

中山市文化广电旅游局

中文广旅函〔2025〕144号

中山市文化广电旅游局关于市政协十三届四次会议第134046号提案答复的函

民建中山市委会：

你们提出的《关于做强做优“银发游”，促进我市服务业兴旺发达的建议》（提案第134046号）收悉，经综合市政务和数据局、市民政局意见，现答复如下：

银发游作为文旅产业的重要细分领域，不仅能够满足老年群体日益增长的精神文化需求，还能有效带动交通、康养、休闲、餐饮等服务行业的协同发展。大力发展战略性新兴产业，有助于进一步拓展文旅消费市场，优化旅游产品结构，增强服务适老性和包容性，从而提升城市的人文关怀水平和综合旅游竞争力。提案在肯定我市发展银发游所具有的生态宜居、交通便利等优势基础上，系统分析当前存在的服务短板与市场瓶颈，并结合中山实际提出具有操作性的对策建议，对推动我市银发经济与文化旅游产业高质量发展具有积极的指导意义。

一、关于“夯实行业软硬环境”的建议

吸收采纳建议。一是畅通旅游交通。以深中通道开通为契机，联合市公交集团常态化开通两条旅游公交线路，分别为从博览中心至孙中山故里旅游区、以及至市博物馆、香山古城等中心城区重要景点的线路，极大提升了景区通达性和老年人出游便利性。二是拓展主题线路。围绕老年游客偏好及季节性特征，推出包括赏花游（如小榄菊花会）、红色旅游、乡村游等主题公交旅游线路，持续丰富“银发族”出游选择。三是加强适老改造。全市A级旅游景区已实现无障碍设施全覆盖，切实提升老年人游览体验。2024年已完成评定并建设49座符合二类及以上标准的旅游厕所，全面加强防滑、无障碍厕位、安全扶手等细节改造，持续优化景区适老环境。四是深化服务供给。通过多渠道宣传引导，协同各镇街及相关部门共同聚焦老年群体实际需求，重点围绕其生理与心理特征，指导企业开发专业、精准的“银发游”产品，提升服务细节，积极营造全社会关心和支持老年旅游的良好氛围。

下一步，我们将进一步优化旅游公交线路布局和班次设计，提升响应效率和区域覆盖；持续推进非A级景区的适老化设施改造，推动全市旅游服务设施适老水平整体提升；鼓励开发更多精细化、个性化银发旅游产品，完善服务体系。

二、关于“加大产业扶持引导”的建议

吸收采纳建议。一是出台专项扶持政策。加快修订《中山市文化和旅游产业专项资金管理办法》，着力培育具备品牌影响力和市场竞争力的本地龙头企业，鼓励投资建设休闲康养、

旅游养老等文旅项目，对实际投资总额 5000 万元以上的按一定比例给予资金扶持。二是整治市场乱象。根据中央纪委国家监委和省纪委监委、省文旅厅整治旅游行业导游乱象、强制消费等问题工作部署，市文化广电旅游局联动市场监管、公安、交通、各镇街等成员单位，开展涉旅市场专项整治行动。重点针对以老年群体为主要接待对象的涉旅购物场所，全面摸排并坚决整改关停违规场所。深入核查乱象背后的利益链条，严肃查处“低价游”诱导购物、强制消费等违法行为，挽回群众损失，切实筑牢老年游客权益保护屏障，净化银发游市场环境。

下一步，我们将加快推动文化和旅游产业扶持政策落地见效，加强对重点银发旅游项目的跟踪与服务；夯实整治旅游行业导游乱象、强制消费等问题工作成果，加快《中山市旅游购物场所经营管理办法》落地，建立健全旅游市场长效监管机制，定期开展专项整治“回头看”，持续规范市场秩序，优化老年人旅游消费环境。

三、关于“完善产品和服务”的建议

吸收采纳建议。一是提升服务素质。定期组织旅游企业及从业人员开展专题培训，重点围绕老年游客服务规范、沟通技巧与应急救护等内容，增强服务意识与专业素养，牢固树立优质服务理念。通过举办酒店服务技能大赛、导游讲解员大赛等“以赛代训”活动，全面提升岗位技能与服务质量。二是优化产品设计。市文化广电旅游局指导，由市旅游协会、旅行社行业协会牵头，倡导“健康、休闲、周到”的产品理念，推行慢

节奏、低强度旅游线路设计，提升服务适老性与针对性。2025年5月19日，联合深圳、珠海文旅部门推动行业协会制定并公布以成本核算为参考的旅游线路，首批推出20条“幸福长者湾区安心游”精品线路，为长者提供安心、实惠、舒心的旅游产品。三是深化文旅赋能。围绕中老年游客文化体验需求，深入挖掘本地人文资源，于2024年推出“中山十大红色法治文化旅游线路”，整合孙中山、郑观应等名人故事、岐澳古道及非遗文化资源，开发一批兼具知识性与体验性的文化主题产品，丰富老年游客深度游览体验。

