

## Z 民意聚焦



● 近期,银发专列的新闻频频见诸报端,引发了百姓的广泛关注。《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》指出,“积极应对人口老龄化,完善发展养老事业和养老产业政策机制。”8月3日,国务院印发的《关于促进服务消费高质量发展的意见》提到,旅游消费方面,“增开银发旅游专列,对车厢进行适老化、舒适化改造,丰富旅游线路和服务供给”。银发旅游专列作为养老产业与旅游业融合创新的重要载体,正迎来前所未有的发展机遇。本期民生·民意版特别聚焦关注“银发旅途”的舒心与安心。

——编者

## 为银发族打造更舒心的旅游专列

——访全国政协委员、中国旅游研究院院长戴斌

本报融媒体记者 杨岚

“每个人心中都住着一个旅游梦,而在银发族心中,对远方的向往往往与火车情结紧密相连。不断丰富的‘铁路+文旅’模式,正悄然圆着银发旅行者心中的远方梦。”全国政协委员、中国旅游研究院院长戴斌如是说。

## 银发族逐渐成为旅游市场的重要力量

此前,中国旅游研究院发布的《中国国内旅游发展年度报告(2022—2023)》显示,2021年45岁以上的中老年旅游者合计出游11.94亿人次,占据了国内旅游客源市场的36.81%。越来越多的退休群体选择通过旅游来丰富自己的晚年生活,增长见识,提升自我,带动养老消费潜力加速释放。

“需求增长、供给丰富以及政策完善,成为推动银发旅游增长的三大要素。”戴斌表示,随着我国进入深度老龄化社会,60后、70后的新一代中老年人成长于改革开放的大潮之中,其收入、知识结构和生活理念与前几代相比发生了巨大变化,他们既有强烈的旅游意愿,也有外出旅游的能力,使银发族的旅游需求增长迅速。此外,随着铁路交通、营地等基础设施的逐渐完善,城

市、景区适老化改造的加快,让老年人自驾游、铁路旅游等方式成为新的可能。

戴斌认为,近年来,银发群体在旅游消费及偏好方面也正在发生变化。相较年轻人,老年人时间更充裕,自由度、出行预算更高;相较过去的老年人,新一代老年人更偏好于自驾游等较为轻松自由的旅行方式,共同旅行的“朋友圈”正在不断扩大,老年人旅游群体逐渐成为旅游市场的重要力量,展现出强劲的增长势头和多样化的旅游需求。“但还需要看到的是,目前旅游产品以及旅游场景仍然相对单一,我国旅游业发展潜力巨大。”

## “银发”旅游专列带来新发展机遇

今年以来,全国多地开出多趟“银发”旅游专列,一张车票游到底,不用换车、换铺,下车即可游玩,车随人走,不存在大件行李来回搬运的问题。“铁路+旅游”的融合发展,为银发一族提供了节奏慢、舒适度高、更安全的出行体验。

“在很多人的记忆里,火车只是旅行的交通工具,但是同时火车也可以承载诗和远方,我们在火车上可以从容地欣赏沿途的风

景,体验沿线的风土人情,其独特的魅力和价值,为乘客提供了不同于其他交通工具的旅行体验。”戴斌举例,比如乘客乘坐京张铁路北京北一延庆段时,可以看到詹天佑100多年前设计修建的“人”字形铁路,参观火车博物馆。“在列车旅程中,我们发现历史就在眼前。在很多国家,火车旅行也已成为人们离不开的一种生活方式。”

戴斌谈道,“银发”旅游专列因其容量大等特点,在短期内能为当地带来较大的消费增量,给旅游目的地带来全新的发展机遇。同时,可以解决老年人在旅游当中“不喜欢被折腾”的需求。

“目前,我国‘银发’旅游专列等‘铁路+文旅’模式仍处于初步发展阶段。到达旅游目的地后,乘客要下去、货物要上来、服务要跟上,旅游经济的发展还有很多工作要做。”戴斌说。

## 多样化、个性化、品质化成为发展方向

如何进一步发展银发旅游专列模式,让“银发旅途”更舒心?戴斌认为,要深入系统研究银发旅游市场的“厚度和广度”,全面了解市场规模和市场结构,细分不同年龄的银发

群体需求,培育新型消费,释放银发族消费潜力;推动“交融融合”发展,特别是推动铁路和旅游的融合发展,制定系列旅游线路,将配餐等旅客服务做深、做细。此外,培育经营主体,发挥企业的主观能动性,让企业积极进行自我探索,推出多样化的旅游产品;从行业管理上守好安全底线,加强广泛市场调研,发挥行业协会作用,在发展中逐步规范行业秩序。

