

慢游中国圈粉银发客

“适老化服务+慢节奏深度游”，热门线路一票难求

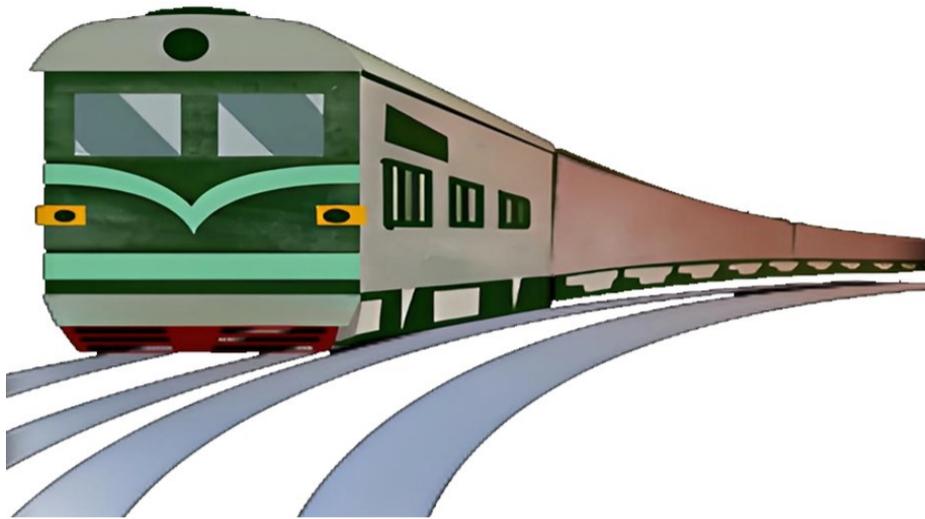
“这是17辆编组列车，为了保证供暖，让游客更舒适，我们减少了一辆载客车，多加挂了一辆发电车。”

以“什邡号”的东北之旅为例，列车上配备2名“熊猫管家”，为464名旅客提供全程贴心陪伴。

从四川出发，一趟趟服务银发人群的“慢”火车，构建起一个个小而美的文旅综合体，实现“景随人移，文化随行”。

中国铁路成都局集团有限公司(以下简称“国铁成都局”)自2021年起打造“熊猫专列”旅游列车品牌，先后推出“安逸号”“什邡号”舒适型旅游列车，以及“成都号”品质型旅游列车。

“适老化服务+慢节奏深度游”的突出特点，精准契合银发游客的出行需求，多条热门线路经常一票难求。



打造旅途专属暖意

生日是11月29日的一位旅客，登上开往东北的“安逸号”列车时，发现自己住到了11车8包29号床。她一直以为是巧合，直到看到乘务人员送来小蛋糕和长寿面。

车票订单生成，就意味着全方位服务的开始。

旅行社发布行前预告和注意事项。旅客陈丽江想到哈尔滨冰雪大世界庆祝50岁生日。出发前，她收到旅行社专属服务人员的温馨提示：“像洋葱一样穿衣服，一层一层地添”“最冷的地方需要雪地靴、围巾、口罩、帽子，从头到脚全副武装”……

出发时，成铁商旅公司、合作旅行社在车站设立专属候车区域，由专人接待候车乘客，举行专享发车仪式。例如，开往云南省临沧市的“什邡号”发车前，临沧文旅集团金海棠艺术团现身成都安靖站，载歌载舞地将独特民族风情提前带到游客身边。

旅程中，旅行社提供丰富的文娱活动。在沈阳住一晚再回到“什邡号”上，抵达下一站延吉前，叶晓威要在车上待近12个小时。但她一点也不觉得无聊。安顿好在沈阳买的伴手礼后，她拿出出发前打包的乐山美食甜皮鸭，招呼朋友们到娱乐车厢打牌。

“娱乐车厢最受老人欢迎，有开放影音区域、棋牌室、KTV，还能喝咖啡、品调酒。”“熊猫管家”蒲攀飞说，餐厅可以定制低油低盐健康餐。他们和旅行社还会根据不同目的地举办特色表演、非遗体验，应时令和节日组织庆祝活动，比如春节写福字、端午包粽子、中秋做月饼、国庆大合唱……

