车环境。

智慧景区——
导览贴心 安防放心

“儿子给我做了详细攻略,但到景区门口,我还是有点摸不着头脑。”在山东省枣庄市台儿庄古城东门,72岁的南京游客赵凤兰有些不知所措。

景区志愿者快步迎上:“大娘,60岁以上免票,刷身份证直接入园。”赵凤兰掏出身份证,贴上智能检票机,“嘀”的一声,闸门开了。

青砖黛瓦,运河蜿蜒,人群熙熙攘攘。赵凤兰漫步古城,抬头看,醒目的

景区导览图和路标跃入眼帘,景点、公厕等位置一清二楚,每一个标识都采用大字号、高对比度设计。

针对老年游客的“寻路焦虑”,台儿庄古城在线下设置100多处导览图和路标,并利用多媒体屏和音响广播实时发布景区信息;线上,在“古城智慧旅游平台”上推出实景地图,游客点击屏幕,就能查看自己的位置和周边设施。“我们将景区吃住行游购娱等要素都整合到‘古城智慧旅游平台’。”台儿庄古城旅游集团总经理吴斌介绍,景区也组织了志愿者帮助老年游客解决出游问题。

正午,跟着“古城智慧旅游平台”导航,赵凤兰找到一家面馆,用餐后却发现随身旅行袋不见了。

“是不是落在哪了?您可以按柱子下面的红色按钮。”面馆老板指着不远处的一根蓝色立柱说。

赵凤兰按下“紧急报警”键,指挥中心应答声传来。不到10分钟,工作人员带着赵凤兰落下的旅行袋赶来。

“游客能够迅速找回丢失的物品,要归功于覆盖景区的智慧安防系统。”吴斌说,如果有老人走散,系统能通过衣着特征快速锁定;物品遗失后,可智能识别、快速回溯20天内的监控轨迹;景区还增加了报警呼叫、AED等设施。

来到非遗展馆,赵凤兰入了迷:鲁南皮影戏中的人物在光影里活灵活现,柳琴戏的唱腔在立体声场中回响……景区实施的非遗资源数字再现工程,深受老年游客喜爱。

“未来景区将继续优化服务,让老年人游览古城更加从容。”吴斌说。

旅居产品——
细致关怀 个性服务

“70岁啦,原先上楼梯不用休息,现在要走走停停喽。”云南德宏傣族景颇族自治州芒市雷崖让山的木栈道楼梯上,在当地旅居的李继健停下脚步,

平复着呼吸。她头戴草帽、身着长裙,着装很有当地特色。

“按您的节奏,咱慢慢来。”她的旅居管家肖和平在一旁轻声说。

李继健退休后爱旅游,因患有哮喘、高血压等,她选择旅游产品时,十分重视行程节奏。“旅行团一般节奏比较快,容易休息不好,不适合我。”李继健要求行程悠闲、住宿安静,“我喜欢深入感受一个地方的风景和生活方式,所以选择旅居。”

像李继健这样来云南旅居的老年人不在少数。

安全、舒适是他们的共性需求:面向老年人的旅居产品中,住所通常实施了适老化改造,安装电梯是标配,浴室里的沐浴凳、马桶旁的扶手等设施也十分贴心;餐品则会注意清淡、好消化。

深融入、慢生活是他们的旅行态度:他们的行程中,不仅有在洱海边骑行、去苍山徒步,还会逛菜市场、学民歌小调、练泡茶技艺。

面对银发旅居的新发展,从业者主动提升服务能力。“我们不断延长服务链。比如,在老年人出行前就给他们发送‘出游笔记’,方便了解目的地、熟悉行程,减少‘出行焦虑’。”肖和平已经从事旅居管家3年,积累了不少经验,“为满足大家的个性化需求,不少旅居管家还慢慢成为具备讲解、摄影、修图等技能的多面手。”

德宏州文旅局副局长杨曼介绍,德宏州积极建设康养综合体,开发特色旅游线路,组织体育惠民活动,“比如2025年春节期间我们免费开放网球场,赢得许多旅居老年游客的点赞。”

近年来,云南吸引了众多银发游客,占比超过半数。云南省旅游行业协会会长袁兵说:“我们调研发现,要服务好旅居的银发游客,还需进一步完善旅游医疗救助体系和旅游保险机制,增加人文关怀。”

(本版图文均据《人民日报》)



台儿庄古城景区线上实景地图截图。