

乘着银发列车去旅游

# 列车像移动的家 旅游是行走的诗

□ 本报记者 唐伯依

根据国铁集团的数据,2024年,铁路部门共开行旅游列车1860列,银发族游客占比接近80%。前不久,商务部、文化和旅游部等联合印发《关于增开银发旅游列车 促进服务消费发展的行动计划》(以下简称《行动计划》),为银发族旅游列车发展指明了方向,将进一步推动旅游行业对老年群体的服务向更加精细化、个性化发展。银发族为何青睐旅游列车,银发族旅游列车供需情况如何,今后怎样实现更好发展?中国旅游报社记者进行了采访。



身着民族服饰的游客在天山号旅游列车上 摆风亮 摄



游客即将登上新疆铁路新东方快车 摆风亮 摄

## 慢游细品 银发族“很爱”

“我和老伴是旅游列车的常客,每年都会安排1至2次专列游。上周,我们登上前往贵州安顺的旅游列车,一路游览了百花兴义、罗平花海、峰林布依、马岭河大峡谷。”今年59岁的张慧娟说。

随着我国老龄化程度的加深,老年消费群体不断扩大,老年旅游需求明显增加,旅游列车成为老年群体出行的最爱之一,新东方快车、熊猫专列、呼伦贝尔号、星光澜湖号等一趟趟主题特色鲜明、产品内容丰富的旅游列车载着银发族走遍大江南北,饱览大好河山。

银发族为何青睐旅游列车?  
“这种慢节奏的旅行方式很适合我们,既可以一站式打卡多个景点,每天还有充足的休息时间,实现了‘慢游细品’。关键是减少了以往出游搬行李四处奔波的疲惫。从进站起就有专人引导,工作人员帮忙搬运行李,从列车到景区的接驳也很顺畅。整体而言舒适又安全,我们感觉很安心。”张慧娟说。

上海的郑先生看中了银发旅游列车的社交属性和文化属性。“列车上有很多同龄人,大家相处起来比较融洽,很容易找到共同话题,可以交到不少朋友。行程途中也不枯燥,比如熊猫专列上有川剧变脸、茶艺表演、民族歌舞等,就像是一个移动的文化舞台。”

列车能给老年群体提供满满的安全感与良好的体验感,还能让他们得到更高的情绪价值,是性价比比较高的旅游产品——谈及银发族旅游列车受欢迎的原因,多位从业者给出了一致的答案。  
北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院教授吴丽云认为,银发族旅游列车深度契合了银发群体的出游需求,成了老年人移动的家——列车线路设计灵活,能够按需定制,突出“以团定线”,具有车随人走、昼游夜行等特点,能串联起多个景点,让老年人深度游的同时减少旅途奔波;行程节奏舒缓,适合老年人的身体状况;行程中配备旅

行管家、医护人员和常备药品,提供行李搬运、行程咨询、基础体检等服务,这些都是银发群体看重的。“最重要的是,列车能够满足老年人精神层面的诉求,许多列车上的活动融入了地方民俗、地域文化,容易让老年人产生情感共鸣。”  
中国旅行社协会铁道旅游分会秘书长曾辉对此表示认同,在他看来,银发族追求深度体验而非打卡观光,比较在意行程过程中是不是有文化交流互动环节,是不是有良好的社交空间等,而这些需求银发族旅游列车可以满足。

“银发族时间充裕,更愿意淡季错峰出游,乐于享受高性价比的产品。另外,良好的身体素质保障了银发族可以长线出游,特别是刚刚退休的老年群体,多数身体状况良好,出游意愿强,只要行程舒缓,他们更愿意长线出行。”吴丽云认为,银发族旅游列车可以成为填补传统淡季市场的重要产品,以及平

衡铁路资源利用的重要抓手。  
有业者观察,这些“有闲有钱”的活力老人在旅游消费上态度相对积极,愿意为有特色、高品质的产品买单,因此,产品设计应关注他们在食住行游购娱方面的差异化、专属性偏好。  
持续上涨的需求之下,铁路部门也加大了银发族旅游列车的供给力度。国铁集团客运部副主任朱文忠介绍,国铁集团将用3年时间打造银发族旅游列车发展新格局,到2027年,完成设计100条以上铁路银发族旅游精品线路,打造160组银发族旅游列车适老型专用车组,银发族旅游列车开行规模达到2500列以上。按照“一省一列”的目标,推出一批铁路银发族旅游精品线路。

有业者指出,《行动计划》的出台,是有关部门对于市场需求的积极引导,有助于扩大服务供给,培育服务消费新增长点,更好满足银发族旅游需求。

## 创新设计 用心思“很细”

银发族高涨的消费热情让不少业者充满信心,而其消费观念改变和审美迭代也影响着银发族旅游列车产品的设计逻辑。《行动计划》明确提出,要增加银发族旅游列车服务供给,强化适老化设施保障。近段时间,旅行社业者花了不少心思,努力让产品更有特色、让线路设计更加合理。

