

三门峡市文化广电和旅游局文件

三文广旅提〔2025〕1号

签发人：毋慧芳

办理结果：B

三门峡市文化广电和旅游局 关于对市政协八届三次会议第13号提案的 答 复

孙会方、冯铎委员：

你们提出的关于“解决农村老人售卖自产农产品收款问题”的提案收悉。现答复如下：

我市作为豫西地区重要文化旅游城市，近年来依托自然生态、人文历史等资源，大力发展乡村旅游和景区经济，在景区周边及城乡结合部，老年人售卖自产农产品已成为城乡互动的重要

场景，也是展示乡村文化、促进农民增收的有效途径。但随着移动支付普及，农村及城乡结合部老人因数字鸿沟面临收款难题，部分老人因收款码绑定子女账户导致收入未能直接到账，影响了其经济独立性和劳动积极性，外地游客的善意反馈也体现了社会对老年群体的关爱。作为文旅部门，我们始终将“适老化”服务作为重点工作，致力于通过景区服务升级、志愿服务联动等方式，为老年人提供更便捷、更温暖的支持。

一、推进景区“适老化”建设，优化老人售卖环境

一是强化“适老化”配套设施建设。“适老化”配套设施是便利老年群体参与社会生活的有力举措，体现了对老年群体的人文关怀。近年来，我市文旅部门积极指导旅游景区，特别是 A 级旅游景区推进无障碍通道、专用厕所、第三卫生间等基础服务设施建设，并将其作为 A 级景区等级划分和评定的重要标准之一，全力推动落实。截至目前，全市 27 家 A 级景区的重要出入口、厕所等重点部位、核心区域均建有无障碍通道、专用厕位等设施，游客服务中心也专配有轮椅、拐杖、担架车等老年群体服务器材。**二是推进设立适老便民服务点。**指导各县（市、区）文旅部门、A 级景区在景区周边及农产品集中售卖区域，增设便民服务人员和服务设施，帮助有需求的老人申请实名制收款码，绑定其个人账户。同时，在游客中心及集中售卖区域等部位配备收

款语音音响、老花镜、放大镜、现金兑换零钱箱等设施，并安排工作人员协助老人完成收款操作。此外，在服务点设置临时休息区，保障老年人在售卖过程中的基本需求。**三是完善景区标识引导。**在 A 级景区入口、停车场、集中售卖等区域设置醒目标识，倡导游客“自备现金，关爱老人”，并通过电子屏、广播等方式宣传老人收款困境，呼吁社会共同参与支持。

二、深化志愿服务，构建助老长效机制

一是组建文旅志愿服务队。指导各县（市、区）文旅部门及 A 级景区立足实际，组织景区志愿者定期在景区、集市开展“智慧助老”活动，指导农产品售卖老人使用智能手机、管理收款码、完成收款操作。**二是开展现金友好型景区创建行动。**在景区售票处、景区入园处、景区志愿服务点等区域设置现金兑换点，旅游旺季时组织志愿者驻点服务，为游客提供现金兑换服务，鼓励游客优先以现金支付老人农产品费用。

三、加强宣传引导，营造尊老敬老助老氛围

一是将尊重老年人劳动成果融入文旅活动宣传。借助“黄河文化旅游节”“农民丰收节”等大型活动，设置“孝老敬亲”主题展区，通过短视频、情景剧等形式，传播尊重老人经济权益的典型案例，强化参与者家庭责任感教育。**二是用好文旅宣传矩阵，扩大宣传范围。**组织我市文旅系统、各县（市、区）文旅部门及 A 级景区，利用好微信公众号、视频号、抖音号等宣传平台，在

平台上做好“现金支付优先，助力老人笑颜”等宣传活动，扩大助老爱老工作范围。**三是推动孝老助老文化进景区。**在景区电子屏、游客中心等设施载体，循环播放“尊重老人劳动成果”主题内容，展示老年人自产农产品背后的辛勤故事。在景区门票、导游词、解说牌、导览手册中融入尊老敬老助老主题内容，引导游客关注老人劳动成果，形成“便利老人收益，购买即公益”的共识。

感谢两位委员对我市老年群体和文旅事业的关心！我们将结合建议内容，持续完善旅游景点适老化服务体系建设，让每一位辛勤老人都能感受到“诗与远方”的温度，为我市乡村振兴与城乡融合发展贡献文旅力量！

2025 年 5 月 12 日

联系部门及电话：市文广旅局 2169003 联系人：黄云启

抄送：市政协提案委（3 份），市政府督查室（1 份）
