

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。

人民眼·提振消费

助力老年游客乐享“诗和远方”

银发旅游列车开出新体验

本报记者 王永战 胡婧怡 阿尔达克

细节下功夫 走新更走心

王永战



①

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，不像自驾游得事事操心，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，线路并未安排重庆重点位，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”。“虽然只增设了一站，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，是近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密，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，以吸引更多旅客。

适老化、舒适化、安全性…… 改造配套设备设施，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，其客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，有足够的空间。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钢，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。自站台下穿至出站口，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站。

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，记者采访中发，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，如何让他们吃得更健康？

“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，馒头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。

人夜，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。

“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。车体淡蓝，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。

“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，



②



③

图①：“熊猫专列·什邡号”上，随车医生为乘客测量血压。 韩旭刚摄
图②：“新东方快车”上，舞蹈演员与游客载歌载舞。 李铁军摄
图③：“沈铁假日号”上，旅客在自助取餐。 张雪摄

本版责编：杨彦 孙振 戴林峰 刘雨瑞
版式设计：沈亦伶