中国铁路成都局集团有限公司成铁商旅西南铁旅负责人兰佳文介绍,目前他们开发了观光游、人文游、结伴游、行养游等适配银发族的旅游列车产品,在进行线路产品设计方面,充分考虑银发族喜好,让出行变得更加简单便捷。比如,推出新疆大环线产品,采取“车随人走、夜行日游、游景停车”的旅游方式,可实现一次畅游南北疆。在交通工具选择方面,探索“铁路+游船”“普速+动车”等交通形式,扩展出行区域,让出行方式更多样。在餐食活动方面,准备少油少盐的食物。同时,组织丰富多彩的车上文娱活动,提升银发族游客的体验感和幸福感。

记者了解到,中国铁路上海局集团目前推出了20余条银发族旅游线路,包含“乐游长三角”系列以及去新疆、福建、广东等地的中长途银发族旅游列车产品。“列车不仅在线路安排上紧贴银发族的特点及需求,而且价格透明,无隐形消费。高铁中短途线路‘快旅慢游’,普速中长途‘一线多游’。列车还与目的地文旅部门实现有效联动,让老年人可以参与演艺互动等,提升了游览过程中的体验感、参与感。”上海铁路文旅传媒集团有限公司上铁国旅专列部经理王娟说。

服务品质的提升也是吸引老年客群的关键因素之一。王娟告诉记者,她和同事们总结出了一套服务老年游客的方法。“在组织银发族游客团队时,我们会特别强调安全注意事项。比如,有些老年游客紧跟时尚,在游览过程中喜欢拍照打卡发朋友圈,往往就忽略了脚下安全;有些老年游客随身携带的零散物品较多,容易造成物品的遗漏,我们会随时注意这些问题,做到时时提醒。另外,在集合的过程中不能过多催促,避免其

因赶时间而匆匆忙忙,引发安全风险。”  
“银发族旅游列车产品设计核心是‘慢节奏+深体验’,一方面是文化沉浸,线路优先选择历史文化名城、非遗聚集地,通过手工艺体验、地方戏曲观赏等轻体力活动,引起银发族对传统文化的共鸣;另一方面是健康适配,采用慢行游览的模式,配备医疗团队并设计弹性行程,兼顾安全性与体验深度。”曾辉说。  
卧铺采用加宽加厚设计,卫生间设置紧急呼叫按钮,洗手台配备防滑扶手,车上设置医疗护理区,为老年人提供必要的医疗服务……适老化改造也是银发族旅游列车提升服务品质的重要一环,不少列车已经有了相应改变。

“我们在银发族旅游列车上安装了加长加宽的软卧床铺,配备手动调温系统和呼叫器,每道门的扶手和门框上都安装了防夹装置,列车上放置了药箱,里面配备了老年人常用药品。列车乘务员经过了红十字会专业培训。对个别老年年龄偏大的重点旅客,铁

路部门安排人员全程陪护。”西安铁道国际旅行社相关负责人说。  
新疆铁路旅游发展集团有限公司旅游事业部副经理林闻介绍,列车在硬件设施上按照适老化进行改造,比如增加防滑设施,在卫生间加装防滑软垫、增设扶手,加宽铺位脚踏,增加上下铺时的稳定性,医疗设备和日用品方面增加了老花镜、血压测量仪等。  
想要提升老年游客的体验感,做好路地联动与衔接也很重要。“我们推出‘三票合一’票制,包含动车、景区门票、观光汽车,依托12306系统,匹配旅客购票信息,主动推荐旅游行程。同时,确保到站接驳畅通,比如在黄龙九寨等站外设立接驳车停靠点,为旅客提供便捷接驳服务。”兰佳文说。

“景区根据人流量安排团队专属通道、区间车的方式,减少长时间排队等候,行程安排方面给予老年人充足的休息和调整时间,确保其在旅行过程中不会感到过于疲惫,享受到更加安全、便捷和舒适的服务。”林闻说。

联合开发‘车票+门票’联票系统,简化购票流程;旅行社合理控制单日游览强度,安排随行医疗团队全程健康监测。各方可以共建信息共享平台,实时同步列车延误、景区客流等数据,动态调整接驳与游览方案。同时,整合支付系统,实现养老卡、医保卡在车票购买、景区消费等场景的异地结算,降低支付操作复杂度。未来,还可探索铁路与沿线医疗机构数据互通,建立健康风险预警及应急响应联动机制,形成覆盖‘出行—游览—返程’的一体化适老服务网络。”

