

# DB34

安 徽 省 地 方 标 准

DB 34/T 2599—2016

---

## 老年旅游服务规范

Standards of elderly tourim service

2016 - 02 - 02 发布

2016 - 03 - 02 实施

---

安徽省质量技术监督局 发布



## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准安徽省旅游标准化技术委员会提出并归口。

本标准起草单位：安徽万达环球国际旅行社有限责任公司、安徽中国青年旅行社有限责任公司、安徽省标准化协会、安徽省中国旅行社有限责任公司。

本标准主要起草人：徐华玉、胡晓霞、于天厚、曹广德、李国庆、张剑、赵各、崔霞、贺冉冉、顾彬、丁林峰、刘璐、牛彦。



# 老年旅游服务规范

## 1 范围

本标准规定了旅行社组织的老年团队旅游服务的术语和定义、基本要求、产品设计原则、产品销售、组织实施、安全要求的基本要求。

本标准适用于旅行社为年龄在 55-75 周岁，有自理能力、选择并参与旅游活动的群体或个体提供服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

LB/T 008-2011 旅行社服务通则

## 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

指在总体上进入老龄阶段的群体或个体所选择的旅游活动。

## 4 基本要求

### 4.1 组织要求

4.1.1 应具有旅行社经营许可证和工商营业执照，门市部也应有工商营业执照，在当地旅游主管部门备案，并在门市部醒目位置悬挂。

4.1.2 应设有老年旅游服务操作部门。

4.1.3 有专职的老年旅游接待负责人员。

### 4.2 人员要求

#### 4.2.1 基本素质

应具备以下基本素质：

- a) 尊重老年旅游者，理解老年旅游者的特点；
- b) 从内心深处愿意关怀、帮助老年旅游者；
- c) 努力学习并熟悉老年旅游服务各个环节的特点，熟练掌握本岗位老年旅游服务技能；
- d) 管理和接待服务人员必须经过老年旅游服务技能的培训。

#### 4.2.2 保健人员

- 4.2.2.1 应能为老年旅游者提供保健知识和简单医疗服务。
- 4.2.2.2 宜取得医士级职称，并获得红十字会急救证。
- 4.2.2.3 保健人员应随时关注老年旅游者的身体状况，并迅速反应。

### 5 产品设计原则

#### 5.1 市场需求

提供针对老年旅游者特点、符合老年旅游者需求的旅游产品。

#### 5.2 安全第一

提供的旅游产品应具有针对老年旅游者特点的安全保障：

- a) 派随团保健人员；
- b) 不安排高危风险的旅游项目或存在安全隐患的旅游景点；
- c) 避开恶劣天气和不适宜老年旅游者出行的季节出游；
- d) 尽量避免安排红眼航班（除非无可选择的情况下）；
- e) 安排住宿周边 5 公里内必须有医院等。

#### 5.3 安排合理

应包括以下内容：

- a) 行程安排宽松、节奏缓慢；连续游览不超过 3 小时；
- b) 中午尽可能安排休息；
- c) 行车 2 小时以上要安排老年旅游者短暂休息；
- d) 住宿三层以上必须有电梯等。

### 6 产品销售

#### 6.1 告知信息

应符合下列要求：

- a) 针对老年旅游者的特点，以寄信、沙龙聚会、打电话、媒体广告等方式把旅游信息直接传达给老年旅游者；
- b) 利用互联网建立老年旅游信息网站，及时发布最新旅游信息，定期更新，及时双向互动，必要时提供上门服务；
- c) 发信息时应附加提示性语言，方便老年旅游者根据自身的实际情况慎重选择；
- d) 在签订旅游合同前，应明确告知老年旅游者签订旅游合同的意義、合同的内容、双方的权益、义务和责任；
- e) 在签订旅游合同时，应明确告知老年旅游者本次旅游的行程、项目（包价项目与自费项目）和价格；
- f) 一次性告知其保险的项目、内容、费用和出发时间，并提醒老年旅游者按自己意愿购买旅游意外险等；