下一步，我们将持续开展旅游从业人员适老服务专项培训，完善“以赛促训”机制；进一步联合大湾区城市共同开发和推广更多高品质银发旅游线路，强化产品差异化和体验感，不断提升服务满意度。

四、关于“推进产业链延伸”的建议

吸收采纳建议。一是强化品牌宣传。围绕“人间烟火气 湾区好生活”文旅城市定位，打造中山特色节庆活动品牌，借助新媒体矩阵扩大宣传。积极参与境内外重要文旅展会，深化与大湾区城市合作，全面展示中山文化魅力和城市风情，吸引更多游客来访。二是推动产品开发。指导各镇街结合本地景区资源、历史文化街区风貌、非遗文化特色以及工农业产品优势，积极开发具有中山特色的安心游、实惠游、工业游、购物游等线路，提供丰富多样、独具地方特色的旅游商品以及中山名优企业产品，提升中山旅游市场吸引力和竞争力，促进旅游市场

繁荣发展。三是培育细分市场。鼓励旅行社深耕细分市场，发展研学游、自驾游、康养游、乡村游等特色产品。通过旅游线路创意设计大赛、导游服务技能大赛等活动，激发新产品研发能力，提升综合服务技能。

下一步，我们将持续打造“银发旅游”特色品牌，深化区域协同与资源整合，推动银发旅游与康养、文化、工业等产业深度融合，延伸产业链条，增强中山银发旅游产品吸引力和市场竞争力。

五、关于“依托数智化赋能做好适老数字化服务”的建议

吸收采纳建议。一是推进智慧适老服务。市文化广电旅游局搭建的“中山全域旅游智慧导览系统”（“智游中山”微信小程序）专门推出面向老年用户的“长者版”界面，提供大字体、语音导览、VR体验及一键求助等功能，切实提升老年用户使用体验。该项目已入选2024年全国智慧旅游适老化典型案例。目前正持续优化系统功能，2025年新增“AI游中山”模块，进一步提升智能服务水平，助力老年人跨越“数字鸿沟”。二是整合公共服务资源。市政务服务和数据管理局搭建中山市公共服务统一门户——中山市“中易办”公共服务支撑平台（下称“‘中易办’平台”）。“中易办”平台微信小程序整合“智游中山”、“中山文旅云”、“农业服务-美丽乡村导览”、“公交出行”、“深中跨市公交”等多项文旅和出行类数字化公共服务，方便市民一站式获取景区景点、特色美食、热门商圈、演出展览信息，以及公交线路和实时到站信息。三是推动银发

旅游产业链智能化升级，支持企业开发智能景区、云旅游等新模式，优化产品供给与服务流程，全面提升产业适老水平与协同效率。

下一步，我们将持续优化“智游中山”等数字化平台功能，扩大适老服务模块覆盖范围，推动更多文旅公共服务资源整合接入，鼓励企业探索“智慧银发游”新业态，提升服务便捷性与智能性。

六、关于“创新推广介绍模式”的建议

吸收采纳建议。一是创新文旅营销。积极顺应中老年群体媒介使用习惯，依托新媒体平台强化适老文旅内容传播，推出展现孙中山文化、岐澳古道、乡村非遗等本土特色的数字内容，提升城市文旅形象精准传播和吸引力。目前，正联合相关部门与企业探索开发“文旅+演艺”等融合产品，加强影视取景地和文化故事资源梳理，策划主题旅游线路，持续丰富产品供给。二是完善服务清单。市民政局发布的《中山市基本养老服务清单（2023年版）》明确第10-12项服务内容，包括老年人免费参观公园、公益性文化设施、旅游景点，免费乘坐城市公共交通等权益，助力构建适老宜老的旅居设施环境。三是推进旅居养老。市民政局依照省级旅居养老示范基地评选要求，从外部环境、交通条件、适老化设施等多方面对我市养老机构开展综合评价，推选广弘颐养院参与申报并成功获评，成为全省11家示范基地之一，承接省内外旅居养老服务需求。四是深化跨境合作。充分发挥地缘、环境和物价优势，市民政局接待香港保良局、基督教怀智服务处、社会福利

署等机构考察交流康养服务。目前，火炬开发区颐康老年服务中心已纳入香港“广东院舍照顾服务计划”机构目录，承接香港老年人赴中山养老需求。

下一步，我们将进一步创新针对老年群体的文旅宣传推广方式，持续完善和动态调整基本养老服务清单；深化与香港、澳门等地的康养服务合作，推动更多机构纳入跨境养老计划，提升中山旅居养老服务的区域影响力。

专此答复，诚挚感谢你们对中山市文旅事业发展的关心支持。

中山市文化广电旅游局

2025年9月26日

(联系人及电话：陈漳宇，88663060)

公开方式：主动公开

抄送：市政协提案委、市政府办公室、市民政局、市政务服务和数据管理局。