“建议铁路、文旅、医疗等部门联合制定服务标准,优化产业链协作,通过多方协同、科技适老赋能、延长产业链、品牌化运营等方式,结合政策支持与市场需求,将银发族旅游列车培育成银发经济持续发展的新引擎、新动力、新增长点。”上海共比邻国际旅行社有限公司创始人康嘉说。  
车轮滚滚向前,银发族旅游列车正驶向更深层的蓝海。

## 持续升级 钻研度“很深”

对于银发族旅游列车的发展前景,业者们也有着一致的判断,列车不断开行不仅可以满足银发族对美好生活的需要,也会为我国银发经济高质量发展注入新的活力。

那么,想要做好银发族旅游列车需要从哪些方面发力?

丰富和创新银发族旅游列车的产品供给是业界的共识。一位旅行社业者提到,银发群体的旅游需求呈现出多样化的特点,他们对旅游线路、行程节奏和服务内容有着不同偏好。为此,旅行社要持续创新,进行市场细分,设计不同的线路与主题,提供差异化的产品和服务。比如,针对喜欢历史文化的老年游客推出文化主题旅游列车,针对热衷养生的老年游客提供养生保健特色旅游线路等。

林闻认为,可以建立“谱系化”的产品矩阵,打造普惠型、舒适型、品质型等不同类型的专列,满足不同收入水平的老年群体出游需求,努力实现市场化定价机制下公益性和

营利性的平衡。

有业者提醒,在完善产品体系的同时,还要提升服务质量。特别是为银发族提供专业化的服务,加强旅游配套设施建设,持续完善列车适老化服务,加强对列车乘务员、导游等服务人员的专业培训,提高他们的安全意识和应急处理能力,让老年群体获得细致关照。提供便捷预订服务,比如,提供电话预订、上门服务等预订方式,方便老年人预订旅游产品。同时,畅通投诉处理渠道,根据市场反馈进行及时改进。

银发族因身体的原因存在着一定的出行风险,需要尽可能规避。林闻提到,要提醒老年人购买旅游保险,为可能出现的意外情况提供保障;同时,为参团的老年人购买相应的责任保险,为他们在旅行中的安全提供保障。

曾辉建议,铁路企业可以联合保险公司开发涵盖健康风险的“车票+保险”套餐,实现风险共担。还可以建立跨区域医疗协作网,实现沿线医院急救绿色通道全覆盖,构

建“出行无忧—深度体验—健康守护”的全周期服务体系。

“银发族的游览体验需求和大众客群有差异,在产品打造的专业度、全程服务的细致度方面,都需要经过精心打磨。”中旅星光旅游列车(北京)有限公司总经理贾磊说。

业界普遍认为,想要为老年游客提供更优旅游体验,还需要多方形成合力,正如《行动计划》提到的,要优化银发族旅游列车发展环境,加强政策协同。比如加强跨部门协作,铁路部门联合文旅部门,共同制定银发族旅游发展规划,优化旅游环境;加强跨旅游企业之间的合作,共享旅游资源,共同开发银发族旅游产品。

曾辉建议,铁路、景区与旅行社应构建全链条协同机制,确保行程中各环节顺畅衔接,提升银发族出行体验。“比如,从车站至景区的接驳体系,开通无障碍专线巴士并推行行李直送酒店服务;景区配套银发族专用检票通道、电动接驳车及休憩驿站,与铁路

部门联合开发‘车票+门票’联票系统,简化购票流程;旅行社合理控制单日游览强度,安排随行医疗团队全程健康监测。各方可以共建信息共享平台,实时同步列车延误、景区客流等数据,动态调整接驳与游览方案。同时,整合支付系统,实现养老卡、医保卡在车票购买、景区消费等场景的异地结算,降低支付操作复杂度。未来,还可探索铁路与沿线医疗机构数据互通,建立健康风险预警及应急响应联动机制,形成覆盖‘出行—游览—返程’的一体化适老服务网络。”

“建议铁路、文旅、医疗等部门联合制定服务标准,优化产业链协作,通过多方协同、科技适老赋能、延长产业链、品牌化运营等方式,结合政策支持与市场需求,将银发族旅游列车培育成银发经济持续发展的新引擎、新动力、新增长点。”上海共比邻国际旅行社有限公司创始人康嘉说。  
车轮滚滚向前,银发族旅游列车正驶向更深层的蓝海。

