《老年旅游服务规范 景区》

国家标准

（征求意见稿）编制说明

**标准起草工作组**

**二〇一六年四月**

**《老年旅游服务规范 景区》国家标准**

**（征求意见稿）编制说明**

**一、任务来源**

《老年旅游服务规范 景区》国家标准是列入国家标准化管理委员会2011年国家标准制修订项目，项目编号20110083-T-469。本项任务由全国服务标准化技术委员会提出并归口。

**二、制定本标准的背景**

近年来，我国老年旅游发展迅猛，已占有较大的旅游市场份额。但在老年旅游发展过程中也存在一些问题，成为制约老年旅游发展的瓶颈，而推进老年旅游的标准化管理就成为解决问题的有效途径之一。

由于老年人体质较弱、行动不便、安全风险大、服务要求高、利润空间小等特点，导致银发旅游市场成为旅游市场的“鸡肋”。

**一、标准化管理的必要性及重要性**

**1.开拓新兴市场的坚实保障**

旅游业的发展需要“有人”——消费的主体，“有钱”——消费的保障，“有闲”——消费的支撑。而老年人正是这样一个满足“有人”、“有钱”、“有闲”的群体，老龄化社会的到来，使老年旅游呈现出前所未有的发展机遇。《社会蓝皮书：2014年中国社会形势分析与预测》指出，2013年，我国60岁及以上老年人口达到2亿人。据专家预测，到2050年，60岁以上的人口总数将达到4亿左右，占总人口的比重将超过25.2％，中国将成为高度老龄化国家。而在这个快速增长的老年市场中，我国已经有30%的老人有出游经历。据统计，老年人口的总年收入在3000亿元—4000亿元人民币之间，主要包括退休工资收入、存款利息、再就业收入、投资红利、子女赠送等。从2025年到2050年，预计老年人的潜在购买力将高达5万亿元。离退休的、已退休的老年人拥有充裕的、可自由支配的时间。同时，面对节日放假期间人满为患的旅游形势，不受时间限制让老年人避开了旅游的高峰期，选择不太拥挤的淡季外出，这样既免除了高峰旅游时拥挤不堪的顾虑，又为淡季旅游注入了活力，使得淡季不再“淡”。

**2.构建社会主义和谐社会的重要体现**

随着我国人口结构的不断变化，我国逐渐步入了老龄化社会，而怎样照顾老年人的生活起居和丰富其业余生活就成为一项重要任务。老年旅游作为发展老龄事业的一部分，已经成为旅游市场中不可或缺的组成部分。在大的政策环境背景下，老年旅游将成为发展和谐社会和解决民生问题的一个重要载体，是实现“老有所乐”目标的真实写照。老年人作为广大人民群众的重要组成部分，既是和谐社会的构建者，也是和谐社会的共享者，更是家庭和睦和社会稳定的基石。如果没有老年人参与，就不可能真正建成和谐社会；如果没有老年人共享成果，也不是真正意义上的和谐社会。因此，兼顾老年群体，发展老龄事业，对于促进家庭和睦、构建和谐社会具有十分重要的现实意义。

**3.解决老年旅游问题的有效规范**

老年旅游产品及服务存在的问题随着老年旅游的深入发展，涉老旅行社初步掌握了一定的老年人组团出游的经验，但是由于老年人岁数大、行动不便、文化水平总体较低、易受低价团诱惑等因素的影响，导致旅游纠纷不断。究其主要原因，是缺少相关统一的老年旅游标准来规范市场运作，使不法旅游经营单位有机可乘，出现旅游投诉案件。在涉老旅行社的经营资质方面，不少旅行社采用挂靠的形式，只在其他旅行社中租用一张桌子就开展业务；另有旅游咨询公司，旅游网站等都以极其不规范的方式方法插足老年旅游市场，导致市场发展混乱。

在老年旅游服务规范方面，许多旅行社在老年旅游路线中没有能够配备随行医务人员；有很多企业因规模较小，资金薄弱，抗风险能力和服务质量差；一些旅行社安排低廉的住宿，并以各种理由甚至假借“迷信”手段欺瞒老年游客。在老年旅游产品设计方面，很多老年旅行社推出低价促销旅游产品，但服务也随着价格的下降而大打折扣；在部分老年旅游活动中不能放慢节奏以适应老年人的速度；有的旅行社用常规的旅游服务代替老年旅游服务，旅游活动的安排、旅游设施的配置、导游的接待服务都和普通团没有区别。

**三、编制依据**

1. 《中华人民共和国旅游法》

2.《中国老龄事业发展“十二五”规划》

3.《旅行社老年旅游服务规范》

4. 2016年《政府工作报告》

**四、工作过程**

2011年6月-2012年4月，中国标准化研究院成立标准起草工作组，广泛搜集资料，赴各地代表旅游景区调研老年旅游服务的管理现状，充分了解我国老年旅游服务餐饮、住宿、出行等方面存在的问题，找出需要并且可以进行标准化的方面。

2012年5月-2013年6月，标准起草工作组在前期调研以及对资料分析整理的基础上，形成国家标准《老年旅游服务规范 景区》国家标准草案1稿，并就标准中的技术内容进行了认真深入的研究和讨论。

2013年7月-2014年7月，标准起草工作组在广泛、认真听取国家旅游主管部门领域相关专家意见的基础上，对草案1稿进行了反复修改，形成了《老年旅游服务规范 景区》国家标准草案3稿。

2014年7月-2015年11月，标准起草工作组成员对标准草案3稿再次认真推敲，并进行了修改，并广泛听取旅游景区、旅游标准化研究专家对该标准的意见，对该项国家标准草案3稿做了深入修改，形成标准征求意见稿。

**五、主要内容**

本标准的基本框架如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 条 款 | 分条款 | 要 点 |
| 1.范围 |  | 接待老年旅游者的不同类型的景区，包括以自然景观、人文景观和人造景观为主的景区。 |
| 2.规范性引用文件 |  | GB/T 16766 旅游业基础术语  GB/T 26355-2010 旅游景区服务指南 |
| 3.术语和定义 | 3.1 | * 老年旅游者 |
| 3.2 | * 旅游景区 |
| 3.3 | * 老年旅游服务 |
| 4.总则 | 4.1-4.5 | * 总体要求 |
| 5.服务人员 | 5.1-5.3 | * 知识培训 * 外观形象 * 沟通 |
| 6.服务设施设备 | 6.1 | * 指示标识设施 |
| 6.2 | * 游步道和交通设施 |
| 6.3 | * 休息设施 |
| 6.4 | * 卫生设施 |
| 6.5 | * 辅助设施设备 |
| 6.6 | * 智慧旅游设施设备 |
| 7.服务提供 | 7.1 | * 预约服务 |
| 7.2 | * 医疗急救服务 |
| 7.3 | * 票务服务 |
| 7.4 | * 讲解服务 |
| 7.5 | * 交通服务 |
| 7.6 | * 餐饮服务 |
| 7.7 | * 购物服务 |
| 7.8 | * 咨询、意见反馈及投诉服务 |
| 8.服务评价与改进 |  | * 持续改进 |

标准起草工作组

二〇一六年四月