- g) 在旅游合同签订后，应召开行前说明会（如通过电话、网络等告知，须得到老年旅游者本人的准确答复），告知老年旅游者本次出行的有关注意事项，要把出发时间、地点、具体行程、各景点停留时间、交通工具以及注意事项的书面资料送到老年旅游者手中，如有必要应提供上门服务。

## 6.2 网点服务

### 6.2.1 服务环境

应为老年旅游者配备老花镜、药箱等物品，且服务环境要求应参照 LB/T 008-2011 中 6.1 的规定执行。

### 6.2.2 销售人员

应提供下列服务：

- a) 针对老年旅游者的需求，帮助选择、组织和安排适宜的旅游产品；
- b) 对老年旅游者建立档案，档案中要有健康的内容；
- c) 为老年旅游者提供服务方便，有必要时提供上门服务。

### 6.2.3 销售流程

#### 6.2.3.1 咨询

销售人员接受老年旅游者来电、来访时，应向老年旅游者如实、详细介绍适合老年旅游者的旅游线路产品情况。

#### 6.2.3.2 预订

6.2.3.2.1 销售人员将老年旅游者的要求填写入预订单中，并与老年旅游者保持联系。

6.2.3.2.2 如老年旅游者的旅行要求与旅行社的接待能力相吻合，则接受预订。

#### 6.2.3.3 确认、签约、收款

确认老年旅游者的旅行要求后，应签订旅游合同，发放旅行行程单、旅游安全告知书等；同时开具正式发票，交代出发的时间、地点及提醒其他注意事项，并对老年旅游者选择本社表示感谢。

#### 6.2.3.4 记录存档

将老年旅游者的信息录入客户档案、保存，作为今后客户维护的对象。

## 7 组织实施

### 7.1 交通

#### 7.1.1 交通选择

应对老年旅游者的出行方便与安全给予充分的考虑。

#### 7.1.2 途中服务

联系并责成交通承运单位为老年旅游者做好出行的妥善安排：

- a) 及时告知乘机、乘船、乘车的注意事项；老年旅游者的票据和证件须由导游统一保管，需要交由个人保管时须特别强调保留好票据的重要性；
- b) 针对老年旅游者的特点，增加清点人数的次数并注意点名时的礼貌；
- c) 安排登机、登船、上车时，应对老年旅游者多加关注，在必要时给以搀扶；
- d) 无论车船，均须保证老年旅游者一人一座；
- e) 老年旅游者座位安排应避免不方便或有危险的位置（如大客车的最前排，客机的安全门附近等）；
- f) 导游应加强对老年旅游者的关注，突发状况时应及时与空乘人员、船员、列车员、汽车驾驶员联系；
- g) 下机、下船、下车后的集合地点必须明确，并且要通知到每一位老年旅游者；
- h) 条件具备的地区，应该尽可能地选择老年专车、专列（专厢）、包机、包船等方式。

## 7.2 餐饮

### 7.2.1 餐饮选择

安排用餐的酒店，必须是具备营业执照和餐饮服务许可证的餐饮经营单位。

### 7.2.2 餐饮服务

餐厅应提供符合老年旅游者特点的餐饮：

- a) 餐饮应营养科学，荤素搭配，清淡松软，不油不腻，注意容易消化，口味和口感须符合老年旅游者的需要；
- b) 菜品应多样化，每餐菜肴品种均有一定差异；
- c) 对有特殊需要的老年旅游者，应事先告知餐厅做好准备；
- d) 如老年旅游者需要零点菜肴或酒水，应提醒其个人付费的价格。

## 7.3 住宿

住宿的宾馆酒店应具备以下条件：

- a) 住宿区内须具有无障碍通道；
- b) 三层以上建筑应有电梯；
- c) 房间内没有台阶；
- d) 饭店应具有接待老年旅游者的经验，有应急措施的安全预案；
- e) 入住时，导游人员应负责办理入住手续（或协助老年旅游者办好入住手续），安排老年旅游者入住，提醒老年旅游者带好饭店位置指示卡，明确入住注意事项，协助妥善解决入住时老年旅游者个体出现的难题；
- f) 选择的饭店五公里内应有医院。

