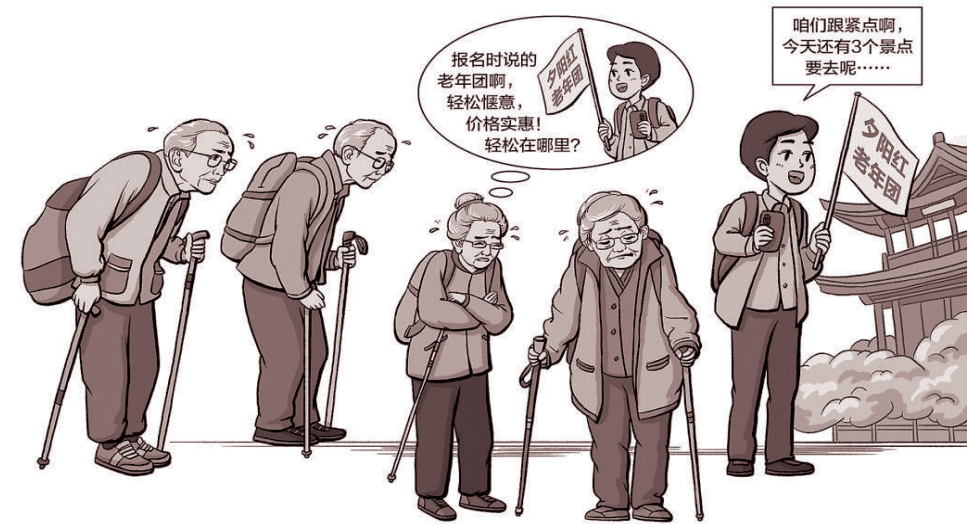


老年旅游团如何才能更“适老”



国务院办公厅近日发布的一份关于繁荣文化和旅游消费的文件中，提到了如何提升老年人文旅服务品质的具体措施。记者调查发现，老人确实对“慢游”等类型的旅游产品有需求，但这类产品在市面上并不多见，有的虽然打着类似的旗号，但实际内容却大相径庭。

团员都是中老年 行程却像“特种兵”

“梦想算是圆了，但过程实在有点辛苦……”今年62岁的白女士，年轻时就一直向往着去鼓浪屿看看，但由于工作繁忙等原因未能成行。退休之后又经常要帮孩子带娃，在家待久了，她也有点“懒得动了”。

直到前段时间的一次朋友聚会，一个爱旅行的朋友谈起了去福建自由行的经历，听着别人绘声绘色地讲着旅途中的故事，白女士的兴致又被勾了起来。一想到过几年都不一定还玩得动，白女士和自己两岁的老伴一商量，决定趁着“年轻”出去走走。因为不会做旅行规划，想自由行不太现实，两人最后还是选择了最省心的方式——报团。

“团是在网上找的，7天6晚，一个人4000多块钱。”这趟旅途涵盖了好几个目的地，鼓浪屿安排在了倒数第二天。报团的时候，白女士并没太关注具体的行程，只是一看包含鼓浪屿，价格也还算能接受就定下来了。事后回想起来，真应该再仔细挑挑。

整个旅行团有小20人，团员以中老年人居多。白女士和老伴在其中不是年龄最大的，有一对老夫妇，两人都是65岁。这样的“中老年团”，本以为日程安排会轻松一些，但玩了几天之后，白女士就有点跟不上节奏了。

总共7天的行程，刨去第一天的去程和最后一天的返程，游玩的时间满打满算只有5天。这5天的时间里，旅行团从福州出发，途经平潭、泉州、南靖，最后一站是厦门，一个地方平均也就待上一天，几乎每天都得带上行李挪地方。有时为了赶早班火车去下一站，甚至连早饭都顾不上吃，6点多就要出发前往火车站。

“一个是时间赶，每个地方都是走马观花就玩完了。一个是坐车的路程长，比如去南靖土楼那天，是当天去当天回的，单程坐车就要3个小时，来回6个小时，一天下来感觉一直在坐车。”头一天被长途车折磨得够呛，下一天的日程偏偏又是鼓浪屿。这里原本是整场旅途中最让人期待的地方，但因为白女士实在太过疲惫，最后玩得也不尽兴。

“慢游”产品不多见 有些还名不副实

记者在旅游平台以“慢游”为关键词搜索，能搜到一些分享如何慢游的自由行攻略，但旅行社提供的跟团游产品，把慢游作为卖点的并不多。偶尔能搜到几个产品，在名称上会特意标注“银发慢游”“带老人慢游”等，这些大多是“定制游”产品，具体行程需要用户和“旅游定制师”进一步商量，价格也是商量后才能确定，不像大多数跟团游产品那样直观，看中合适的产品就可以下单。