开往云南的“什邡号”上，快板节目《健康伴你行》以轻快的节奏、通俗的语句，将饮食调理、运动健身、定期体检与心理调适等健康知识娓娓道来。在健康互动环节，来自什邡市第四人民医院(什邡市老年病医院)的医生讲解老年人常见健康问题。义诊区聚满前来咨询的旅客。

“车上活动多，很热闹，住起来也舒适，像个‘移动酒店’，下车游玩还不需要自己做‘攻略’，太省心了。”“熊猫专列”的回头客戴健全告诉记者，此前，他曾和朋友一起去甘南旅游，这次去东北，他又选择了“什邡号”。他印象最深的是，车上很有人情味，每个工作人员都笑脸相迎。

地面行程方面，导游会全程跟团，提供讲解服务。“我们每晚都要查房，不仅是考虑安全，还帮助老人解决手机连接Wi-Fi、调试空调等琐碎事，让他们安心玩乐。”总领队滕松说，很多乘坐“熊猫专列”的老人，有可能是第一次真正意义上独自出行，这些对他们来说将是很难得的体验。

记者采访了解到，成铁商旅公司特色化设置“熊猫管家”岗位，提供全程服务，确保服务品质、安全运行及旅客体验优化。以“什邡号”的东北之旅为例，列车上配备2名“熊猫管家”，为464名旅客提供全程贴心陪伴。

轨道上的文旅融合

72岁的程红民曾乘坐“安逸号”到新疆旅游。他告诉记者，车厢配备了可以体验的新疆乐器，还可以穿着拍照打卡的民族服饰。“连桌布都是新疆特色的。”他说。

从四川出发，一趟趟服务银发人群的“慢”火车，构建起一个个小而美的文旅综合体，实现“景随人移，文化随行”。

作为国铁成都局与什邡市人民政府联合打造的银发旅游专列，“什邡号”成为展示城市形象的窗口。列车车体以三星堆青铜人像色彩为基础色调，以“莹华”“马祖”“师古”等什邡地名命名软卧、硬卧、娱乐车等空间……铁路部门和地方政府紧密结合什邡的特色景点及丰富的文化底蕴，将列车打造成展示地方文化的流动展厅。

什邡市文旅部门工作人员反馈，不少游客以前对什邡这座位于三星堆遗址侧畔的古城并不了解。坐了一趟“什邡号”下来，有人专门安排去什邡旅游。

“专列带动沿线餐饮、住宿、文旅消费的效益比较明显，并且银发群体往往选择错峰出行，有利于景区实现淡季客流增长。”兰佳文说。

“借助‘熊猫专列’，我们将系统性持续挖掘自身的茶园、美景、边地、康养等核心优势，深入挖掘傣族、傣族等民族文化内涵，将民族文化融入景区建设和旅游活动当中。”临沧市文化和旅游局相关负责人说。

不少景区积极拥抱银发一族。例如，河南焦作云台山景区为乘坐“熊猫专列”的客人举办舞龙舞狮活动，还赠送景区内航拍视频留念。

银发人群走出家门、走进景区，推动景区适老化改造。在四川，当地进一步优化旅游景区无障碍通道、医疗急救体系、便捷支付服务窗口等适老化配置。同时，推动建立文创产品、特色商品直供渠道，支持无障碍支付、送货到家服务，降低银发人群消费门槛；还将实施“引客入川”计划，让更多银发群体乘着列车“乐游天府，畅游神州”。

四川省相关部门印发的《做优银发旅游列车 促进服务消费发展行动方案》提出，到2027年，力争“熊猫专列”累计开行数量不少于200列，旅客数量不少于6万人次。

据新华社

《旅游投诉处理办法》 3月15日起施行

文化和旅游部11日公布《旅游投诉处理办法》，自2026年3月15日起施行。

文化和旅游部有关负责人介绍，近年来，随着我国旅游业的快速发展和信息网络技术的广泛应用，旅游投诉形式、受理渠道等发生较大变化，需要对原国家旅游局2010年公布的《旅游投诉处理办法》进行修订，指导各地文化和旅游主管部门有效应对旅游市场发展新形势，依法高效处置旅游投诉，为整治旅游市场突出问题、推动旅游业高质量发展提供支撑。

