

# 甘肃持续开行银发旅游列车,创新定制化服务

## 慢旅深游,乘火车享受老年生活

本报记者 宋朝军

### 民生一线

#### 银发经济促消费

“第一次坐火车遇到这么多同龄人!”在兰州站候车,樊庆华左看右看,跟身旁的两位姐妹发出感慨。樊庆华是甘肃兰州人,今年60岁,退休前是一名国企职工。正值暑期旅游旺季,她和姐妹相约,选择Y692次“环西部火车游·崆峒号”银发旅游列车。列车由中国铁路兰州局集团有限公司(以下简称“国铁兰州局”)和甘肃省平凉市组织。跟随列车,近200名老年人前往崆峒山等景区,开启“养生之旅”。

2018年起,国铁兰州局开始和甘肃多个市州、企业合作,共同建设“环西部火车游”品牌。通过“铁路+旅游”新模式,深化实施客运供给侧改革,国铁兰州局先后推出经典丝路线、甘青大环线、“崆峒号”、“陇东过大年”、“粤港澳”、“魅力东北”等不同线路等银发旅游列车线路,打造“慢游康养”“夕阳红专列”等产品,更好满足银发群体旅游服务需求。

### 慢旅深游,全程定制——

#### “以老年人需求为中心,规划线路行程”

除了发现周边都是同龄人,候车时,樊庆华还感受到了很多不同。在统一组织下,大家进站时就有绿色通道,候车时有专属区域。同时,全列旅客有专属的标识牌,省下了检票、验票的时间,登车更加顺畅。站台上,雷杰早早等候在这里。作为国铁兰州局专门配备的旅游管家,从2019年入职起,雷杰就一直在银发旅游列车上提供服务。“虽然现在才和叔叔阿姨们见面,但我们的服务早已开始。”雷杰一边帮樊庆华搬行李,一边介绍,“以老年人需求为中心,规划线路行程。”

以“环西部火车游·崆峒号”银发旅游列车为例,这趟列车已连续发车4年。崆峒山是中国传统养生文化的重要发源地之一。近年来,崆峒武术养生拳、崆峒山问道养生的历史故事受到广泛关注。在前期调研基础上,国铁兰州局确定了崆峒山、崆峒古镇、平凉市博物馆、泾川王母宫等景点,以此制定出“环西部火车游·崆峒号”的基本线路。

国铁兰州局和位于河西走廊的武威、张掖、酒泉等地市合作,推出“环西部火车游·经典丝路线”列车,更好地游览西北风貌。“不同线路吸引着不同群体,参与本次两天三晚‘崆峒号’旅行的游客大多来自甘肃、青海,而参加经典丝路线的游客则更多来自东部、中部省份,大家来领略别样的西北风光。”雷杰表示。

为了让大家休息好,“昼游夜行”成了银发旅游列车规划的基本原则。旅客们入住全列软卧车厢,在第一天傍晚或晚上上车,第二天、第三天的白天都在景区游玩,第三天晚上再回到车上。国铁兰州局还适当加长了每个景区的停留时间,让老年游客感受节奏舒缓的慢旅深游。线路规划也具有灵活性,在本次列车上,除了十几位工作人员、一些家长及其带领的孩子,其他旅客全部都是60岁以上老年人,都经历了共和国逐渐富强的历程。组客时,他们向报名的旅行社和国铁兰州局提出,想去新中国成立前的革命老区参观。

了解需求后,国铁兰州局立即调研,制定参考方案,在听取老年游客的意见后,行程更新——到达平凉后,大家专门拿出半天时间,前往邻近的宁夏回族自治区固原市隆德县,在这里的六盘山红军长征景区参观学习,重温红色故事。

### 上半年职工医保个人账户共济2亿人次

本报北京7月23日电 (记者孙秀艳)记者从国家医保局获悉:今年1—6月,职工医保个人账户共济人次2.00亿,金额261.77亿元。目前,职工医保个人账户共济可以通过即时调用被绑定人个人账户、医保钱包转账等方式实现。今年上半年,通过即时调用被绑定人个人账户方式进行职工医保个人账户省内共济的人次2.00亿,共济金额261.07亿元。通过医保钱包转账方式进行职工医保个人账户省内、跨省共济共10.01万笔,转账金额6964.23万元。从共济用途看,即时调用被绑定人个人账户方式共济用于支付在定点医疗机构就医发生的个人负担的医疗费用234.97亿元,用于支付在定点零售药店发生的个人负担的费用14.93亿元,用于参加居民基本医保等的个人缴费7.28亿元。通过医保钱包转账方式进行共济的数据也在持续增长,仅今年6月,以此方式实现省内、跨省共济共3.59万笔,转账金额2290.19万元。其中跨省转账1.11万笔,转账金额857.32万元。

本版责编:商 畅 白真智 徐 阳

### 适老体验,活动丰富——

#### “硬件软件都跟上,车上旅途也能玩”

“山丹丹的那个开花哟,红艳艳……”刚刚收拾完东西,樊庆华就听到车厢远处传来歌声。循声走去,穿过两节车厢,她看到几十名游客自发组成了临时合唱团,话筒、音响、点歌台一应俱全。十几张桌子中间,一些游客演奏起手风琴、萨克斯和长号,站着的几名老年人手持话筒,唱得起劲儿。在“环西部火车游·崆峒号”上,中间的两节车厢被改造成了功能车厢,有卡拉OK设施,还有茶吧、书吧、棋牌桌等,可折叠桌板、座椅等也更大、更宽敞。

