

国家标准《旅行社老年旅游服务规范》 编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

本项工作任务由文化和旅游部提出，来源于全国旅游标准化技术委员会关于适老化改造推荐性国家标准专项计划项目，2023年3月17日，国家标准化管理委员会发布《关于下达适老化改造推荐性国家标准专项计划及相关标准外文版计划的通知》，全国旅游标准化技术委员会归口的国家标准《旅行社老年旅游服务规范》获批立项，项目编号：20230437-T-357。

本项工作任务由北京联合大学旅游学院、北京鹏鼎新文化发展有限公司、兴安职业技术学院等负责起草。

（二）制定背景

在我国人口老龄化加速的大背景下，老年人已成为我国旅游市场消费的重要群体，老年人逐渐成为文化旅游消费的生力军。旅游是老年人重要的文化休闲养生的方式，也是其基本的生活权利。安全、健康、便利、舒适的老年旅游文化氛围，是老年人精神文化需求和旅游需求的寄托，也是社会精神文明高度发展的重要形式和体现。

《旅行社老年旅游服务规范》最早于2016年3月作为行业规范(SAC/TC210)制定的，后于2016年9月正式实施。该标准实施多年以来，由于旅游产业及社会政治经济法律等诸多方面均发生了巨大的变化，旅行社在对老年人的服务也提出了更高的要求，行业标准生成国家标准就成为了必须。

（三）起草过程

2023年4月，确立编制任务，组建标准编制工作组。标准编制工作

组依据编制任务制定工作计划，明确分工并开始工作；

2023 年 5 月，标准编制工作组搜集资料、对比研究，形成编写思路、制定标准编制体例与编制大纲；

2023 年 6 月，通过反复沟通，标准编制工作组根据编制大纲进入标准起草阶段。按照任务分工以及依据大纲要求进行了标准编制起草，同时也不断地对草案进行修改与完善工作。

2023 年 7 月，根据初步形成的标准草案，主要起草人分别走访山东、内蒙、青海、辽宁、吉林、北京等地进行实地调研，征求意见。

2023 年 8 月，再次开会沟通，编制了标准征求意见稿与编制说明；标准编制工作组对标准进行了进一步修改与完善，形成正式的征求意见稿，并提请对外公开征求意见。

二、标准内容及编制情况

（一）编制原则

本标准是在充分遵循现行相关法律、法规基础上，依据现有国家标准、行业标准基础制定的。本标准在编写制定过程中，遵循“科学性、规范性、合法性、统一性、可操作性”的原则，按照 GB/T 1.1 2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》给出的规则编写。同时充分听取各方意见，确保标准切实可行。

（二）主要内容

1、范围

规定了旅行社组织老年旅游者开展旅游活动的基本要求、服务提供要求、服务交付、服务改进与提升等。

2、引用文件

列出了本标准所引用的相关标准和规范。

3、术语和定义

规定了旅行社老年旅游服务所涉及到的有关术语和定义。

4、基本要求

规定了旅行社老年旅游服务的总要求。

5、服务提供要求

规定了旅行社及其供应商提供老年旅游服务的要求。

6、服务交付

规定了为老年旅游提供服务时的服务规范要求。

7、服务的改进与提升

规定了为老年旅游服务的改进与提升要求。

（三）确定主要内容的依据

本标准按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。在编制过程中参考了《GB/T 16766 旅游业基本术语》、《GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范》、《GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范》、《GB/T 35560-2017 老年旅游服务规范 景区》、《GB/T 38547-2020 旅游度假租赁公寓 基本要求》、《GB/T 15971 导游服务规范》、《GB/T 26355 旅游景区服务指南》等多项标准。严格遵循国家有关方针政策、法律法规，遵循标准制订过程中的科学性、规范性、合法性、统一性、可操作性原则。力求做到服务内容叙述正确、文字表达简明准确、标准构成严谨合理、内容编排、层次划分等均符合逻辑与规定。

（四）修订标准前后技术内容对比（可选）

无

三、标准分析综述

（一）试验验证的分析、综述报告

本标准的制定主要采取文献调研、实地调研、对比分析研究等方法，

通过参考相关标准规定，标准编制工作组确定了《旅行社老年旅游服务规范》的主要架构。本标准的内容偏向使用性，不需要测试和试验等数据分析作为对比依据。

（二）技术经济论证

本标准对《旅行社老年旅游服务规范》的主要架构有较为详实的规定，预计实施将具有较强的可操作性，可进一步规范文化和旅游市场秩序，维护老年人合法权益，为国家营造良好的文化和旅游市场环境。同时，编制《旅行社老年旅游服务规范》还可以指导各地文化和旅游行政部门进一步加强建章立制，深入研究分析问题成因，有针对性地加强文化和旅游市场管理，有效提升监管效能，为旅行社行业的发展提供新的动能。

（三）预期的经济效益、社会效益和生态效益

本标准的实施，将提升旅行社安全风险隐患化解能力，重视服务质量管理，降低安全管理成本。将提升旅行社老年旅游的服务品质，提高老人旅游满意度，有利于构建老年旅游产品体系和老年旅游品牌体系，增强老年旅游者的出行便利；有利于培养打造老年旅游服务的队伍，这也是构建老年旅游服务体系的重要组成部分；有效规范了老年旅游市场秩序，为各类主体公平竞争提供良好环境，更利于监管。预期的社会效益、经济效益、生态效益显著。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况

本标准没有采用国际标准。本标准制定过程中未查到同类国际、国外标准。

五、与相关国际标准的关系

（以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，说明未采用国际标准的原因）

由于各国的国情、文化及风俗习惯各不相同，各个国家对于老年人的年龄认定标准也各不相同，故无法采用借鉴国际标准。

六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

本标准与有关法律、行政法规及相关标准相协调、无冲突。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

在本标准的编写过程中无重大分歧意见。

八、涉及专利的有关说明

本标准不涉及专利问题。

九、实施标准的要求和措施建议

（一）实施标准的要求

无特殊实施要求

（二）组织措施、技术措施

建议本标准由全国旅游标准化技术委员会组织宣贯实施。

（三）标准过渡期和实施日期的建议

建议标准过渡期为 3 个月。过渡期间通过各种渠道及时对即将执行的标准进行宣传与解读。使旅行社、供应商、老年旅游者及家属了解标准内容，促进标准的顺利实施。通过标准的实施，促进行业规范发展。

（四）废止现行有关标准的建议（可选）

无

十、其他应当说明的事项（建议实施日期）

建议 2024 年 12 月实施。

国家标准起草小组

2023 年 8 月