还有的产品，虽然打着慢游的标签，但有点名不副实。

记者点击“北京4日跟团慢游之旅”这个搜索结果，平台给出了好几个产品的推荐。一款4天3晚的跟团游产品，旅游的行程安排得非常满。其中一天先是游览天安门广场，随后是国家博物馆、故宫博物院、天坛、前门大街，这些可游览内容丰富的宝藏景点，一天都要跑下来，很难想象如何能做到“慢游”。另外一个“大理丽江深度慢游”的推荐产品更加离谱，10天的旅游行程，涵盖了云南、贵州、广西三个省份的51个景点，其中大理和丽江仅占2天。

部分产品还有一个“行程宽松度”的推荐指标，

分为“行程宽松”“行程适中”“行程紧凑”三档。但记者对比不同产品发现，这个指标也没有标准可循。

比如某“海口+三亚6日游”的产品，总共安排了10个景点，行程宽松度是“适中”。另外一个产品，同样是去的海口和三亚，但定位是康养游，行程总共有15天，其中仅有前四天安排了6个景点，后11天全都是在酒店自由活动，而这个产品的行程宽松度居然是“紧凑”。至于“行程宽松”，记者以各种关键词搜索了不下30款产品，没能找到任何一个“宽松”的行程。

说是定制老年团看不出“定制”在哪

想要提升老年人的文旅服务品质，除了推出适合的产品、安排合理的行程，旅行社提供优质的服务也是十分重要的一环。但记者搜索发现，有的旅行社似乎只注重了前期宣传，吸引到客户之后，服务态度却很成问题。

“爸妈参加夕阳红老年团，朋友圈被赞爆了！”“超实用，老年团选择攻略，赶紧收藏！”“给爸妈选了个老年团，后续，绝！”社交平台上，类似标题的文章屡见不鲜。乍一看是分享老年团旅游的经历，点进去却看到，字里行间完全是在打广告，目的就是让你赶紧报团。

记者在一篇文章的评论区留了言，很快就被博主私信并拉进了粉丝群。随后，博主发来了一个微信二维码，名称是“招牌旅游定制”，说想要报老年团可以联系这个人。记者添加上好友，询问有什么线路时，对方回复：“云南、贵州、广西、四川，看你预算是多少，我好推荐线路。”

记者给出了2500元不包含机票的预算，或许是因为价格没达到对方的预期，之后对方的回复显得十分不耐烦。记者想问“老年人玩的线路，和年轻人的线路有什么区别”时，对方甩来一句：“没区别，年轻人自由行，老人又不会弄这些，不就是跟团？”

之后，记者终于拿到了一条线路介绍，6天5晚，总共去上海、南京、无锡、苏州、乌镇、杭州六个地方，每个地方玩的景点十分有限，行程也十分匆忙，根本不像之前的老年团广告里写的那样轻松惬意。线路中还有两处需要额外自费的项目，足足占了两个晚上的活动时间，而且自费条款被写在了密密麻麻的介绍文字里，不仔细看还真不容易发现。

想满足老人需求 先要对老人了解

随便拿一条线路安上“老年团”的名头，很难真正满足老年人的旅行需求。在“康养、慢游、家庭游、怀旧游、错峰游”这些游玩类型中，从事旅游行业20年的赵晓梅认为，市场在“慢游”和“怀旧游”这两方面，其实还大有文章可做。

赵晓梅创办的旅行社主打境外游产品，在她看来，单从境外游这个领域，已经能看出老人的旅行需求有了很大的变化。“以前是老人觉得出一趟国不容易，经常报那种十天八天就得走五六个国家的产品，到了地方还没站稳脚跟可能就得住下一个国家走了。”而现在，随着大家的生活水平和阅历的提高，比起短时间内能去更多的地方，老人更倾向于去深度了解某一个目的地，把节奏慢下来。相比于年轻人，老年人能用来旅游的时间更加充裕，这也给“慢游”提供了一定的设计空间。

至于怀旧游，赵晓梅认为，旅行社不一定要把“怀旧游”这三个字作为标签打在产品介绍上。“如果你很直白地介绍，说我们这场旅行是怀旧之旅，老人们无形之中就会产生一种期待，到底哪儿怀旧？但如果旅行的内容没达到老人的期待，就会起到反效果。”相比之下，把怀旧元素巧妙融合到行程之中，以惊喜的形式呈现给老人，效果反而更好。

本报综合消息

“AI同事”是来抢饭碗的吗？

近日，深圳70名“AI公务员”已上岗，“他们”干得快、错得少、还懂得多。此事迅速在社交平台引起热议，并冲上多个平台的热搜。记者发现，这并不是“AI员工”首次上岗，不少企业早已引入“AI员工”，有的“AI员工”还因贡献突出在企业年终表彰中获奖。对于身边的“AI同事”，你会产生焦虑吗？专家称，不必过于担忧。

深圳70名“AI公务员”上线

深圳福田区近日推出基于DeepSeek开发的“AI数智员工”，包括11大类70名“数智员工”，工作范围覆盖政务服务全链条，包括公文处理、民生服务、应急管理、招商引资等多元工作场景。

