

助力老年游客乐享“诗和远方”

银发旅游列车开出新体验

■ 人民日报记者 王永战 胡婧怡 阿尔达克

引子

人声沸,歌声起,琴声扬……前不久,460多名旅客乘坐“熊猫专列·什邡号”银发旅游列车,从四川成都出发,在河南焦作游览云台山等景区后,一路驶向东北。行至黑龙江伊春站,身着赫哲族服饰的演员登上列车,演奏口弦琴,跳起民族舞,欢迎八方客。

新疆库车站,70岁的乘客朱燕走下“新东方快车”,与60多名游客同赏大美新疆。

辽宁沈阳,旅客张凤玲搭乘“沈铁假日号”银发旅游列车,一路向西南,赴陕西西安、四川九寨沟、重庆等地游玩。

今年1月,商务部、文化和旅游部、国铁集团等9单位印发《关于增开银发旅游列车 促进服务消费发展的行动计划》,提出“到2027年,构建覆盖全国、线路多样、主题丰富、服务全面的银发旅游列车产品体系”。数据显示,今年全国开行银发旅游列车总数预计突破2000列。

坐着列车去旅行,游客体验咋样?一趟列车,如何串联美景、带火文旅、拉动消费?近日,记者搭乘3趟列车,一路跟车采访,看银发旅游列车和其他列车相比,到底有啥不一样。

多景点、慢节奏、深度游……
紧扣市场需求,科学规划线路,合理设定价格

坐上“沈铁假日号”不久,张凤玲与朋友四人一桌,打起扑克。老姐妹们一边玩牌一边聊天,甚是惬意。

“坐银发旅游专列,不似自驾游得事操心,跟着走就行,特别省心。”说起这事,张凤玲兴致盎然。她之前就坐过“沈铁假日号”旅行,这次不仅自己成了回头客,还约上了老朋友。

退休这两年,张凤玲去过不少地方,山清水秀的西南地区一直是她的向往之地。今年3月,她在沈阳铁道文旅集团微信公众号上看到川渝之旅推介信息,随即报名预约。

川渝之旅,是国铁沈阳局为银发旅游列车设计的定制化线路。沈阳铁道文旅集团有限公司副总经理肖力国介绍,公司承担国铁沈阳局银发旅游列车的组织工作,每年根据乘客意见调整优化线路,制订开行计划,报国铁集团审批。

“去年,不少旅客反映,想去川渝游玩,我们今年就设计了这一线路。”肖力国说,起初因为列车运行时刻方面的原因,线路并未安排重庆点位,后来听到组团旅行社反馈,若不到重庆,旅客的出行意愿将受到较大影响,“为不让乘客留遗憾,我们作出了调整。”

游客“许愿”,企业“听劝”。虽然只增设一站,背后却是大量的调度协调工作。肖力国告诉记者,银发旅游列车并非固定班列,得利用客运非高峰时段开行,“直至川渝之旅开行前两天,才最终敲定班次。”

各地在组织银发旅游列车时,注重向银发族和旅行社征集意向目的地,紧扣乘客需求制定线路,根据季节特点、目的地旅游资源等确定开行计划。

东北地区冬季寒冷,针对当地老年人“候鸟式养老”的需求特点,沈阳铁道文旅集团分季节规划旅游线路。“冬天一般安排去海南、广西等温暖的地方,春天则到湖南、江西等地赏春。”肖力国说。

今年“熊猫专列”开往黑龙江饶河等地,则与旅客建议及地方推荐有关。去年,“熊猫专列”曾到过黑龙江漠河等地,不少乘客在专列征集意见时,对赫哲族文化表现出浓厚兴趣。今年3月,《乌苏里船歌》诞生地饶河县的文旅部门与“熊猫专列”运营方——四川四季乐游国际旅行社主动联系。“双方一拍即合,在游览线路中增加了饶河展现赫哲族文化的旅游点位。”四季乐游旅行社总经理梅洪文说。

搭乘“熊猫专列”,来自四川德阳的乘客谢厚平对此次旅行充满期待。与张凤玲来自网上的信息渠道不同,他是偶然间从旅行社得知,“熊猫专列”将开往东北。此前从未到过东北的谢厚平一下子来了兴趣,得知线路里还有自己爱唱的《乌苏里船歌》诞生地,立马和妻子报了名。

银发群体接收信息更多依靠线下渠道。结合银发族特点,铁路部门既通过12306客户端和微信公众号、线上旅行平台等渠道推广线路信息,还与旅行社对接,方便旅客报名。目前,通过旅行社报名乘坐银发旅游列车的旅客占比超过60%。

近年来,银发旅游列车成为老年人出游“新宠”。国铁集团发布数据显示,2024年共组织开行旅游列车1860

列,是历年来开行数量最多的一年,比2019年增长近50%,运送游客超过100万人次,其中老年游客占比接近80%。

银发族为何青睐旅游列车?