## 7.4 观光游览

应符合下列要求：

- a) 地陪应在接待前认真查阅接待计划，充分了解参与该次活动的老年旅游者的全面情况，并且注意把握老年旅游的特点；
- b) 参观游览之前，导游应将行程安排及时通知到每一位老年旅游者；
- c) 到达旅游景点时，导游要告知停留时间、活动后集合地点、车牌号、开车时间等事项，并强调相互转告、相互提醒和相互关照，以避免走失；

- d) 地陪应在胸前或手臂佩戴接待组织的标志，手举带有该接待组织标志的小旗，并注意招呼老年旅游者同行；
- e) 导游要自始至终与老年旅游者在一起活动，随时清点人数，以防老年旅游者走散、走失；
- f) 在自由活动时，导游应注意随时与老年旅游者保持密切联系；
- g) 导游可征求老年旅游者及其家属的意见，如有需要可将老年旅游者的活动情况通过手机短信发送给家属，以使家属放心；
- h) 导游要将自己的手机号告知每位老年旅游者，争取能够掌握每位团员的手机号，以便与大家随时保持联系。

## 7.5 娱乐

### 7.5.1 观看演出

老年旅游者如需观看目的地或景区内的演出节目，应符合下列要求：

- a) 不得强迫、变相强迫或煽动老年旅游者观看演出；
- b) 不得因老年旅游者不需观看演出而加收其他服务费用；
- c) 按时组织老年旅游者入场，引导老年旅游者入座，倡导文明观看节目。

### 7.6.2 游乐活动

老年旅游者如自愿在目的地参加游乐活动，应符合下列要求：

- a) 提前与老年旅游者确认活动计划、线路安排等事项，变更计划需征得老年旅游者同意；
- b) 在已经实施老年优惠（或免票）的地区，应努力争取符合条件的老年旅游者获得同等待遇，为老年旅游者减少不必要的支出；
- c) 对不适合老年旅游者的游乐项目应委婉地劝阻。

## 8 安全要求

### 8.1 基本要求

#### 8.1.1 方针原则

老年旅游安全服务工作应当贯彻“安全第一，预防为主”的方针。

#### 8.1.2 责任制度

为确保旅游活动全过程的安全，旅行社必须在其经营活动和组织工作中加强安全监督管理，建立、健全安全保障的责任制度，设立专门机构并配备专门人员负责老年旅游日常安全的监督检查工作。

#### 8.1.3 安全引导

除了旅行社和工作人员必须加强安全意识的培养外，还必须注意引导老年旅游者对自己人身和财产安全意识的培养，给予耐心的辅导和提醒。

### 8.2 安全服务

#### 8.2.1 行前安全

应符合下列要求：

- a) 应根据该次旅游出行人数、行程时间、沿途自然条件等情况，配备适当的导游、工作人员、保健人员等专业服务人员，并配备一些常用药品；
- b) 了解老年旅游者的身体状况，填写《游客健康状况调查表》，了解老年旅游者的既往病史（包括疾病情况、药物过敏情况等），以确信老年旅游者自身身体条件适合参加本次旅游；如旅游行程线路中有特殊气候（如高温天气）或特殊地域（如高原地区），则需要对老年旅游者进行说明，并要求游客做游前身体检查；
- c) 应制作老年旅游者的个人信息卡，将老年旅游者的姓名、年龄、紧急联系人姓名和联系方式、病史、过敏药物等情况登记卡上，要求老年旅游者旅游期间随身携带；
- d) 应在召开行前说明会时，对老年旅游者进行安全知识、出现意外的自救和互救的基本常识教育，并注意提醒有慢性病的老年旅游者随身携带必备药品；
- e) 不安排和推荐剧烈运动、危险性高的自费项目；
- f) 要求老年旅游者购买人身意外伤害保险。

