



中华人民共和国国家标准

GB/T 35560—2017

老年旅游服务规范 景区

Tourism services for elderly tourist specification—Tourist attraction

2017-12-29 发布

2018-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

 4.1 安全 1

 4.2 优先 1

 4.3 便捷 2

5 服务提供者 2

 5.1 服务组织 2

 5.2 服务人员 2

 5.3 服务设施设备 2

 5.4 服务信息 3

6 服务交付 3

 6.1 预约服务 3

 6.2 票务服务 3

 6.3 游览服务 4

 6.4 交通服务 4

 6.5 餐饮服务 4

 6.6 住宿服务 4

 6.7 购物服务 4

 6.8 医疗服务 5

7 服务评价与改进 5

参考文献..... 6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、四川省峨眉山风景区管委会、浙江标准化研究院、攀枝花市质量技术监督局、浙江横店影视城有限公司、东莞市科技咨询服务中心、陕西太白山旅游区管理委员会、浙江省温州市鹿城区江心屿景区管理处。

本标准主要起草人：曹俐莉、杨朔、吴小怡、陈林、鞠晓蓉、曾毅、靳宗振、张欢、潘阳、侯非、程永红、桑小庆、李毅、万福军、张雨辰、李英勇、蔡宝岐、苏茹、王娜娜、刘琪。

老年旅游服务规范 景区

1 范围

本标准规定了景区为老年旅游者提供服务的基本要求、服务提供者、服务交付、服务评价与改进方面的内容和要求。

本标准适用于提供老年旅游服务的各类景区。

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。

GB/T 16766—2010 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

GB/T 16766—2010 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年旅游者 elderly tourist

60 周岁以上的旅游者。

3.2

景区 tourist attraction

以满足旅游者出游目的为主要功能(包括参观游览、审美体验、休闲度假、康乐健身等),并具备相应旅游服务设施,提供相应旅游服务的独立管理区,该管理区应有统一的经营管理机构和明确的地域范围。

[GB/T 26355—2010,定义 3.1]

3.3

老年旅游服务 tourism services for elderly tourist

景区针对老年旅游者(3.1)提供的,以旅行、游览为核心内容的一系列活动。

4 基本要求

4.1 安全

景区应全面识别老年旅游者的安全风险因素,从制度建设、服务设施配置、人员培训、服务提供等各个方面考虑老年旅游者这类特殊人群的安全风险防范并制定应急处置措施。

4.2 优先

景区应倡导老年旅游者优先的出游文化,宜设置老年人优先或者专有区域及标识,为老年旅游者提供咨询、购票、休息、如厕、医护等方面的快速通道。

GB/T 35560—2017

4.3 便捷

景区服务设施设备配置应考虑老年旅游者的需求,进行无障碍改造和专门优化。

5 服务提供者

5.1 服务组织

5.1.1 景区在满足 GB/T 26355—2010 要求的基础上,应注意识别和考虑老年旅游者明示和潜在的需求,设计提供照顾老年旅游者生理和心理特征的关怀服务。

5.1.2 景区的规划应考虑老年人的旅游需求,已经建设好的景区应有相应的补充规划。

5.1.3 景区应从制度管理、人员要求、设施配备等方面提升景区安全管理、医疗应急救助服务,考虑老年人生理特点,设置相应功能或服务区域。

5.1.4 景区管理经营者应制定老年旅游服务的管理规范、程序规范、记录规范等规范性文件,明确对老年旅游服务质量承诺以及实现老年旅游服务质量承诺和目标的主要方法和措施。

5.2 服务人员

5.2.1 景区应有受过接待老人的专门培训的服务人员,能够为老年旅游者提供有针对性的解说,并掌握以下知识和技能内容:

- a) 与老年人沟通的基本技巧;
- b) 老年人急救基本技能;
- c) 熟悉附近医院的到达路线和联系方式。

5.2.2 景区应为服务人员提供老年人生理心理知识和与老年人沟通技巧方面的知识培训。

5.3 服务设施设备

5.3.1 标识标识和呼救设施

5.3.1.1 景区宜在原有标志基础上,尤其在重要路口交通节点和无障碍通道路口应设置符合老年旅游者阅读习惯的专门标志或温馨提示。

5.3.1.2 景区内老人不适宜进入处应设置明显的警示和提醒标识。

5.3.1.3 景区应在危险或风险地段增设咨询、求助与投诉信息公示或相关指示信息设施。

5.3.1.4 景区内必要地段和位置应设有 SOS(国际摩尔斯电码救难信号)呼叫设备或应急公共电话,救援设备配置的重点是滨水景区、山地景区及特殊旅游项目景区。

5.3.2 游步道和交通设施

5.3.2.1 景区的主要游览线路上,应有可以选择的无障碍通道。老年人步道宜平缓防滑,减少台阶或类似设置,上下楼处应设置无障碍电梯。

5.3.2.2 景区陡峭的步行路段应设置台阶和扶手。

5.3.2.3 景区宜提供代步循环观光车、缆车,并为老年旅游者设置专座或者专用倚靠设施。

5.3.3 休息设施

5.3.3.1 在安全安静并且便于老年人出行的合理区域,景区应设置老年休息区域或为老年人设置专座,应明确标识,老年人专座的数量与游客量相适应。

5.3.3.2 专座应考虑老年人的生理特点,在材质、防滑、色调等方面符合老年人的特殊要求,如采用木材

等温和质地的材质,应设置靠背。

5.3.3.3 景区老年人休息区域的抵御外界冷热、保暖及景观设置应合理。

5.3.4 卫生设施

5.3.4.1 景区厕所应设置在明显易找、平坦开阔并方便到达的区域,并配置清晰的引导标识,在景区全景图中应标注公厕位置。

5.3.4.2 景区厕所内注意防滑处理,应设立坐式便位和无障碍厕所。

5.3.5 辅助设施设备

5.3.5.1 景区应在游客服务中心设置老年旅游服务专区。

5.3.5.2 景区应提供轮椅、拐杖等设施设备。

5.3.5.3 景区宜提供小型代步车等设施设备。

5.3.6 智慧旅游设施设备

5.3.6.1 景区宜提供多语种智能化导游、导航、导览、查询、预定、支付、咨询等多功能的智慧旅游服务平台和应用程序移动客户端。

5.3.6.2 景区宜提供可租用的自动语音导览服务设备。

5.4 服务信息

5.4.1 功能要求

5.4.1.1 景区宜采集老年旅游者的大数据,深入分析老年旅游者的服务需求。

5.4.1.2 景区网页宜采取无障碍网站设计,宜符合 YD/T 1761。

5.4.2 内容要求

景区宜提供服务过程中的以下信息:

- a) 景区开放、关闭时间;
- b) 景区适宜老年人游览的路线图;
- c) 景区卫生间分布图及路线导览;
- d) 景区及周边医疗卫生设施分布图及路线导览;
- e) 投诉及处理渠道信息。

6 服务交付

6.1 预约服务

6.1.1 景区应为老年旅游者提供提前预约服务,及时向他们反馈景区开放时间、景区配套设施、景区适宜的游览项目等接待信息。

6.1.2 景区应主动对接老年旅游团队,了解有关老年旅游者的信息(人群特征、结构、偏好、明示的需求或要求等),根据老年游客流量调配服务人员和辅助设备。

6.2 票务服务

6.2.1 景区售票处应明示老年人相关的优惠信息。

6.2.2 出售景区门票时,景区服务人员应主动解释票务种类和价格,尤其是为老年旅游者提供的优惠

GB/T 35560—2017

信息,并说明需要提供的有效证件,按规定为老年旅游者提供低价优惠门票。

6.2.3 景区宜为老年旅游者设置专门的通道或服务程序帮助其优先进入。

6.3 游览服务

6.3.1 景区游客服务中心的咨询服务人员,应耐心接待老年旅游者,接待行动不便的老年旅游者应走出窗口接待,并为老年旅游者安排座位,对于老年旅游者失散等情况,提供广播和陪同引导的服务。