除了硬件设施,车上的文化氛围也很浓厚。车顶,甘肃传统的飞天造型、莲花藻井等图案灵动飘逸;车体,每一节卧铺车厢都有对应主题,涵盖自然风光、历史文化和特色美食等平凉人文元素。再加上随处可见的风景挂画、旅行手册、文化书籍,樊庆华非常惊喜:“人还没到崆峒山,先在火车上做了个攻略。”

“我们也会提前准备游戏来活跃气氛。”雷杰介绍完,就和列车上其他两位旅游管家一道,来到游客中间,一起玩起了你画我猜、脑筋急转弯、夹乒乓球、猜字谜等游戏。

列车的更多细节设计和安排也体现着适老化。地毯上有没有杂物、可移动的物体是否放稳、卫生间地上有没有积水……老人们休息后,列车员和旅游管家开始检查设施。这是列车员张艳第二次执行银发旅游列车的任务,此前,她已经在普通列车上工作了近10年。“相比之下,这趟车还有很多要格外注意的地方。”张艳说,因为旅行时间长,有的老人上车换上了拖鞋。为了防滑,国铁兰州局将全列都铺上了地毯,并且24小时不强制断电熄灯,对于卫生间等打滑风险较高的地方,张艳和同事们也增加了巡查频次。

不仅巡查更多了,针对老年人特点,乘务员和乘务还提高了安全教育、防电信诈骗等频率。遇到特殊情况,还会开展一对一帮助服务。列车随车配备保健医生,并为老年游客开展免费义诊,提前准备好老年人常用药品。老花镜、针线、防暑降温药……清点完便民箱物品,记录下补充需求,雷杰才放下心:“硬件软件都跟上,车上旅途也能玩,每个细节都很重要。”

### 资源整合,做优产品——

#### “下车不发愁,到哪儿都踏实”

车上温馨舒适,下车后的旅行顺畅吗?

强制购物、随意涨价、胡乱收费、一票难求、吃住条件差……对于退休多年的樊庆华而言,互联网上的“旅游刺客”着实令她担忧。“年纪大了,很难有太多精力维权,就希望能安全、舒心地旅个游。”樊庆华直言。

一下车,看到雷杰,樊庆华的心就踏实了一大半:“小雷,你会跟着我们吗?”“阿姨放心,所有旅游管家都会全程陪大家。”雷杰清点着人数。平凉本地的地接导游也早早等在了出站口。出站后,按照前期分组,每一队老年游客都有导游和服务人员。“大家的胸卡就是票,一票在手,全程无忧,门票、交通、旅拍、讲解、食宿都安排得妥妥当当。”雷杰说。

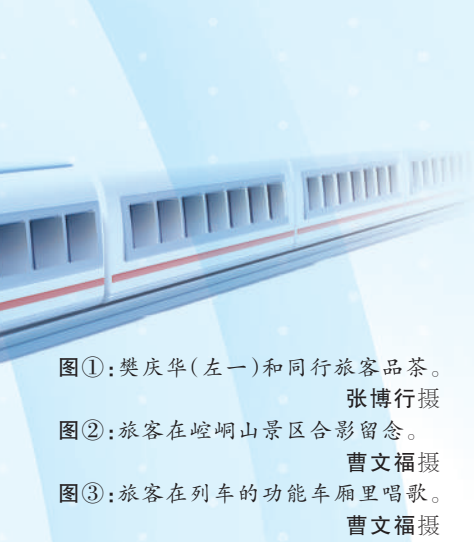
项目很多,价钱如何?会不会有隐藏的“坑”?在这趟银发旅游列车上,每名老年人团费不超过1000元。在两个白天的行程中,全体游客没进一个购物店,入住的是平凉当地知名的花园式酒店,“下车不发愁,到哪儿都踏实。”樊庆华感慨。

老年人得实惠,组织方如何盈利?靠资源整合。近年来,国铁兰州局持续优化银发旅游列车项目产品,整合形成“列车+旅游团+景区+酒店+民俗文化+特产”的高性价



比旅游产品模式。“每新增一个点,我们都要先去‘踩线’,把一路上的吃穿住行都对接好,安全靠谱最重要。”雷杰介绍,大到酒店、景区,小到绿色通道、接驳车,他们都精挑细选,并和多个部门、企业建立合作关系,渠道通畅稳定,降本空间更大,最终惠及每位游客。

返程时,樊庆华仍然很激动。她拿起手机,给火车上摆放的崆峒花馍拍起了照片。花馍上,寿桃、兰花、丝带等造型精致。截至目前,国铁兰州局已开行“环西部火车游·崆峒号”46趟,共计开行银发旅游列车线路236趟,最远抵达大湾区、海南等地,累计服务游客超过8.6万人次。



图①:樊庆华(左一)和同行旅客品茶。张博行摄  
图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄  
图③:旅客在列车的功能车厢里唱歌。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄



图②:旅客在崆峒山景区合影留念。曹文福摄