“多景点、慢节奏、深度游,更重要的是,和自由行相比,价格更划算。”谢厚平选择了“熊猫专列”标准四人间的下铺床位,包含沿线住宿和部分餐饮在内,费用总计5280元。

适应不同消费群体需求,银发旅游列车包括品质型、舒适型、普惠型3类,高性价比是舒适型和普惠型列车的显著优势。“熊猫专列”即属于舒适型列车。

选择“熊猫专列”漫行东北15日游”产品时,谢厚平对比发现:若按自由行,仅到行程第一站河南焦作,单人乘动车二等座费用为500多元,如果走完全程,每人仅车费就需数千元。“加上沿线住宿餐饮费用,会比乘坐银发旅游列车高出不少。”谢厚平说,如想更加舒适,“熊猫专列”还有高级四人间,价格7000多元。

张凤玲乘坐的“沈铁假日号”属于普惠型。“列车分软卧和硬卧席位,价格在3000元至5000元不等,比自己玩便宜多了。”张凤玲感慨,14天游玩行程,省心、安全又实惠。

银发旅游列车越开越多,组织开行的挑战与日俱增。“部分热点方向运力十分紧张。”国铁乌鲁木齐局经营开发部产业发展科科长李晓博分析,由于季节气候变化,新疆旅游列车运行存在明显的淡旺季差异,“淡季旅客较少,夏季‘一票难求’。”

对此,铁路部门正精心挖掘季节旅游资源,创新服务方式。国铁乌鲁木齐局联合景区推出“淡季专属优惠”,加大淡季门票和住宿费折扣力度,安排民俗歌舞表演等特色服务,吸引更多旅客。

适老化、舒适化、安全性……
改造配套设施,打造移动的“银发家园”

走进列车淋浴间,打开花洒,水花四溅。一到夏天,谢厚平每天都要洗澡。出发前,谢厚平曾为这事儿犯嘀咕:“行程15天,一半时间在车上,洗不了澡怎么办?”

“银发旅游列车运行时间长,洗澡关系出行体验。”中车成都机车车辆有限公司承担“熊猫专列”改造任务,其车事业部项目管理部主任刘发鹏回忆,列车改造之初,就将解决洗澡难题列为头号议题。

洗澡,得有足够的水。基于此前改造经验,车体增设了多个水箱和增压设备。“每节车厢都有淋浴和洗漱间。”刘发鹏说,列车停靠车站时,可以及时补水。

还要确保安全。列车淋浴间内,地面铺设了防滑玻璃,墙面安装了防滑扶手。每节车厢增设了紧急呼叫按钮,“老人可以随时呼叫乘务员。”“熊猫专列·什邡号”列车长李沁瑶说。

乘坐银发旅游列车,上下床铺是高频场景。2024年初改造车体时,刘发鹏通过列车运营方收集到不少乘客意见:有人反映床铺爬梯的踏面过窄,脚踩起来很疼。许多老人腿脚不利索,小小爬梯关系人身安全。

“改造时,我们把爬梯踏面加宽到9厘米,还缩小了每层爬梯的间距,方便老人上下。”刘发鹏介绍。

车体适老化改造,细节之处见服务:列车车厢每个“房间”都设有4个充电插座和1个USB接口,电加热器内嵌进车体,车内增设了光线柔和的阅读灯和高清液晶电视……

与舒适型的“熊猫专列”不同,普惠型旅游列车一般不对车体结构和空间进行改造。近两年,不少旅行团、游客向沈阳铁道文旅集团反映问题:充电插座不够,爬梯上下不便,走廊和卫生间门槛较高……

广泛吸纳意见,国铁沈阳局正按普惠型旅游列车标准,对车体进一步开展适老化改造。“我们计划取消走廊门槛,降低卫生间门槛;加大硬卧爬梯脚踏宽度,增加防滑胶垫;床头增设床头灯和USB接口。”国铁沈阳局车辆部客车科科长刘尧君透露,新车体预计今年内投用。

