

上海市老龄工作委员会办公室
上海市文化和旅游局
上海市民政局

沪老龄办发〔2025〕2号

关于印发《关于支持和推进
上海银发旅游发展的实施方案》的通知

各区老龄办、区文化旅游局、区民政局：

为深入实施积极应对人口老龄化国家战略，更好地满足老年人多层次、多样化精神文化需求，推动银发经济高质量发展，做强上海银发旅游品牌，上海市老龄工作委员会办公室、上海市文化和旅游局、上海市民政局制订《关于支持和推进上海银发旅游发展的实

施方案》，现印发给你们，请认真贯彻落实。

上海市老龄工作委员会办公室

上海市文化和旅游局

上海市民政局

2025年4月1日

（此件主动公开）

关于支持和推进上海银发旅游发展的实施方案

为深入实施积极应对人口老龄化国家战略，贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅《提振消费专项行动计划》，国务院办公厅《关于发展银发经济 增进老年人福祉的意见》、《关于进一步培育新增长点繁荣文化和旅游消费的若干措施》以及本市出台的《上海市推动银发经济高质量发展若干政策措施》，更好地满足老年人多层次、多样化精神文化需求，打造全国银发旅游示范高地，形成多元化、全域式、开放型的银发旅游发展新格局，制定本实施方案。

一、丰富银发旅游产品供给

（一）开发银发旅游产品。推进本市文化旅游资源全面对接老年人需求，引导本市景区、各类文化旅游场所和度假区优化老年友好型旅游项目；深化文博、工业、红色、乡村等主题产品适老服务供给和银发群体个性化服务供给，构建多元化、多层次的银发旅游产品体系。

（二）培育银发旅游新业态。发展银发邮轮游，打造适老化航线及主题航次，丰富船上康养与岸上文化项目；开发银发研学游，推动文博机构与企业联动开发非遗工坊、戏曲鉴赏等特色文化路线，联合老年大学定制游学项目；培育银发康养游，整合长三角康养资源，搭建旅居养老平台，完善全龄友好型酒店民宿设施，加强康养品牌推广。

（三）研发银发旅游线路。构建多类型、多主题适老化旅游线路，开发景区场馆、非遗民俗、康养休闲、节展赛会、车游船游等主题产品；大力发展银发旅游列车、巴士，形成“银发专线游”“银发寻访游”“银发微旅行”等精品线路；引导社会力量参与线路设计，推广举办“银发旅游线路设计创意征集活动”，精准匹配老年群体需求。

（四）强化银发旅游客源组织。统筹线上线下渠道面向老年人发布银发旅游产品信息，在全市旅游咨询服务中心（点）、社区文化活动中心、综合为老服务中心、长者照护之家、社区长者食堂、社区事务受理中心等场所以及社区宣传栏等放置银发旅游产品资料，开通便捷报名通道；积极发挥市区两级旅游集散功能，鼓励各区客运枢纽及集散站点布局银发旅游发车专区，优化“一站式”服务网络，提升老年群体出游便利度。

二、提升银发旅游服务水平

（五）提升文旅场所适老化服务能级。引导旅游景区、文博场馆、休闲街区等场所进行适老化改造，推出适老、助老旅游特色服务，强化游客中心、导览解说等适老化配套服务；优化老年友好型场景建设，针对性预留适老服务资源，满足银发群体多样化、高品质文旅需求。

（六）优化银发旅游智慧服务。支持旅游企业搭建适老化银发旅游数字平台，开通“老年友好”服务模块，保留人工及线下服务功能；融合虚拟现实、人工智能等技术，构建虚实融合场景，拓展

行动受限老年群体旅游体验。推广智能辅具应用，提升老年群体畅游便利性。推出上海都市旅游卡“银发游特别版”，增加更多老年人适用场景，为老年人提供更便捷、更贴心的服务。

