人民代表报

民周刊

责编：王文婧
版式：石瑞强

2025年6月26日　星期四　第945期　电话：0351-8228873　邮箱：rmdbbmzk@163.com

引　言

如今，越来越多“银发族”踏上旅途，在旅行中享受美好生活。相关机构调研发布的《2024年中国银龄旅游专题报告》显示，17.6%的中老年群体每年旅游3次及以上，40.8%的中老年人每年旅游一到两次。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，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。

面向未来，银发经济不仅是新的产业赛道，还将是推动文旅高质量发展的新引擎。新一代银发群体健康水平更高、消费能力更强，对沉浸式康养、主题化旅游的需求不断增长。要以银发群体为中心优化升级文旅产品，让文旅市场更“懂”银发族，进而构建更具包容性、更富人文关怀的全龄友好型文旅生态。

银发旅游，如何适老又悦老？

适应作息规律　解决出行焦虑　延长服务链条

■ 季觉苏　李蕊　张驰

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。2024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前，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。”云南省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旻介绍，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。”（据《人民日报》）

读懂老年群体需求　深耕银发旅游市场

■ 陈爱平　吴振东

从“打卡”三山五岳到异地康养旅居，从跟团游到自驾游，从淡季错峰到加入“假日出行大军”……近年来，越来越多老年人告别“宅”生活，选择在旅行中享受美好人生，让旅游市场呈现出“全民出游”的勃勃生机。

银发旅游的兴起，反映了我国进入老龄化社会的现实，也体现了银发群体生活质量的提升和消费观念的转变。截至2024年年末，我国60岁及以上人口突破3亿人。其中，相当部分是“活力老人”，受教育水平较高、接受新事物能力强，消费观念与年轻人越来越相似，也成为银发旅游的主要人群。

全国老龄委数据显示，银发旅游人数已占全国旅游总人数的20%以上。在上海春秋旅游今年“五一”假期出境长线游产品预订者中，60岁及以上预订人次占比已近五成。

老年群体的出游需求正不断升级。聆听、尊重老年游客需求，是赢得这个重要市场的第一步。相比“特种兵”旅游，银发人群更喜欢行程相对宽松的旅行；更注重旅游设施和体验的舒适性，关注旅行团服务是否周到、是否有足够好的安全保障和应急能力；拥有丰富的人生阅历，对博物馆、古迹遗址、名人故居、当地民俗文化等有更浓厚的兴趣……

顺应新变化、新需求，国办《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》提出，拓展旅游服务业态。完善老少同乐、家庭友好的酒店、民宿等服务设施，鼓励开发家庭同游旅游产品；推出一批老年旅游发展典型案例，拓展推广怀旧游、青春游等主题产品。

近年来，上海市文化和旅游局等部门推出“乐龄·乐游”老年友好型定制化精品旅游线路：有的覆盖观海游园、书场听书、科技研学活动，有的在旅途中配备低盐健康营养餐、提供中医养生等服务，有的邀请深受老戏迷们喜爱的上海滑稽戏演员“客串”导游，有的安排专业摄影老师……这些贴心的创新举措大力拓展了银发旅游新场景，有效推动了旅游产业整体提档。

在拓展银发旅游产品服务“外延”的同时，还应当以提升适老性为“内涵”，推动产业全面升级。要及时推进景区设施及服务、交通工具、购票预约系统等的适老化改造，消除数字鸿沟，提升老年人出游的舒适度和便利度。针对银发人群可能遭遇的各类消费陷阱，市场监管、物价、文旅等部门要加强联合执法，健全投诉举报机制，为他们铺就舒适安心的旅途。旅游等行业在切实自律的同时，要开发更多适老性强、能满足多元需求的产品，提高为老服务质量，鼓励扩大旅游保险覆盖面。

莫道桑榆晚，为霞尚满天。银发旅游承载着老年人对“诗与远方”的向往。社会各界携手，读懂和满足老年群体的需求，将创造银发经济更广阔的前景，为激发释放消费潜力、提升老年人生活品质注入澎湃动力。（据《新华每日电讯》）

S 视点评论 HIDIANPINGLUN

▲上海客运段列车员搀扶老年旅客上车。
新华社记者　王 翔摄

▼“美丽中国乡村游”康养旅游专列随车医务人员为“银发族”旅客量血压。
新华社记者　侯昭康摄

延伸阅读

报团限制多、旅行社“不接待”、被强制消费……

老年人跟团游阻碍如何破解？

■ 白光迪

“您好，我想给父母报名参加旅游团，需要哪些手续？”记者近日在江苏省南京市新街口附近的一家旅行社咨询。

得知记者父母年龄超过70岁之后，工作人员表示旅行社不具备接待老年人的能力，可以去一些“较大”的旅行社问问。

报团限制多、旅行社“不接待”、被强制消费……随着生活水平提升，越来越多老年人想出门旅游，却在跟团游上遇到了困难。老年人旅游需求为何得不到有效满足？相关主体有哪些顾虑？应如何破解这些阻碍？针对这些问题，记者进行了采访。

老年旅游团——门槛多、不规范等问题存在

被旅行社拒绝后，记者问：“拒收老年人是否不符合规定？”工作人员则表示这是公司规定，自己也没有办法。

随后记者来到附近一家较大的旅行社，店员说可以接待70岁以上老年人，但有一些“门槛”。店员随即掏出一份免责协议：“超过70岁必须签署免责协议，超过75岁必须有直系亲属陪同。”

