



中华人民共和国国家标准

GB/T ____—202X

旅行社老年旅游服务规范

Tourism services for elderly tourist specification—Travel agency

(征求意见稿)

202X—XX—XX 发布

202X—XX—XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务提供要求	2
6 服务交付	3
7 服务改进与提升	4

前 言

本文件按照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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本文件起草单位：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

本文件主要起草人：

旅行社老年旅游服务规范

1 范围

本文件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。

本文件适用于中华人民共和国境内的旅行社为老年旅游者提供的旅游服务，不适用于老年旅游者出境旅游服务。

2 引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年旅游者 elderly tourists

年龄在60周岁以上（含60周岁）的老年旅游产品（3.2）消费者。

3.2

老年旅游产品 tour products for elderly tourist

旅行社根据老年旅游者的旅游需求特点，专门为老年人开发与组织的包含交通、住宿、餐饮、游览、导游等旅游服务在内的单项或包价旅游产品。

4 基本要求

4.1 安全

旅行社应全面认知老年旅游者在旅游过程中的安全风险因素，从经营与管理制度建设、业务与服务人员培训、老年旅游产品设计及服务提供等各个方面着手，规避老年旅游者的旅游安全风险。

4.2 便利

旅行社及旅游产品提供商应在遵从中华民族敬老爱老的美德基础上，为老年旅游者提供舒适与便利。

5 服务提供要求

5.1 旅行社要求

5.1.1 从事老年旅游者服务的旅行社应具有正规合法的经营资质,有针对从事老年旅游者服务的相关经营管理的规章制度。

5.1.2 旅行社在推介老年旅游产品时应提供有关旅游产品内容、价格的详尽书面材料,书面材料的字号、字体要适合老年旅游者阅读。旅行社应耐心、详尽解答老年旅游者提出的旅游咨询问题,可在网上开辟老年旅游服务专区,为老年旅游者提供在线旅游咨询服务。旅行社在推荐适宜老年旅游者的旅游产品时,应向老年旅游者说明某些旅游活动对身体条件的限制性要求。旅行社还应根据旅游产品的设计,制定行程中的各项安全措施,具有安全保障能力,发生意外情况时有应急计划与应对预案。

5.1.3 应严格选择旅游服务供应商,验明资质,考察服务质量与安全保障能力,并定期对旅游服务供应商进行优化。旅行社还应将老年旅游者的年龄、身体状况、特殊需求等详细信息有效传递给相关旅游服务供应商,要求旅游服务供应商根据旅行社的产品设计规范,做好老年旅游产品计划的落实工作,以书面形式向旅游服务供应商强调具体要求,落实各项活动安排并告知团队中老年旅游者的特殊需求。对于包机、包船、旅游专列和 100 人以上的老年旅游团应提前联络旅途沿线的医疗服务,同时为有可能发生的急救问题做应急预案。旅行社应与保险公司就老年旅游者的旅游意外险的投保年龄上限进行沟通协商,为更多老年旅游者提供保险保障。

5.1.4 旅行社的计调、导游员等直接为老年旅游者服务的人员应定期接受过老年旅游服务技能的相关培训,掌握老年心理保健、老年健康管理等相关知识。旅行社应选择业务技能熟练、了解一定老年医疗常识、具有至少 3 年以上服务老年旅游者从业经验、做事细致耐心的导游为跟团导游员。选派的导游应适合服务老年旅游者的要求,以确保其服务达到所需品质。导游员应耐心、细心和热心地为老年旅游者提供讲解,讲解时应根据老年人的认知特点,放慢语速、提高声调、咬字清楚,以便老年旅游者理解同时还应耐心细致地回答老年旅游者提出的问题。

5.2 老年旅游产品要求

5.2.1 老年旅游产品原则

应根据老年旅游者的生理特点,并结合旅游目的地时令,宜选择适合老年旅游者的季节和天气出游。整个行程应适合老年旅游者的特点,节奏舒缓,每个旅游项目应安排充裕的时间。对老年旅游者提供的旅游产品应一价全包,不宜再安排自费项目。

5.2.2 景区景点活动

景区景点活动应符合 GB/T35560 的规定,并选择符合老年旅游者身体条件、适宜老年旅游者的旅游景点和游览、娱乐等活动,不应安排高风险或高强度的旅游项目。连续游览时间不宜超过 3 小时,可安排一定时间的休息。

5.2.3 交通出行

宜选择老年专车、专列(专厢)、包机、包船等交通方式。专为老年旅游者提供的交通工具上应配备轮椅、拐杖等辅助器具。应选择客车设施和服务符合 GB/T 26359 规定的旅游客车承运商。客车座位安排应适度宽松,宜保持 15%左右的空座率。连续乘坐汽车时间超过 2 个小时以上的应安排暂短的休息。