一张张贴在车窗上的“非遗”窗花剪纸,一条条红黄蓝大花座椅枕巾,一节节以蓝天白云为底色的车厢顶棚,一首首悦耳的草原歌曲和悠扬的马头琴声……这个冬季,一列列由内蒙古兴安盟乌兰浩特往返于阿尔山百年老车站的“歌游内蒙古 梦幻阿尔山”冰雪主题列车成为人们争相体验的旅游产品。  
从去年11月开始,为了吸引更多游客到阿尔山旅游,深度体验兴安盟地区冰雪风情,兴安盟文化旅游体育局与沈阳铁路集团联手,对乌兰浩特往返阿尔山的k7595次、k7596次列车进行装饰,打造“歌游内蒙古 梦幻阿尔山”为主题的冬日列车,把列车营造成一个移动的“兴安人家”和流动的文化展示窗口。

兴安盟文化旅游体育局市场科科长徐丹丹说:“我们把车厢分别以最炫民族风、东北年味儿、冰雪奇缘、野生动植物乐园等4种风格进行装饰,并按照冬日节气和传统节日为节点开展‘非遗’专场活动,其中,‘美丽工坊’最受欢迎。此外,我们还在列车上组织了研学、奇幻旅途系列活动,让游客有一段不一样冰雪体验之旅。”  
火车旅途中不但有表演,还有互动游戏。来自四川省宜宾市的游客朴勇说:“在歌词填空游戏中,主持人播放一段歌曲,我就接下一句歌词,一路下来我居然学会了首内蒙古歌曲,还获得了小礼品,4个小时的车程仿佛一会儿就过去了。”

“歌游内蒙古 梦幻阿尔山”冰雪主题列车开行至今,兴安盟文化旅游体育局已组织了数十场主题活动,让这趟列车成为宣传展示内蒙古文化的平台。

“我是四川人,曾在兴安盟做过几年酒店管理工作。近几年,发现兴安盟的旅游发展势头很猛,于是我发起组建了兴安盟研旅旅行社,主要带着学生参加研学旅游。”来自四川省广元市的张丽君也是这次冬日列车的参与者,她说:“近段时间,我们组织了第二批学生乘坐火车游兴安盟,以后还会组织更多游客来兴安盟感受在地文化的魅力,体验冰雪旅游的乐趣。”  
冬日列车已成为兴安盟冰雪奇缘与文化交融的移动的“舞台”与“文化馆”。

兴安盟研旅旅游联盟秘书长张健介绍:“我们围绕列车上的文化活动和体验项目,实施研学与旅游双线并进工作机制,推出‘冰雪+民俗’‘冰雪+红色研学’等主题产品,创新设计不冻河漂流与温泉疗愈体验项目,形成‘冰火交融’特色。”  
兴安盟委副书记、盟长于吉顺说:“阿尔山聚焦游客看什么、玩什么、吃什么、买什么等问题,有针对性地推出旅游项目和服务内容。其中,‘歌游内蒙古 梦幻阿尔山’冰雪主题列车,将持续至4月底,为游客带来更多体验,比如为庆祝即将到来的三八妇女节,列车上将举办一场专场音乐会,4月还将组织两场研学专场列车音乐会。”

“兴安盟研旅旅游联盟秘书长张健介绍:‘我们围绕列车上的文化活动和体验项目,实施研学与旅游双线并进工作机制,推出‘冰雪+民俗’‘冰雪+红色研学’等主题产品,创新设计不冻河漂流与温泉疗愈体验项目,形成‘冰火交融’特色。’  
兴安盟委副书记、盟长于吉顺说:‘阿尔山聚焦游客看什么、玩什么、吃什么、买什么等问题,有针对性地推出旅游项目和服务内容。其中,‘歌游内蒙古 梦幻阿尔山’冰雪主题列车,将持续至4月底,为游客带来更多体验,比如为庆祝即将到来的三八妇女节,列车上将举办一场专场音乐会,4月还将组织两场研学专场列车音乐会。’

“兴安盟研旅旅游联盟秘书长张健介绍:‘我们围绕列车上的文化活动和体验项目,实施研学与旅游双线并进工作机制,推出‘冰雪+民俗’‘冰雪+红色研学’等主题产品,创新设计不冻河漂流与温泉疗愈体验项目,形成‘冰火交融’特色。’  
兴安盟委副书记、盟长于吉顺说:‘阿尔山聚焦游客看什么、玩什么、吃什么、买什么等问题,有针对性地推出旅游项目和服务内容。其中,‘歌游内蒙古 梦幻阿尔山’冰雪主题列车,将持续至4月底,为游客带来更多体验,比如为庆祝即将到来的三八妇女节,列车上将举办一场专场音乐会,4月还将组织两场研学专场列车音乐会。’



打卡冰雪主题列车 兴安盟文化旅游体育局 供图

## 兴安盟冰雪主题列车——刮起『最炫民族风』

□ 杨竣杰 董亮



小朋友在列车上学习剪纸 兴安盟文化旅游体育局 供图