比如，“执法文书生成助手”能将执法笔录秒级生成执法文书初稿；“民生诉求”分拨准确率从70%提升至95%，民情周报日报初稿一键生成；“安全生产助手”生成演练脚本效率提升100倍；“AI招商助手”让企业分析筛选效率提升30%，分析时间缩至分钟级；“深小服”使数智党务工作者覆盖党务咨询、流程规范各项业务，覆盖全区全体党务工作者；“AI任务督办助手”的跨部门任务分派效率提升80%，按时完成率提升25%。

据介绍，这些“AI公务员”个性化定制生成时间从5天压缩至分钟级，公文格式修正准确率超95%、审核时间缩短90%、错误率控制在5%以内。

万科“AI员工”获年度最佳新人奖

2021年12月20日，时任万科集团董事会主席郁亮在微信朋友圈发了一则消息：“祝贺‘崔筱盼’获得2021年万科总部最佳新人奖，她催办的预付应收逾期单据核销率达到91.44%。”

“崔筱盼”是万科首位数字化AI员工。郁亮介绍，“崔筱盼”于当年2月1日正式“入职”。在系统算法的加持下，很快学会了在流程和数据中发现问题的方法，以远高于人类千百倍的效率在工作中大显身手，催办的预付应收逾期单据核销率达到91.44%。

中石化“AI员工”选油品报价啥都会

今年1月18日，中国石化正式推出首位“AI数字员工”，并在广西南宁新阳站等全国31个省市加能站，同步试点上线。

“你好！我要加95号汽油，请问油价是多少？”中国石化南宁新阳加能站加油机的大屏幕上，一名“数字员工”迅速报出油价，并提示客户加油。加完油后，根据客户的旅游咨询，“数字员工”给客户规划了加能站附近的旅游景点，不但能和客户交流对话，还能解答疑问、引导操作等。

中国石化“AI数字员工”的背后，是强大的算法和算力支撑，可以记录和分析消费偏好，精准高效解决客户诉求，显著提高服务效率。

小鹏AI人形机器人去年进厂实训

去年11月6日，小鹏汽车在广州正式发布其自主研发的全新AI人形机器人——Iron。

据悉，Iron机器人以真人1:1的比例打造，身高达到178厘米，体重70公斤，在动作执行和物体操作上具有较高的灵活性和精确度。

Iron的“大脑”采用了小鹏汽车自研的图灵AI芯片，这颗芯片拥有高达3000T的算力，为机器人提供了强大的数据处理和学习能力，使其能够像人一样进行思考、记忆，并自主控制手脚活动。目前，Iron机器人已在小鹏汽车的广州工厂投入实训，主要参与小鹏P7+车型的生产流程。据小鹏汽车官方透露，Iron未来将主要聚焦于工厂自动化、门店服务等领域。

“AI公务员”要抢人类“饭碗”？专家：不必过于担忧

未来是否会出现更多的“AI员工”？他们是否会快速抢走人类的工作岗位？随着AI的逐渐推广应用，不少网民也提出了一些类似这样的问题。

北京社科院副研究员王鹏接受媒体采访时认为，随着人工智能技术的不断发展和普及，AI在政务服务领域的应用将会越来越广泛。未来，更多的政府部门和机构将会引入AI技术，实现政务服务的智能化和自动化，提高工作效率和服务质量。

对于“AI公务员”是否抢了人类工作岗位的问题，王鹏认为不必过于担忧。虽然AI的应用可能会对某些传统岗位产生影响，但也会催生新的职业和就业机会。例如，AI技术的研发、应用和维护等都需要专业人才来支持。同时，AI的应用也会促使人类转向更高价值的工作岗位，如政策制定、决策支持等。因此，我们应该积极拥抱技术变革，不断提升自身的技能和素质，以适应未来的就业市场。

2月18日，从事AI软件研发工作的专家高桓接受记者采访时也表示：“如果你的工作比较机械，而且工作结果不是很敏感，会有被AI取代的可能性。比如基础性文员、实习生从事数据整理类工作等，这类相对单调的工作被AI取代的概率比较大；另一类工作如果结果较为敏感，如银行账户审核、合同审核等。这类工作AI会从助手的角度辅助大家提高效率，并不能取代大家的工作。”高桓说，综合看，目前的AI技术在绝大多数场景下可以帮助大家提高效率，完全取代人的情况只存在于少量场景中。

针对“AI或将取代人工”话题，高桓认为：“短期内AI还是很难取代人，这不仅仅是一个技术问题，还是一个伦理问题。比如自动驾驶开车，如果发生事故责任如何划分？保险如何理赔？这些都还处于初级阶段。但AI的进步是趋势，大家应该拥抱AI，让自己成为一个使用AI提升效率的人，利用AI使自己成为超级个体。同时，人与人的沟通、交流、协作这种信任关系的构建，是很难用AI取代的。大家应该在未来的工作和生活中，更重视软实力的培养。”

本报综合消息