在列车适老化改造方面,戴斌建议,首先要解决列车隔音问题,老年人普遍睡眠质量较差,需要为老年人营造安静、舒适的睡眠环境。其次,为老年人提供社交空间,可供开展自由交流、阅读等活动。在餐饮服务方面,充分考虑老年人的饮食习惯,遵循少盐、少油和易消化的原则,设计适合老年人的菜谱。在医疗保障方面,配备基本的医疗设施和随车医生,以满足老年旅客的基本医疗需求,列车员也应接受必要的医疗培训,能够在紧急情况下提供基本的急救和护理。

“未来,多样化、个性化和品质化是银发旅游专列的发展方向,还应不断创新服务模式,提升服务品质,以满足银发一族日益增长的旅游需求,让‘银发’旅游专列成为推动旅游业持续发展的重要力量,为老年人的幸福生活增添更多色彩。”戴斌表示。

## 中铁旅集团经济师范梦玮:

关注老年人感受  
旅游专列突出舒适与便利

本报融媒体记者 杨岚

近年来,随着人口老龄化趋势的加速,老年旅游市场随之迅速扩大,越来越多的老年人开始注重旅游体验和品质,老年人的旅游需求日益多样化、个性化。

银发旅游市场既是银发经济的重要组成部分,也是推动我国旅游业高质量发展的重要力量。据中铁旅集团经济师范梦玮介绍,近年来,中铁旅集团依托中国铁路北京局的战略部署,抓住全国旅游市场大幅向好的契机,紧密围绕服务乡村振兴战略,百姓的多样化需求,开发了多种旅游专列产品。2023年中铁旅集团共开行涉及银发服务的旅游专列33列,包括“京藏号”“京和号”“老挝旅游专列”“港澳旅游专列”等,2024年截至目前已开行涉及银发服务的旅游专列18列,包括丹凤康养专列、健康阿尔山系列专列等。

“这些专列一经推出,便深受老百姓欢迎。而根据游客年龄数据分析,60岁以上游客比例平均约为72%。为了更加贴合老年人的个性化需求,我们在旅游产品设计以及旅游列车改造上一直努力。”范梦玮介绍,在设施方面,为了保证老年人的旅途舒适,旅游专列利用餐车有效空间,增设了音响以及可折叠桌板等设施,实现水吧、茶吧、酒吧、KTV等功能;在娱乐性方面,在餐车及其它有限空间组织歌舞表演、茶艺表演、有奖问答、制作手工等特色活动,满足乘客个性化需求,丰富旅途内容;在服务细节上,除了选拔经验丰富的导游与服务人员全程跟随服务外,专列上还专门配备两名120急救中心随车医生——一医一护,携带老年人常用药品,为游客提供保健知识、紧急救助等服务,使银发群体出行健康有保障。

此外,列车开展特色餐饮,打造了“大厨上车”项目,对老年群体的餐食供应进行认真分析,适当增加了面食等老年人好消

化的食物,还可以为生病的老年游客制作病号饭,为过生日的游客制作长寿面等;在车厢包厢上设置多处扶手,帮助老年人行动;在铺位设计上,统一上下铺,增加铺位宽度,增加舒适度。

范梦玮表示,在产品、线路编排上,专列更加关注老年人的感受,突出舒适与便利,发挥“一线多游一票到底”“日夜夜、快旅慢游”的优势,在游览安排上做到“少走多看、缓行安全”,减少行程的紧张度和疲劳感。同时,专列为不同的老年人提供了不同的选择,老年人可根据自己的身体状况或喜好选择适合自己的产品,提供定制化产品,例如推出摄影、康养、美食等不同主题的专列产品。

“在排铺、排团安排上,专列充分听取老年人的要求,将朋友、家人安排在同一包厢、邻近包厢,提供调下铺的选择,减少老年人出行的陌生感,让老年人更安心、更舒心。”范梦玮说。

此外,专列还为老年人研发了专属乘客人身意外伤害保险产品,结合老年人出行场景,研发灵活保期的固定期限乘客人身意外伤害保险产品,在原有乘客人身意外伤害保障基础上,新增开发紧急医疗转运保险、亲属慰问探访补偿保险等适配老年人出行场景的保险责任;在12306渠道上线高保障额度的指定行程乘客人身意外伤害保险产品,充分保障老年人权益与安全。