协议中对70岁以上老年人参团作了这些约定：旅游公司对于因个人原因导致的身体不适或意外伤害，不承担任何责任；对于在旅游中遗失或损坏财物，不负任何赔偿责任；提前做好身体检查并保持良好的身体状态，否则因疾病加重或诱发其他疾病所产生的后果由老年人自行承担……

工作人员提出，签订免责协议后，旅行社还是建议有家人或低龄老人陪同旅行。

除了报团门槛多，老年旅游团还存在不规范情况。业内人士透露，老年旅游团中存在大量不规范“渠道团”。一些保险公司会以答谢客户的名义，以较低价格吸引老年人参团，成团后再将客源带至旅游目的地，交给当地旅行社接待。

“这些团将老年客源‘卖’给当地旅游公司，自己则将大部分甚至是全部旅行经费据为己有。”知情人士告诉记者，当地旅行社几乎是零收入接手旅游团，容易发生强制消费，人身安全和正当权益都难以保障。

以周边游、近郊游为主的“鸡蛋团”也是一大雷区。“这种团以很低的价格吸引老年人参加，还赠送一些礼品，如鸡蛋、大米等，但旅游过程中会诱导老年人购买保健品等商品。”知情人士介绍，这种旅游团大部分不具备资质，存在严重安全隐患。

老年人需求——趋向多元，需加强优质供给

“三、二、一，茄子！”来自南京的李莹今年74岁，正在青海省茶卡盐湖景区游玩。退休之后，李阿姨每年出游3到4次。

“旅游给我的生活带来了很多美好，但好旅游团真的不多。”李阿姨坦言，这些年，高品质旅游团增多，但服务细节还有待提升，比如，大部分团没有配备医护人员，旅行线路适老化、个性化不够，游览时常常是走马观花。

李阿姨报名旅游团时也吃过闭门羹。“在一家新开的旅行社，我看到一款产品的路线和行程安排都不错，价格也合适。”李阿姨告诉记者，但旅行社工作人员得知她的年龄后，明确拒绝了报团请求。

“他们说70岁以上的老年人不接待。我问他们这样做有没有依据，对方也含糊其词，始终以该旅行线路有不适合老年人参与的项目作为借口。”李阿姨说，“我身体很好，能完成旅游团安排的行程。很担心再过一两年，更多旅游团不接待我了，自由行又力不从心，到时候想出去玩可费劲喽！”

对于这些问题，有些旅行社也有苦难言。“线下旅行社成团利润一降再降，很多旅行社长期入不敷出，因此很难开发高品质旅行产品。”南京大华国际旅游公司总经理黄义纯坦言，这几年线下旅行社受旅游电子商务冲击明显，在个别旅游线路上“渠道团”“鸡蛋团”等也在抢占市场，导致客源流失严重。

据业内人士透露，旅行社不愿接待高龄游客存在双重现实考量：一是安全问题，“出了意外旅行社承担不起”；二是价格问题，高龄群体人均附加消费额低于中青年客群，“购买力”不足让很多旅行社不愿做老年人生意，这样的情况集中在购物属性较强的旅游团中。

怎样避免劣币驱逐良币？“旅游从业者应该把心思放在产品开发上。”黄义纯认为，市场上优质的旅游供给较少，例如，很多银发专列存在线路不固定、产品不稳定的特点，没有将优秀线路固定下来，个别地方甚至存在利用银发专列政策套取补贴的情况。

银发旅游——继续朝个性化品质化发展

直接拒绝70岁以上老年人参加旅游团是否合法？

中国人民大学法学院教授王雷表示，民法典、老年人权益保障法、消费者权益保护法、旅游法等是保障老年人权益的基本法律依据。旅游法第十一条规定，老年人旅游者在旅游活动中依照法律法规和有关规定享受便利和优惠。

“根据相关规定，旅游者享有平等参与旅游活动的权利，旅行社不能因年龄等原因歧视消费者。如果旅行社的拒绝行为被认定为是对老年人的歧视或违反了相关法律法规的强制性规定，老年游客可以通过法律途径维护自己的合法权益。”王雷说，要求70岁以上老年人参加旅游团时签订协议并不违法，但内容要公平合理，不能免除旅游团应尽的安全保障等主要义务。

老年旅游市场蓬勃发展，需要行业整体优化产品供给。“研究发现，消费观念上，刚退休的人群与更年长群体相比变化较大，更聚焦健康生活，追求老有所乐、老有所学、老有所为。”江苏省旅游学会副会长杨淇深认为，老年群体旅游需求旺盛，并且呈现出对差异化产品的独特偏好，大部分老年消费者认为旅游产品选择较少，在服务质量、产品价格、行程安排、文化体验、信息透明度等方面都应该有所提高。

多样化、个性化、品质化是银发旅游未来发展的方向。杨淇深建议，旅行社和景区可结合地域特色与老年人的兴趣，注重景观价值和文化内涵；针对老年群体的实际需求特征，开发专项产品，加入深度文化体验、养生度假、疗养服务等。同时，关注老年人的社交心理需求，增加参与、互动、交流环节。（据《人民日报》）