

# 如何让“银发族”收获有温度的旅行

◎ 通讯员 曹燕

近日,文化和旅游部办公厅、工业和信息化部办公厅、民政部办公厅下发《关于公布2024年智慧旅游适老化典型案例的通知》,黄山AI旅行助手助力老年人出游新体验、“下扬州”平台提升适老化智能服务、西夏陵打造老年友好型景区等9个案例入选,发挥出典型案例的示范引导作用。

根据全国老龄委数据,银发旅

人数已占全国旅游总人数的20%以上,老年旅游正在从小众市场向主流市场转型。科技助力,景区在发展智慧旅游的过程中不断探索适老化服务的个性化内容。“老吾老以及人之老”,景区适老化需线上、线下融合,只有设身处地、换位思考,才能不断缓解老年游客在旅游过程中可能遇到的困难。

## 互动不断 像个朋友

门票时效及如何二次进山?错过预约时段可否入园?自驾怎么停车?能否携带无人机、宠物入园?黄山景区能不能搭建帐篷……中国旅游报记者打开黄山官方AI旅行助手,这些和游览体验相关又个性十足的问题在屏幕上滚动,点击即可与AI数字人互动。

当点击“黄山景区能不能搭建帐篷”,界面切换到了对话窗口,AI数字人在稍作“思考”后回复:“黄山景区内不支持自带帐篷。黄山景区为了给广大游客朋友提供更加安全、舒适的宿营体验,经过对季节、气候、温度、承载力等因素进行综合研判,帐篷开放时间:7月中旬—10月中旬,具体日期根据天气情况提前确定,10月中下旬至次年4月底为秋冬季防火期,5月—6月温度低、雨水多,不宜室外宿营……”

点击进入“智能购票”界面,AI数字人提醒游客:“黄山景区有多个进山方向,多种优惠政策以及线上预约和线下窗口办理两种购票方式,您可以告诉我您的购票需求,我将为您推荐最合适的购票方案。”在对话框中输入“60岁是否购票”,AI数字人在“稍作思考”后回复:“凭本人有效身份证原件的60岁(含)以上的老年人享受门票免票的优惠。该

类型门票需要到换乘中心—景区综合服务窗口办理线下入园手续。”文字回复并伴有语音,一问一答,带来沉浸式体验。

“一开始我只是抱着试试看的心态使用这款小程序,没想到通过简单的语音对话,AI就准确理解我的需求,迅速为我规划行程路线,还给我推荐周边特色餐饮和住宿。最让我惊喜的是,AI旅行助手会根据我的身份信息,提醒我可以享受免票优待,就像个贴心的朋友一样。”今年国庆假期,黄山官方AI旅行助手为上海游客刘女士带来了便捷的旅行体验。作为61岁的健康活力老人,刘女士说自己会把这个小程序“安利”给身边的朋友。

“下扬州”也是一款小程序,颜值在线,青绿色的界面清新雅致。“行程定制”是其中的亮点,点击进入,人数、天数、预算、人群、喜好等是行程定制的维度。63岁的杨青女士勾选了两人、3天、3000元、喜好历史文化,AI数字人“杨小柳”随即根据其年龄、喜好设计出轻松惬意的两天行程,建议游客早起去瘦西湖可以避开人流,划船是体验瘦西湖很好的方式。另外,“杨小柳”建议她去大明寺体验佛教文化,还能登高望远,欣赏扬州城的全景……

## 简洁明快 个性体验

最近,刚退休的厦门游客吴先生夫妇想去内蒙古体验冰雪旅游。呼伦贝尔当地的朋友向他们推荐了“指尖上的呼伦贝尔”小程序。“界面中间是呼伦贝尔交通文艺广播,这个设计对老年人很友好,我和老伴都喜欢听广播。界面上还有很多预告活动,阿荣旗的冰雪嘉年华、陈巴尔虎旗的群众村晚、新巴尔虎右旗迎新年的骆驼爬犁赛等,看得我和老伴心里痒痒的,今年一定要去祖国正北方迎新年。”吴先生说。

在吴先生看来,“指尖上的呼伦贝尔”小程序是大字体、高对比度设计,为老年游客量身打造简化版界面与操作流程,容易上手,内容主题性鲜明。

采访过程中,不少老年游客提到,在使用智慧旅游设施设备方面,简洁明快、个性体验的重要性。界面太复杂,容易“失焦”,让人无所适从。而界面的简洁明了和功能的个性体验相辅相成。一些老年游客提到:“想了解一些接地气、本地化的文化内容和旅游信

息”“我们也和年轻人一样喜欢自助游,想通过小程序这个平台定制出符合我们兴趣和身体状况的旅游产品”“希望借助智慧旅游平台,为出行安全护航”……

“下扬州”小程序在界面开发时,兼顾老年游客的需求,整体界面设计简洁明了,突出“行程定制”与AI数字人,避免过多产品信息令老年游客无从选择。”扬州市文化广电和旅游局相关负责人提到,数字人可通过文字转语音等方式提供无障碍旅游服务,实现24小时不间断接待,并可根据老年游客需求进行个性化定制,提供一对一的智能旅游管家式服务。