### 8.2.2 饮食安全

应符合下列要求：

- a) 如遇餐厅店堂地面不平或湿滑的情况，导游应对老年旅游者进行引导和提醒，必要时应搀扶、协助入内；
- b) 导游应及早了解老年旅游者的饮食禁忌，并对餐饮供应单位事先说明，必要时也对老年旅游者进行提醒；
- c) 旅行中安排的膳食应以口味清淡为主，以有利于老年旅游者消化吸收；如有鱼类、桌上加热的菜品（或极热的菜品），须对老年旅游者进行提醒，以免发生意外。

### 8.2.3 住宿安全

应符合下列要求：

- a) 应根据老年旅游者的生理特点选择出入方便、环境安静的饭店（招待所、疗养院等）入住；
- b) 入住饭店（招待所、疗养院等）时，导游应提供或让老年旅游者熟悉饭店或旅馆的平面图，并且了解紧急出口的位置；
- c) 如饭店（招待所、疗养院等）内某一区域存在有可能危及老年旅游者人身和财产安全的隐患，须事先有所警示、说明、劝告，并对可能出现的伤害和危害做出明显的标志警示；
- d) 提醒老年旅游者妥善保管好自己的财物，为了防止发生老年旅游者走错、走失，应每晚查房，并发放酒店位置指示卡。

### 8.2.4 交通安全

应符合下列要求：

- a) 在乘坐旅游大巴、飞机时，要提醒或协助老年旅游者系好安全带；摆渡或乘船游览时，要提醒或协助老年旅游者穿好救生衣；
- b) 注意老年旅游者（尤其是高龄老年旅游者）的座位安排；司机行车时不要开得过快，普通路段时速不超过 50 公里/小时，高速不超过 100 公里/小时，路况不好或急转弯时须小心慢行（必要时导游应该对司机给予及时的提醒）；行车时间以 2 小时为单位安排休息一次，可以适当活动腰腿，消除疲劳；
- c) 车船的驾驶人员应尽量将车船开到方便老年旅游者上下的地方停靠，老年旅游者上下时，车船服务人员和导游应提醒老年旅游者带好随身物品，注意上下的安全，上下车考虑到老年旅游者

腿脚不便，增设一种自制踏脚，专人搀扶老年旅游者上下车；并在老年旅游者上下的地方进行引导、搀扶，必要时帮助提放行李。

### 8.2.5 游览安全

应符合下列要求：

- a) 在进入游览区之前，应让老年旅游者熟悉景区的布局及景区的出入口；
- b) 游览活动以安排在具有安全保障的区域为宜；活动中如有登山、涉水等，必须提醒老年旅游者量力而行，或在必要时应给予适当的搀扶与帮助；
- c) 导游应安排好游览行程，节奏不宜太快；行进中应提醒老年旅游者注意脚下障碍物，并传达诸如“观景不走路，走路不观景”等旅游经验；在有条件的景区，引导老年旅游者沿无障碍通道进行游览；
- d) 连续游览时间不超过3小时，条件允许的情况下，中午安排一定时间的休息。

### 8.2.6 购物安全

应符合下列要求：

- a) 提醒老年旅游者不要购买违禁物品，以免无法通过机场、码头、车站等安检，造成经济损失并影响行程；
- b) 提醒老年旅游者注意检查自己已购货品是否完好无损，配件是否齐全；
- c) 提醒老年旅游者索要购物单据或凭证；
- d) 提醒老年旅游者在交易市场中保管好个人的证件和财物。

### 8.2.7 娱乐安全

应符合下列要求：

- a) 应安排老年旅游者到安全并有利于老年旅游者身心健康的娱乐场所观光、娱乐、休闲；
- b) 应尽量劝告老年旅游者不要参加攀岩、冲浪、蹦极、骑马及危险系数较高的漂流等特种娱乐项目，如游乐场、景区对老年旅游者未作限定，而部分老年旅游者又执意试探时，则应由游乐场服务人员、景区服务人员详细介绍安全操作规程（叮嘱老年旅游者一定记住遵循），并在游乐场服务人员、景区服务人员的辅导和保护下进行。