5.2.4 旅游住宿

宜选择噪音小、具有无障碍设施且距离医院或急救中心较近的旅游饭店等旅游住宿地。如旅游住宿地没有电梯的，则应安排老年旅游者入住3层以下楼层。旅游住宿地的选择应符合GB/T38547的规定。

5.2.5 餐厅与就餐

应选择具有接待老年旅游者经验的餐厅。在充分考虑老年旅游者饮食特点的情况下，安排当地的特色餐饮。尽量为有饮食禁忌的老年旅游者安排特殊饮食。

5.2.6 旅游购物

如老年旅游者有购物需求，应选择货真价实、服务质量较高的购物场所。

6 服务交付

6.1 旅游合同签订服务

6.1.1 旅行社应耐心、详尽解读旅游合同文本各项条款。应详细说明并书面提供合同价格所包含的旅游产品的详细信息，包括但不限于相关旅游目的地景区景点对老年旅游者的门票优惠政策等情况。应详细介绍旅游意外保险产品及其适用对象，应推荐老年旅游者购买包含紧急救援在内的旅游意外险，并要求符合投保年龄规定的老年旅游者购买普通旅游意外险。

6.1.2 在签订旅游合同时，组团社应认真采集老年旅游者详细信息，包括个人健康情况、平常用药及历史病情、个人通讯方式、紧急联络人信息，并请老年旅游者当面签字，75岁以上的老年旅游者宜由成年家属陪同，应请成年直系家属共同签字确认。

6.1.3 在签订旅游合同时，旅行社应准备《安全告知书》一式两份，并当面为老年旅游者逐条讲解，待老年旅游者理解具体内容后签字，旅行社和老年旅游者各留存一份。《安全告知书》应包括旅游活动的潜在风险、旅游行程中的安全注意事项等内容，以保证老年旅游者选择适宜的老年旅游产品。旅行社还应口头提醒并书面提供给老年旅游者一份《出行提示清单》，具体内容应包含身份证等证件携带提醒，常用药品、衣物等必要物品携带提醒，提前到达机场、车站、码头等时间提醒等。

6.2 导游员服务

6.2.1 导游员的服务应符合GB/T15971的规定。在出行前，导游员应再次就老年旅游产品的潜在风险、老年旅游者的身体健康要求等内容做好口头安全提醒，并出示《安全告知书》，以确保老年旅游者知晓。应在行前告知老年旅游者旅游沿途的地理、气候、风俗等预报情况，提醒老年旅游者带好带齐通讯设备、相关证件证明、衣物、应急和日常药品等。导游员应针对老年旅游者的特殊需求做好各项物质准备，备有老花镜、放大镜等老年旅游者常用物品。

6.2.2 导游员应核对每位老年旅游者的通讯方式，同时应为每位老年旅游者发放便携式集合信息卡片并详细讲解卡片内容，卡片上宜载明导游员与司机的联系方式、乘坐汽车车牌号等关键信息，应提醒老年旅游者认真阅读、随身携带、妥善保管该卡片。

6.2.3 导游员在旅途中应为老年旅游者讲解旅游保健常识，接受咨询。应及时告知老年旅游者游程安排、停留时间、集合时间及地点，沿途休息区、卫生间等公共设施情况，合理安排途中休息。应在旅游途中及时清点人数，防止老年旅游者走失，保证老年旅游者的人身安全。应随时关注、及时询问老年旅游者的健康状况和身体感受，应提醒老年旅游者随气候变化及时增减衣物，注意防止受凉感冒或天热中暑，提醒老年旅游者规范使用自备药。及时告知老年旅游者不适合其参加旅游活动的情形，提醒老年

旅游者参加活动量力而行，对自由活动应尽安全提示义务。导游员应就可能发生危及老年旅游者人身、财物安全的情况，不厌其烦地向老年旅游者予以说明。

6.3 应急处理

老年旅游者遭遇突发病情或意外事故时，导游员应在第一时间拨打紧急救助电话，寻求专业医护和救援人员的帮助，并将突发事件情况及时上报给旅行社。此外，还应通知老年旅游者紧急联络人并协助安排家属探望及处理后续事宜。

7 服务改进与提升

7.1 回访服务

旅行社应通过发放《游客意见表》《游客旅游服务评价表》等多种方式，征求老年旅游者对旅游产品的意见和建议，不断改进老年旅游产品，提高老年旅游产品的市场满意度。

7.2 投诉处理

旅行社应为老年旅游者提供便利的旅游投诉渠道，应认真受理老年旅游者旅游投诉内容，依法及时做出处理。

参考文献

- [1] 中华人民共和国老年人权益保障法 中华人民共和国主席令第 73 号
- [2] 中华人民共和国旅游法 中华人民共和国主席令第 3 号
- [3] “十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划 国发〔2021〕35 号
- [4] 国务院办公厅关于进一步加快旅游产业发展实施意见
- [5] 国务院办公厅关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见国办发〔2015〕62 号
- [6] 国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见国发〔2014〕31 号