

上海市普陀区文化和旅游局文件

普文旅发〔2025〕22号

对区政协十五届五次会议 第155139号提案的答复意见

区民政局：

季洪旭委员提出的《关于做强智慧养老产业高地的建议》收悉，经研究，现将会办意见函告如下：

区文旅局聚焦老年人群体的文化需求，创新供给为老公共文化活活动，探索优化银发旅游服务产品，不断丰富老年人的精神文化生活，增强老年人的幸福感、获得感、安全感，具体开展了以下工作：

一、组织开展银发群体喜闻乐见的群文活动

在元旦新春期间，组织文艺小分队到区社会福利院开展专场文艺演出，方便高龄老人享受文化服务；举办“艺起苏河SHOW文化惠民演出”、公益电影、公益展览等，满足老年群体精

神文化需求；举办普陀区星级文化团队展演、“半马苏河”文化旅游节文艺展演季（社区专场），承办上海市民文化节相关赛事区级复赛，为老年群体搭建交流展示的平台。组织普陀区市民艺术夜校新增1门专为70周岁以下中老年人定制的芭蕾形体梳理课程。针对老年人的兴趣爱好，举办讲座、图书推荐等阅读活动，提升老年读者的阅读体验。

二、推动数字文化服务适老化改造

开展“文化普陀云”APP模块适老化升级改造，设计大字体、大图标、高对比度文字等界面。丰富“文化普陀云”APP的线上资源，推出线上展览，开设各类精品线上课程，如“学才艺”非遗线上课程、民俗传统类课程等，让老年群体足不出户就可畅享优质的数字公共文化服务。优化数字阅读服务，丰富普陀区图书馆云书房在库书籍数量，2025年底前计划新增图书1万册，总量达到4万册。让老年读者享受线上点单、快递到家的借书服务。

三、精准供给银发群体社交、旅游产品

坚持“市场主导、政府引导”原则，积极支持、指导相关旅行社聚焦老年群体需求，有针对性提供银发旅游相关服务。一是规范适老化服务标准体系。针对中老年旅游团用餐、住宿、线路等关键环节，指导旅行社进行适老化设计，并根据银发游客需求不断调整，落地为可复制推广的量化标准。二是聚焦满足老年群体社交需求。提供参与门槛低、归属感受强的体验活动，面向有书法、摄影、音乐等爱好的中老年客群推出特色线路，形成“高

频社交-低频旅游”的转化闭环。三是整合行业资源进行专业指导。常态化举办旅行社行业合规经营专项培训，指导旅行社做好产品规范宣传、选择合格供应商、按要求购买旅行社责任险等；针对低价购物游纠纷、合同缔约纠纷等常见风险点，加强对中老年客群的宣传教育。四是建立旅游市场纠纷快速响应机制。推行“接诉即办”工作机制，保持与市旅游质监部门和旅行社企业的有效沟通，通过整合资源，实现了投诉受理、转办、处理、反馈的“一站式”服务，定期对相关投诉进行分析，梳理高频问题和重点领域，及时指导企业整改，推动源头治理。

以上意见供你单位统一答复代表时参考。

上海市普陀区文化和旅游局

2025 年 3 月 20 日

联系人：李琛、王娇

联系电话：62651339、62651380

联系地址：普陀区铜川路 1278 号

邮政编码：200063