

丰富老年旅游产品 推进适老化改造 完善智慧旅游服务 这些做法,让“银发游”更精彩

◎ 通讯员 黄高原

国务院办公厅近日印发《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》(以下简称《意见》),这是中国首部“银发经济”政策文件。《意见》明确提出,丰富老年文体服务,拓展旅游服务业态。为培育发展银发旅游,丰富老年人旅游休闲生活,文化和旅游部、工业和信息化部、国家卫生健康委员会去年联合组织开展了老年旅游典型案例推荐遴选工作,最终入选的20个案例集中展示了近年来老年旅游发展实践中的好做法、好经验,为推动老年旅游健康发展提供了有益借鉴。



完善智慧旅游服务

《意见》提出“开展数字适老化能力提升工程,推进互联网应用改造”“打造智慧健康养老新业态”等具体要求。发展智慧旅游,通过数字赋能提供更多适老化智能服务产品,不仅有利于解决老年人出游“数字鸿沟”问题,还能让老年群体享受更加便捷、更有温度的智慧旅游服务。

“刷脸”一秒入园、“吃住行游购娱”一站式旅游导览……广东罗浮山景区于2022年底启用新升级的智慧票务系统,在预约、购票、核销操作上做减法,通过线上线下多渠道购票分流、现场工作人员辅助购票,解决老年人购票难、排队难的问题。景区工作人员介绍,景区不断完善智慧游览功能,整合罗浮山及周边景区景点、酒店民宿、餐饮美食、土特产品和活动资讯等文旅资源,实现“一部手机游罗浮”,解决老年人出行“攻略难”问题。

针对老年人旅游可能遇到的行动不便、问询困难等难题,江苏徐州市泉山区适老化智慧旅游导览系统以固定端“智慧旅游导览牌”为载体,为老年游客获取信息提供便利。“系统功能全、屏幕大、字体大,非常便于老年游客使用。”泉山区文化体育和旅游局有关负责人说,泉山区适老化智慧旅游导览系统设置了景区景点语音讲解,开发了“VR游泉山”虚拟旅游功能,让老年人足不出户也能云游祖国的大好河山。

2020年,国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》明确提出推进移动互联网应用适老化改造,各OTA平台从那时起就在改善相关服务,为老年人订票、咨询提供便利。例如,携程推出APP“关怀版”,安排专属人工客服为老年群体服务,重点根据老年用户需求提供代为筛选产品、代为下单、代为取消预订等。



年过六旬的杜爱梅是一名退休教师,每年都要和老伴儿来几次自由行。她说,“现在真是太方便了,旅游信息随时都能掌握。而且,大多数手机软件都有老年版本,字大,看起来也容易。现在出门自己订车票、订酒店都不成问题。”

丰富老年旅游产品

《意见》提出,“探索采取‘公司(社会组织)+农户+合作社’经营模式积极发展乡村旅居式养老服务农村特色养老产业”。有关数据显示,全国农村至少有7000万套闲置房屋,一些地区乡村农宅空置率超过35%。发展乡村旅居式养老服务不仅有利于解决农宅空置等问题,还能培育乡村产业,助力乡村振兴。



浙江磐安乌石村历史悠久,距今已有1200多年的历史,因为古村房屋

多采用一种黑色的乌石砌墙,被称为“乌石村”,是全国保存最完整的乌石古村落之一。2003年6月,时任浙江省委书记习近平到村里调研,鼓励磐安将生态优势转化为经济发展优势。乌石村党员干部带头,发动村民创办农家乐,2005年,首批由4户农户创办的农家乐开始试营业。而今,乌石村已有农家乐、民宿200多家,床位4200多个,成功打造了“乌石人家”老年康养民宿品牌,吸引众多老年游客慕名前来。

“乌石村大力开展适老化老村维修保护和基础设施建设,游乐园、游步道和美丽梯田等项目先后建成并投入使用。村里还建成了乌石御景酒店、乌石农庄等,推出非遗一台戏演出等活动。”磐安县文化和广电旅游体育局局长陈滨潮说。

近年来,康养旅游凭借亲近自然、休闲健康等优势受到老年游客的普遍

喜爱。四川省广元市老年大学于2022年开始筹备游学养项目,针对银发人群,开发5条游学养旅游线路,先后组织5批次2000名老年大学学员参加游学养项目。今年年初,广元市老年大学开始探索候鸟式游学养模式,组织老年学员到凉山西昌开展暖冬游学养教学实践活动。

贵州省赤水市天鹅堡高山康养度假区围绕老年群体康养度假需求,依托独特的生态资源,配套建设环湖健康步道、文化活动中心等设施,大力发展高山避暑、养生、休闲旅游等业态。

“安全、健康、舒适是老年人出游考虑的重要因素。”中山大学旅游学院副院长何莽建议业界关注不同年龄、不同健康状态、不同生活背景和收入水平老年人的差异化需求,对老年旅游市场进行细分,切实提升老年旅游的产品质量和服务水平。

推进适老化改造

设置无障碍通道、优化无障碍设施、加强智能监测警示……近年来,各地积极为老年游客营造舒适便捷的旅游环境。

进入沂蒙山银座天蒙旅游区,从停车场的无障碍专用停车位,到售票厅、检票口、索道站等,均设置了无障碍绿色通道。“早在2017年,景区就建成了高山无障碍游步道,并配套修建了无障碍停车场、无障碍卫生间等设施,力图打造全程无障碍游览路线和服务体系。”山东天蒙旅游开发有限公司执行董事、总经理刘子腾介绍,针对老年人等特殊群体,景区还安排志愿者提供全程无障碍服务。

湖南莽山五指峰景区先后建成单



线较长的悬空索道、海拔较高的森林观光垂直电梯、较平缓的三级悬空游步道等,安装垂直电梯、提升机等辅助设施,更好帮助老年人实现无障碍旅游。

岳西天悦湾温泉康养度假区则从住宿、餐饮等细节入手,致力于提升老年旅游服务品质。工作人员介绍:“度

假区专门设置了无障碍通道,配备了轮椅,针对行动不便的老年人,酒店管家会为其提供全方位服务。”

为解决老年人办理事务时可能遇到的排队时间长、手续繁琐等问题,宁夏六盘山红军长征景区开通了老年人专用通道,专门设置线下购票窗口和自动售票机,为老年人提供优惠的门票和灵活的退票政策。

“发展老年旅游,关键要构建老年旅游公共服务体系。”北京交通大学经济管理学院旅游系主任王学峰认为,“景区、酒店等旅游场所在建设基础设施时,应充分考虑和保障老年群体的多元需求,不断提高旅游场所公共服务适老化程度。”