范梦玮表示,可喜的是,专列推出后,多趟专列实现满员发车,跟团后游客满意度较高。其中京和号从2015年开行,至今共计开行21趟,累计运输游客1.4万余人次,拉动沿途各地GDP增长超亿元。“京和号”作为铁路减贫案例,以其“铁路+旅游+对口帮扶”新模式、突出的减贫效果,还入选了“世界旅游联盟旅游减贫案例100”榜单。

日前,由云南省昆明市开往临沧市的Y764次旅游专列从昆明站驶出,满载1100余名老年旅客开启云南边境城镇精品游,舒适的乘车环境、贴心的适老服务和一路美不胜收的云南山水风光,得到了这群银发游客的一致好评。

时下,乘火车、高铁览祖国大好河山,已成为老年群体出游的一种新选择,“银发”专列应运而生。昆明也积极抢抓机遇,今年3月,来自云南、四川等地的1740名老年旅客,分别乘坐Y122次和Y92次“银发”旅游专列,从昆明站出发,前往华北、华东,游览北京、天津、上海、浙江等地的著名景点,开启14天的“春日”之旅。

“银发”专列已成为助力各地旅游经济发展的一道亮丽风景线。“银发”专列针对老年群体出行特别提供如专门的安检口、候车区点对点服务等,列车上还配备了经验丰富的乘务员、导游和随车医生,车厢内配备有充电宝、老花镜、医药箱等。在线路、景点的制定方面,不走回头路的环线旅游设计等都充分考虑了老年人的实际需求,提升了乘车和旅游的体验。”谈起当前“银发”专列为何大受欢迎,昆明市政协委员、昆明滇峰国际旅行社有限责任公司总裁杨家能说道。

结合自己的从业经历,杨家能认为,当前,我国60岁以上的人口占比逐年升高,“银发”人群旅游热情高、经济基础好,旅游时间充裕,且消费观念也逐渐向康养、户外等体验式趋势转变,已成为旅游市场的重要组成部分,而“银发”专列正是迎合了这部分人群的需求,因此大受欢迎。

“乘坐火车去旅行感觉更方便也更舒适,一方面,车内住宿、用餐、盥洗室以及卫生间的环境好,旅途全程不用换车,大件行李可留在车内,车厢管理得很规范,不担心安全问题;另一方面,车上的列车员会随时询问我们的身体情况,坐得时间久了还会跟我们一起在车上活动身体,帮我们送开水、送餐到铺位,还会协助我们对接饮食、住宿、游玩景点,让我们感到非

营造流动的「家」  
——云南省昆明市政协委员建言「银发」专列优化升级  
欣赏美好的「景」

本报记者 吕金平 通讯员 李茜茜

常贴心。”曾两次乘坐过“银发”专列的陈奶奶介绍说。

“旅游专列的旅程给我们的退休生活增添了色彩,不仅可以看风景,一趟旅途下来还结交了三五好友,扩充了交流圈。”来自安徽的何女士说。

在昆明市政协委员马佳看来,“银发”专列的开通不但丰富了老年群体的旅游选择,也反映出社会对老年人需求的关注和尊重,是社会进步和人文关怀的一种体现,推动了旅游市场的多元化发展。

如何持续优化“银发”专列服务,让老年人游得更舒心、更放心?马佳建议,应进一步优化列车座位设计,如加大座位空间等,并提供适合老年人口味的健康餐饮服务。同时,还可以在车厢内设立阅读区,提供大字号的老年人感兴趣的杂志和书籍,安装相关休闲娱乐设施,设立单独的棋牌桌娱乐区等,丰富老人乘车体验。

“沿途各地也应积极抢抓‘银发’专列机遇,继续探索定制化的服务,推出更多符合老年人特点的旅游产品,持续推动老年旅游市场的发展。”马佳说。

“目前的购票系统对年轻人来说非常便捷,但对‘银发’一族来说仍存在许多障碍。”90后的市政协委员包理斯建议,购票系统应根据老年人的身份信息,自动识别并优先安排老年人的车票和座位。购票和取票过程中,也应提供简化的操作流程和大字界面,方便老年人操作。