打造移动的“银发家园”,车站和景区配套适老化改造同样不可或缺。

行至焦作时,一系列配套服务让谢厚平为之点赞。自站台下车至出站口,一条平缓无障碍通道可以直达。走出车站,当地交通运输部门协调的接送大巴已在站前停靠到位。

焦作市文化广电和旅游局三级调研员张邦宽介绍,当地还在景区开辟了绿色通道,提前规划车辆行驶路线和停放点位,方便旅客一路畅行。

不过,记者采访中却发现,不少旅游景点尽管已开辟绿色通道,但旺季时景点排队、休息座椅不足等问题依然存在。为此,铁路部门正与文旅部门协商,探索建立“银发旅游预约联动机制”,引入大数据预判客流,引导景区合

理分配资源。

看演出、品美食、有医疗……
优化产品供给,丰富服务样态,吃住行游购娱更贴心

傍晚时分,“新东方快车”在南疆大地奔驰,窗外戈壁起伏,车内热闹非凡。伴随乘务员的歌声,游客们自发打起拍子:“在那遥远的地方,有位好姑娘……”

“唱歌、跳舞……列车文化活动丰富多彩!”朱燕说,有的旅客还会换上民族服装,体验表演。

打造品质型列车,“新东方快车”推出系列文化活动。车上,运营方定时举办歌舞表演。车下,每到一地,游客都能看到沿线景区安排的演出。

为了让银发旅途有滋有味,各地铁路部门持续丰富服务样态。“熊猫专列”上,川剧变脸等表演精彩纷呈;“沈铁假日号”上,每趟车的集体生日会别具特色……

高质量服务,需要专业化的乘务团队。

“咔嚓”一声,画面定格。李沁瑶常在车上为老人们拍照、剪辑视频,“许多叔叔阿姨对拍摄角度不太懂,我就教他们怎么拍。”

2024年,随着“熊猫专列·什邡号”投入使用,国铁成都局成都客运段组建旅游车队,打造多功能学习室,方便乘务员学习舞蹈、调酒、视频剪辑等技能。

加入车队之初,李沁瑶学会了调酒和茶艺。原本就对拍摄和剪辑视频兴趣浓厚的她,经过学习实践,水平不断提升。现在,“熊猫专列”上汇聚了不少擅长川剧变脸和民族舞的乘务“特长生”。“我们车上10多名乘务员,个个都‘十八般武艺样样精通’。”李沁瑶笑道。

晚餐时间,饭香扑鼻。循着香气,朱燕走进餐车。眼前,一道道新疆特色美食已摆上餐桌,羊肉抓饭、大盘鸡……品种多样。然而,不少银发旅客属“三高”人群,如何让吃得健康?

“为适应银发旅客清淡饮食需求,我们调整了菜品类型。”“新东方快车”餐车主任李亚轩说,餐车供应的羊肉抓饭的油脂含量减少了三成,馍饼也由蒸制替代了油炸。清蒸鲈鱼搭配南瓜杂粮粥,是李亚轩向旅客推介最多的健康晚餐。

在“沈铁假日号”上,张凤玲体验了自助餐:30元一位,8道热菜、2道主食,还有汤和水果。为“沈铁假日号”供餐的餐饮公司相关负责人罗志远介绍,今年3月,“沈铁假日号”将盒饭升级为自助餐,菜品更丰富,选择更多元,列车平均每餐营业额增长400多元。

入夜,歌声渐歇。“新东方快车”上,随车医生王青走进一节车厢,为乘客测量血压。“血压平稳,记得按时吃药,休息好。”王青边叮嘱,边记录数据。乘客携带的中药需要冷藏,她接过密封袋后,走到列车的医用冰箱前,将药品按规定温度保存。

在不少银发旅游列车上,运营方专门安排了随车医生,给旅客提供常见病诊疗和慢性病防治服务。“我们还建立了绿色通道,一旦乘客突发重大疾病,第一时间联系临近车站,及时转诊治疗。”王青说。

“熊猫专列”曾出现旅客晕倒的情况。“经随车医生紧急救治,旅客苏醒了。”李沁瑶回忆,由于医生判断患者可能突发脑出血,列车迅速启动应急预案,联系最近的车站,救护车开进站内,将旅客转运至地方医院治疗,最终

转危为安。

不少铁路部门与沿线车站、医院建立了应急救援联络机制,但仍有提升空间。“目前,主要靠铁路部门单方联络协调,有时影响时效。”肖力国建议,相关部门应建立完善应急救援流程的标准化机制,推动铁路部门和属地机构形成合力。

重体验、拓空间、促消费……
联动地方,带动区域,文旅发展迎来新机遇,跑出银发经济加速度

走下“新东方快车”,步入新疆喀什古城。

老茶馆里,奶茶香气四溢,游客们围坐一起,跟着老师傅学习打馕,感受地道喀什生活;旅拍店里,不少游客换上民族服饰,在古城街巷留下合影;一家传统木器制作店内,朱燕一手持木器,一手用工具细细雕琢,“最喜欢这种体验类项目,有意思。”

银发旅游列车乘客多,出行时间长,消费潜力大。沿线地方如何联动,既为旅客提供周到服务,又能打造消费场景?