办法明确，旅游者可以就下列事项向旅游投诉处理机构投诉：(一)认为旅游经营者违反合同约定的；(二)因旅游经营者的责任致使旅游者人身、财产受到损害的；(三)因不可抗力致使合同不能履行或者不能完全履行，旅游者与旅游经营者发生争议的；(四)其他损害旅游者合法权益的。

此外，办法进一步完善旅游投诉管辖规定，在原有地域管辖、级别管辖的基础上新增指定管辖内容，并明确对同一旅游纠纷都有管辖权时的处理方式，推动提高旅游投诉处理效率。办法还进一步压缩旅游投诉受理时限、简化办理程序，为旅游者依法维护自身合法权益提供更加有力的保障。

据新华社

上海市徐汇区委书记 鲍炳章受贿5401万元



记者从上海市第一中级人民法院获悉，该院11日公开宣判被告人鲍炳章受贿、滥用职权一案，对被告人鲍炳章以受贿罪判处有期徒刑十三年，并处罚金人民币五百万元；犯滥用职权罪，判处有期徒刑三年六个月；决定执行有期徒刑十四年，并处罚金人民币五百万元；受贿犯罪所得财物及孳息依法予以追缴，上缴国库。

经审理查明，2004年至2024年间，被告人鲍炳章利用担任中美上海施贵宝制药有限公司董事长，徐汇区副区长、区委副书记、区长，区委书记，上海虹桥国际中央商务区管理委员会党组书记、常务副主任等职务上的便利，实际或承诺为他人及相关单位在企业经营、工程承揽、房屋租赁和征收等事项提供帮助，非法收受财物共计折合人民币5401万余元。2016年至2017年，鲍炳章担任徐汇区委书记兼徐汇滨江地区综合开发建设管理委员会主任等职务期间，在土地收储与征收补偿过程中滥用职权，造成国有资产重大损失，情节特别严重。

据新华社

慢行中尽享舒适

夜幕降临，车窗外温度骤然降低。开往哈尔滨的“什邡号”车厢里，依旧暖流涌动。

“这是17辆编组列车，为了保证供暖，让游客更舒适，我们减少了一辆载客车，多加挂了一辆发电车。”列车员晏兰告诉《瞭望》新闻周刊记者。

“‘熊猫专列’推出之初，并没有专门定义客户群体。”四川成都铁路国际商旅集团有限公司(以下简称“成铁商旅公司”)西南铁路国际旅行社负责人兰佳文说，其每小时120公里的“慢”速度吸引了对行程时间要求不高的银发群体。

向西北开启“疆湖安逸行”，向东北“熊猫进雪乡”，至云南在秘境翁丁过暖冬，到贵州在春日里赏花海盛宴……有数据统计，截至目前，“熊猫专列”已经开行169趟，累计服务旅客5万余人次，其中银发一族占比约为70%。

为进一步满足不同游客的旅游消费需求，国铁成都局在“熊猫专列”品牌列车的基础上，于2025年6月推出普惠型旅游列车品牌“锦绣山河·岷江号”。以“岷江号”开往新疆伊宁的首发列车为例，游客中年龄60岁以上的达725人，占比超过80%。

让银发旅客在慢行中尽享舒适，列车的功能性和适老化改造颇费心思。

“什邡号”到东北的行程，途经沈阳、延吉、哈尔滨等地，共计13天，在车上过夜的日子约占一半。开启退休后第一个旅程的叶晓威说：“我最关心热水供应和洗澡问题。”

“车体增设了多个水箱和增压设备。”中车成都机车车辆有限公司客车事业部项目管理部主任刘发鹏介绍，“什邡号”的每节车厢都配置了淋浴设施和洗漱间。列车停靠客站时，可及时补水，确保热水供应稳定。

记者在列车淋浴间看到，地面铺设了防滑玻璃钢，墙面安装防滑扶手，车厢内还设有紧急呼叫按钮。

还有不少老人反映“上铺爬梯踏面太窄，硌脚”。“我们就把踏面加宽至9厘米，并缩小爬梯间距，方便旅客上下。”刘发鹏介绍。

不止于此。每趟列车配备一医一护，并携带基础药品，设立医疗咨询点，为旅客做基础检查。车厢每个房间均设4个充电插座和1个USB接口，增设光线柔和的阅读灯和高清液晶电视。