在规范管理“银发”专列方面,昆明市政协委员胡广集提出,铁路公司在提高服务水平的时候,也要宣传好旅游目的地的文化风俗,引导老年旅游群体遵守社会秩序,尊重地方文化及民族习俗,文明旅游。

“我们还可以鼓励老年群体通过新媒体分享沿途旅游体验,充分发挥个人才艺,以诗词、书画、音乐、舞蹈等艺术形式宣传途经景点,助推地方旅游发展。”胡广集说。

## Z 民意精选

## 网络空间绝非法外之地

韩冬

最近,一段视频在网络上引起了热议。视频中一位男子在酒后摸了老太太的车,并且进行了敲打,而老太太发现后便追了上去,要求男子当场道歉。然而,由于双方无法达成一致,最终老太太出手打了男子,并且被围观的群众所拍摄。随着该视频在网络上的大量转发,出现了各种各样的猜测和传言,更有人称老太太是市长的妈妈,要求男子赔偿1万元。最终,警方向社会通报了事情的来龙去脉,并依法对造谣者予以行政拘留。

在这起矛盾纠纷的事件中,最让人关注的并非是矛盾的发生,而是随后出现的各种网络传言。究其原因,互联网的匿名性和边界性使得一些用户误以为在线上非法行为可以逃避法律制裁是其一。

事实上,无论是网络欺诈、侵犯版权、网络暴力还是散播仇恨言论,这些行为都已被各国法律所明确禁止,并会受到相应的法律制裁。在我国,《中华人民共和国治安管理处罚法》第二十五条第(一)项规定:散布谣言,谎报险情、疫情、警情或者以其他方法故意扰乱公共秩序的,处五日以上十日以下拘留,可以并处五百元以下罚款;情节较轻的,处五日以下拘留或者五百元以下罚款。《中华人民共和国刑法》第二百四十六条第一款(侮辱罪、诽谤罪)规定:以暴力或者其他方法公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人,情节严重的,处三年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利;第二百九十一条之一第二款(编造、故意传播虚假信息罪)规定:编造虚假的险情、疫情、灾情、警情,在信息网络或者其他媒体上传播,或者明知是上述虚假信息,故意在信息网络或者其他媒体上传播,严重扰乱社会秩序的,处三年以下有期徒刑、拘役或者管制;造成严重后果的,处三年以上七年以下有期徒刑。可以说,法律的触角已深入到网络世界的每一个角落,正在努力维护着数字世界的正义与秩序。

然而,要实现互联网法治化,仍然面临诸多挑战。比如,在网络犯罪中,犯罪行为可能涉及多个地域,如用于实施犯罪行为的网站服务器所在地、网络服务提供者所在地等,这增加了确定管辖权的难度。而且网络犯罪中的证据往往以电子形式存在,具有易修改、易删除等特点,这增加了证据的收集、固定和保全的难度。此外,技术的高速发展也使得新的犯罪手段层出不穷,而法律的制定和修改往往需要一定的时间,这导致法律在应对新型网络犯罪时存在一定的滞后性。

针对这些难点,首先需要不断完善相关法律法规,提高技术水平,加强国际合作,以更有效地打击涉网犯罪。再者,平台运营商应承担起监管责任,遏制违法信息的传播,并与政府机关合作打击网络犯罪,比如严格实行实名制、严格审核发布内容、建立快速举报机制等,以净化网络环境,保护网民的合法权益。同时,提升公众互联网法治意识也是关键环节。应通过多种渠道、方式,教育公众正确使用网络,尊重他人权利,不传播不实信息,让每个人都成为互联网法治的践行者和守护者,共同营造一个清朗的网络空间。

乡镇委员联络室“牵手”助老食堂  
办好群众暖心事

和面、调馅儿、擀皮……近日,山东省庆云县周辛村幸福食堂热闹非凡,崔口镇政协委员联络室组织委员为全村80岁以上老人包饺子,20多名老人一边唠家常,一边享受热气腾腾的饺子,尽享老年幸福“食”光。

为使老有所乐、老有所安,在崔口镇政协委员联络室的建议下,周辛村打造助老幸福食堂,定期为老年人提供助餐陪餐服务。崔口镇政协委员联络室高度关注食堂发展,定期组织委员为老人准备饭菜,对行动不便的老人义务送餐上门,让老人在家门口就能享受热闹温暖的团圆滋味,以小家餐桌托起稳稳的幸福。

图为崔口镇政协委员为周辛村80岁以上老人包饺子。

本报记者 贾宁 摄