长途旅行容易疲倦,特别是对银发旅客而言,休息条件好坏直接影响旅行体验。“新东方快车”15天行程里,乘客有一半时间下车住宿。为此,国铁乌鲁木齐局通过各地旅行社,与沿线30多家酒店、民宿签订合作协议。“我们根据旅客消费能力,精选了环境好、设施新、服务优的酒店或民宿。”李晓博说。

在喀什古城,除了有意思的旅游项目,许多特色商品也深受银发旅客喜爱。艾德莱斯绸、英吉沙小刀、特色手串……不少游客反复比较,选购中意商品。

“制定行程和宣传推广时,我们明确了纯玩体验的旅游定位,行程中不设任何购物点。”李晓博说,旅客如有兴趣,可自愿购买,“据我们观察,商品越有特色,消费项目越有创新性和体验性,越受旅客欢迎。”

铁轨上跑出银发经济加速度,与地方文旅产业碰撞出火花。

为欢迎游客,焦作出台措施,云台山等景区对所有60岁以上游客免票,四川广元剑门关等景区也采取了相同的免票措施。

为区域引流,对旅行社给予支持。焦作出台专列奖励政策,对组织旅游专列且人数达到一定规模的旅行社给予奖励。“有了奖励资金,我们可以提供更好的餐饮住宿条件,吸引更多旅客。”焦作市友谊旅行社总经理张国兴说。

银发旅游列车,在沿线区域收获好评。车体涂装,车身喷涂“蜜都饶河”字样,美观而独特——今年5月,“熊猫专列”一路向北,不少粉丝提前来到列车途经区域周边,拍摄短视频,上传网络平台,让饶河在互联网上小火了一把。饶河县文化广电和旅游局局长王群表示,银发旅游列车为当地文旅发展带来新机遇,开拓了发展新空间。

“乘着列车去旅游”渐成潮流。自2024年4月首发以来,“熊猫专列·什邡号”已开行30列,接待游客1.33万人次。国铁沈阳局自2023年5月开行首趟银发旅游列车至今,累计开行超过400列,接待游客逾15万人次。今年上半年,国铁乌鲁木齐局开行银发旅游列车30列,接待游客8800多人次。

《人民日报》(2025年8月1日第13版)

细节下功夫 走新更走心

王永战

“熊猫专列·什邡号”“新东方快车”“沈铁假日号”……如今,越来越多的银发旅游列车开行神州大地,激活银发一族消费活力。

银发旅游,潜力巨大。中办、国办印发的《提振消费专项行动方案》提出,积极发展抗衰老、银发旅游等产业,释放银发消费市场潜力。据中国旅游研究院预测,到2025年底,我国出游率较高、旅游消费较多的低龄健康老年人将超过1亿人,银发旅游收入有望突破万亿元。乘坐旅游列车出行,正成为越来越多老年人的选择。

发展银发旅游,开好银发列车,关键是在细节处下功夫。银发群体往往行动不便,饮食喜欢清淡。为银发群体提供良好消费体验,处处离不开细节。

列车开行,定位要准。银发群体爱到哪里旅游,喜欢玩什么,不同群体有什么偏好?对旅游列车组织而言,只有充分调研市场,及时收集乘客意见,才能瞄准银发群体需求,不断优化列车开行方向和班次,把列车开

进旅客心坎里。

乘客出行,服务要优。有的银发游客不善于用智能终端,只有畅通线上线下信息渠道,方能精准营销。列车卧铺、淋浴间等要进行适老化改造,餐食也要适老,医疗服务更需及时跟进,凡此种种,每一个环节都不能大意。

银发旅游,安排要细。银发旅游列车,串联一个个地区和景点。如何为银发游客提供舒适、周到的旅游体验,考验着各地旅行社和景区的服务水平。无论是行程中的就餐安排、酒店住宿,还是景区交通组织、消费场景设计,把细节做实,才能让银发游客住得安心、买得放心、游得舒心。

车轮跟着需求转,服务走新更走心。在细节处下功夫,让银发旅客在慢节奏、深体验里感受“诗和远方”,更为提振消费注入澎湃动能。

《人民日报》(2025年8月1日第13版)