（七）推进银发旅游服务联动。依托本市旅游行业协会、养老服务 and 老龄产业协会力量，鼓励和发动旅游企业和社会各界大力发展银发旅游，形成由专业化行业组织指导、头部旅游企业牵头、各区优质旅游服务机构联合、商旅文体展农等各领域优质企业联动的银发旅游服务体系。

（八）发展“银发伴旅”服务。鼓励旅游企业等经营主体开发“银发伴旅”服务，支持养老护理员、养老顾问、社工等涉老服务人员为老年人旅游提供陪伴、照料等服务。

三、加大银发旅游宣传推广

（九）用足用好媒体矩阵。充分发挥主流新闻媒体的社会影响力和舆论引导力，打造全媒体矩阵，通过专栏报道、视听专题等形式推广银发旅游新业态。依托“乐游上海”“银龄上海”“乐龄慧”等官方微信和各类宣推平台，做好银发旅游产品线上线下推广。运用“四季上海”发布平台，将银发旅游宣传推广纳入“上海旅游宣推计划”。联动社交平台开展宣传推广，积极引导老年旅游爱好者参与城市旅游推荐官等特色项目，增强银发旅游活动的吸引力、互动性和参与感。

（十）依托节展平台开展主题活动。结合本市各类旅游和老龄相关节展活动，大力宣传推广“银发旅游”，在本市旅游产业博览会

上开设“银发”主题，在本市国际养老、辅具及康复医疗博览会上设老年文旅专项，在本市敬老月、旅游节期间集中推广银发旅游线路和服务产品。

四、规范银发旅游发展秩序

（十一）规范银发旅游市场。落实国家《旅行社老年旅游服务规范》，优化标准体系，保障老年人旅游权利。完善银发旅游合同范本，明确企业与老年游客权利和义务，规范旅游企业的经营行为，保障老年游客和旅游企业合法权益。

（十二）加强老年人权益保障。持续开展保障老年人合法权益宣传教育，借助社会各方力量推进普法宣传进社区、进家庭，提高老年游客防范意识，防范欺诈等侵害老年人合法权益的行为。

（十三）健全旅游投诉处理机制。及时收集、妥善处理 12345 市民热线和旅游服务质量监督平台关于老年旅游的咨询和投诉，及时解决老年游客在旅游过程中遇到的问题和纠纷，常态化开展涉老旅游服务的专项检查督导。

（十四）开发银发旅游保险产品。指导保险公司研发适合银发旅游市场的保险产品，鼓励扩大旅游保险覆盖面，包括但不限于意外伤害保险，覆盖医疗救援、行程取消等风险，降低老年人出行顾虑。

五、强化组织实施与保障

（十五）加强组织领导。推进银发旅游既是积极应对人口老龄化、增进老年人福祉的重要举措，也是发展“银发经济”的重要动

能。要充分发挥市区两级文化旅游部门、老龄办和相关单位的统筹协调作用，依据各自工作职责，加强沟通，密切合作，共同推进本《实施方案》的贯彻落实。各区要结合自身实际和区域特色，科学谋划，精心组织，确保各项措施落到实处。

（十六）加大政策扶持。充分发挥上海旅游发展专项资金等对银发旅游发展的支持力度，在银发旅游产品和线路开发、银发旅游适老化基础设施建设、银发旅游宣传推广等方面予以重点支持。适时发放银发旅游消费券，推动更多老年人乐享旅游生活。鼓励本市机关和企业事业单位积极组织退休职工开展银发文旅主题活动。

（十七）凝聚社会力量。鼓励社会力量参与，推动社会资本和银发旅游重点项目精准对接，有效处理好政策保障、旅行体验、企业盈利等关系，形成政府引导、社会参与、市场运作的多元化发展机制，共同培育壮大老年友好型的旅游消费环境。

抄送：市老龄委成员单位、市委老干部局、市退役军人事务局、市总工会、上海报业集团、上海广播电视台、市老年基金会、市养老服务 and 老龄产业协会、市旅游行业协会。

上海市民政局办公室

2025年4月8日印发