## 8.3 安全保险与救助

### 8.3.1 投保

8.3.1.1 旅行社在将交通、住宿、进餐、游览、娱乐、购物等活动交与有关下游企业服务的时候，应注意选择已对其经营活动的安全购买了安全保险的企业。

8.3.1.2 应建议老年旅游者购买一份旅游人身意外伤害险。

### 8.3.2 救助

8.3.2.1 老年旅游者活动中如不幸发生了安全事故，应立即联系医疗部门和有关部门进行救助，并及时告知家人，保持联系，及时通报老年旅游者的情况；

8.3.2.2 在不幸事故发生时，旅行社和导游应充分借助和发挥当地和国内外的救援组织（国外旅游时其投保保险机构应与救援组织有着密切的联系）的作用；

8.3.2.3 不幸事故发生后，旅行社和相关人员应按照《旅游安全管理暂行办法》第九至第十二条进行妥善处理。无论何时何地，救助都是第一位的。

## 9 质量控制和投诉

### 9.1 服务质量

应符合下列要求：

- a) 提供适合老年旅游者的旅游产品和服务，尽量满足老年旅游者的出游需求，不断提高老年旅游者的满意度；
- b) 规范导游和销售人员的服务，设专人进行回访，开展满意度调查；
- c) 根据满意度调查情况，进行分析，建立纠正预防措施，不断提高服务品质；
- d) 设立投诉电话，投诉渠道畅通，保证投诉处理的及时性。

### 9.2 回访服务

应符合下列要求：

- a) 在日常运营中应注意搜集老年旅游的需求信息，以作为设计产品、开拓市场的参考；
- b) 在老年旅游者出行中，旅行社和导游应关注老年旅游者的意见，以作为改进工作的参考；如果老年旅游者意见强烈却又关系到该次旅游的进程，导游则应及时与有关部门反馈并及时改进；
- c) 在老年旅游活动结束后，旅行社应向老年旅游者发放并回收《质量意见反馈表》；
- d) 应对参团的老年旅游者以家庭为单位进行回访；
- e) 应根据老年旅游者的合理建议和意见及时进行改正，不断提升旅游服务品质。

### 9.3 反馈处理

应符合下列要求：

- a) 对老年旅游者在旅途中提出的意见和建议，导游在途中应及时尽力改进，对不能马上改进的建议，导游应记录下来及时向旅行社反映；
- b) 对老年旅游者在旅游活动的各个环节提出的正式意见和建议，导游和旅行社都应在认真研究后给予解决或答复，对一时难以解决的意见和建议，也应该给予耐心的解答；
- c) 应针对老年旅游者提出的意见和要求，进行认真研究总结，及时改进，并建立奖惩和激励制度。

### 9.4 投诉处理

应符合下列要求：

- a) 应建立投诉受理机构，接受老年旅游者通过面谈、电话、信函、电子邮件等形式进行的各类投诉；
- b) 接到老年旅游者投诉时，应耐心受理，如实记录投诉内容，并回复投诉者处理投诉的时限；
- c) 应根据老年旅游者的投诉做认真细致的调查研究，并研究出老年旅游者所能接受的最终解决方案，在承诺的解决时限内将调查结果及处理意见反馈给投诉人，并征求对方意见，予以落实；
- d) 对于重大旅游投诉，旅行社主要管理人员应亲自负责处理；
- e) 投诉问题解决后，要再次与投诉人沟通回访，以了解投诉人对处理的态度和意见；
- f) 如老年旅游者向上级主管部门的投诉处理机构或当地消费者协会进行投诉，旅行社应给予积极的配合；
- g) 如上级主管部门的旅游投诉处理机构调解不成，或投诉人依照国家法律法规的规定向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼，则由仲裁机构和法院解决。