安全是老年人出游最在意的点。呼伦贝尔市文化旅游广电局相关负责人提到,“指尖上的呼伦贝尔”小程序设置便捷的投诉与建议渠道,保障老年游客遇到问题能及时反馈并获得帮助;聚焦老年游客安全需求,设置一键救援、坐标拾取等功能,为其安全出行保驾护航。



▲2024年智慧旅游适老化典型案例不仅是在旅游数字化产品上的创新,更注重旅游适老化设施和服务的提升,线上、线下都很重要 图源:人民网

银川西夏陵文化旅游开发有限公司市场部部长陈晓旭介绍,西夏陵景区监测平台24小时联防联控,通过在灯杆、厕所、电梯安装一键SOS报警装置,让老年人可通过触动一键求助紧急按钮,将警情上报到监控中心,及时通知管理人员应急处置。台儿庄古城的“一键报警柱”与公安系统并网,实现“警景联动”。

老年人有一定的文化积淀,看重旅游过程中的情感互动、文化和研学体验,对历史型、怀旧型旅游产品情有独钟,根据这一特点,多个景区也将文

化体验作为服务老年游客的重要内容。西夏陵景区会定期举办文化活动和讲座,邀请专家讲解历史,开展观影和木活字印刷体验活动,以满足老年游客精神文化需求;“指尖上的呼伦贝尔”小程序在文物和读书方面通过3D技术呈现珍贵文物,汇聚海量电子书和有声书,满足老年游客文化需求;台儿庄古城景区不断满足老年游客喜好,深入挖掘非遗资源,实施鲁南皮影、柳琴戏等数字再现工程,推动地方特色、传统艺术与数字场景现代创意产业融合。

## 线上线下 亲情服务

梳理后发现,2024年智慧旅游适老化典型案例不仅是在旅游数字化产品上的创新,更注重旅游适老化设施和服务的提升,线上、线下都很重要。

其实,多数景区均保留人工服务窗口,在咨询台提供旅游咨询和行李寄存服务,由专人为老年游客提供帮助,景区内无障碍通道建设,不断完善。

在有“天下故乡,华人老家”之称的山西洪洞大槐树景区,祭祖堂内供奉着1230个移民姓氏牌位,许多老年人慕名前来。员工小林的切身感受是,“对待老年游客要百问不厌,百答不厌;对待老年游客要像对待自己父母、自己的爷爷奶奶一样,为他们提供贴心细致的服务”。

洪洞大槐树寻根祭祖园有限公司办公室负责人介绍:“在祭祖堂下专设一部直梯,避免了老人腿脚不便爬楼梯的辛苦。另外,景区内大多是古典建筑,大殿特别设计了活动式门槛,白天拆掉,为老年游客游览提供了方便。”

一位景区业者还提到,目前出游的老年游客多为健康活力老人,景区要注意把握服务尺度,在做好服务的同时,尽量不让老年人有被过度关注、过度照顾的不适感。

“我国老年人如今康养旅居消费在增长,但产品和服务、文化体验还不够。”中国老龄产业协会老龄旅游产业促进委员会主任刘力说。

中国旅游研究院发布的《中国老年

旅居康养发展报告》中提到,老年旅居环境存在线上、线下双重障碍。线下方面,部分景区、交通工具等旅游设施、旅游服务未进行适老化改造;旅游场景交接处属于“三不管”地带,成了无障碍问题的“重灾区”,部分景区虽然解决了“可进入性”问题,但没有解决旅游产品的适老化问题,老年人顺利进入景区后却缺乏“可游玩性”。线上方面,主要是“数字鸿沟”问题依然存在,文化程度较低、不能熟练掌握智能设备的老年人,在智慧旅游时代有被边缘化的风险。

对于异地旅居康养者而言,他们的身份已经介于旅游者和居民之间,相应的需求也从传统的旅游服务体系逐步转向了本地居民服务体系。在这方面,上海等城市借助科技力量已经开始了探索。

最近,上海街头原本的公共电话亭改造成了“红色智能电话亭”,被人亲切地称为“hello老友亭”。改造后的“hello老友亭”不仅保留了公共电话亭的通话功能,更通过数字化升级,融入了“15分钟生活圈”,设置了一键叫车、免费充电、手语服务等8项功能,在“无输入化”情况下为老年人等弱势群体提供服务,也为到访上海的老年游客提供了便利。业界人士的共识是:旅游是与美好生活相遇的体验过程,智慧旅游适老化不仅是打造数字化的设施设备,更重要的是让老年游客收获有温度、有诚意的旅行体验。