6.3.2 景区讲解员为老年旅游者提供讲解服务时,应提高音量、放慢语速,注意重复强调重点内容。

6.3.3 景区讲解员带队时,应注意放缓游览节奏,应选择带领无障碍路段,遇有存在安全隐患或者需要老年旅游者注意的路段,应及时提醒老年旅游者注意安全。

6.3.4 景区讲解员带队时,关注老年旅游者的反应,照顾老年旅游者的情况,对老年旅游者提出的问题及时回答解释。

6.4 交通服务

6.4.1 对于景区从事交通工具(如电瓶车、游船、索道缆车等)的服务人员(如司机、操作人员等)应主动引领老年旅游者坐到专座,或者协调安排老年旅游者就座,注意平稳行驶。

6.4.2 景区游览车、游船服务人员,应搀扶协助老年旅游者上下,及时为晕车或晕船的老年旅游者提供协助,并帮助其下车或靠岸休息。

6.4.3 景区索道应对索道的速度和高度有明确的提示和解释警告,并列明不可乘坐的年龄限制和疾病限制。

6.4.4 景区提供以人力、畜力为主交通方式的,提供服务的人员应经过针对老年旅游者提供服务的培训。

6.5 餐饮服务

6.5.1 景区应有内部餐饮服务商管理制度,实施有效的价格管理,餐饮服务人员应诚信礼貌待客,餐饮服务产品应明码标价,收取费用应出具消费凭证或正式发票。

6.5.2 景区餐饮服务商宜为老年旅游者设立避风等候专座,点菜服务员应态度良好,耐心周到,介绍菜品适时适当提高音量,能够针对老年旅游者特点及健康状况做出菜肴推荐。

6.5.3 景区餐饮服务商应满足老年旅游者提出的重新加热、再加工、少盐少油等特殊要求。

6.6 住宿服务

6.6.1 景区应有内部住宿服务商管理制度,实施有效的价格管理,住宿服务接待人员应诚信礼貌待客、住宿客房和配套服务应明码标价,收取费用应出具消费凭证或正式发票。

6.6.2 景区住宿服务商应制定关注老年旅游者的服务制度要求,服务人员经过相应培训,宜提供经过适老化改造的客房,满足以下要求:

- a) 浴室和厕所配置扶手;
- b) 地面防滑并消除高差;
- c) 门和过道加宽,可让轮椅通过;
- d) 配置紧急呼叫器。

6.6.3 景区住宿服务商宜根据老年人的需求加工菜肴。

6.7 购物服务

6.7.1 景区内商品销售类商户应亮照经营,不应强迫购买或出现围追、推拉等不礼貌的售卖行为。

6.7.2 景区内商品销售类商户服务人员应耐心为老年旅游者介绍所售商品,信息应清晰,所售商品均

应明码标价。

6.8 医疗服务

6.8.1 景区应制定紧急救援程序和应急转移机制,并做好与相关医疗急救机构的对接联系,宜建立快速急救绿色转移通道。

6.8.2 景区应设有医务室(站),医务室的数量和位置根据景区性质和规模确定,在景区内必要位置设立,并将医务室(站)联系方式以印刷在门票显著位置等方式进行提示。

6.8.3 医务室(站)应有相应资质的医护人员并符合一般要求,可提供常备药和与进驻医生资质相当的处方药,备有急救设施包括急救箱、急救担架、氧气等,在游客滞留热点地区和主要浏览节点、主要交通工具配有急救设施。

6.8.4 景区应加强工作人员安全意识和安全救助知识培训。巡视员应特别关注老年旅游者的情况,如发现长期进入场所未出、跌倒等情况应及时跟进,立即拨打救助电话。

7 服务评价与改进

7.1 景区应提供方便老年旅游者获取和使用的多类型的投诉受理渠道,如电话、人工受理窗口等,并重点关注老年旅游者的投诉,在接到投诉 7 个工作日内予以回复投诉处理和问题解决情况。

7.2 景区应定期收集整理老年旅游者对景区服务质量的反馈,了解老年旅游者的需求变化,根据建议改进服务,不断提高老年旅游者的满意度。

GB/T 35560—2017

参 考 文 献

- [1] GB/T 15971 导游服务质量
- [2] YD/T 1761 网站设计无障碍技术要求
- [3] 中国老龄事业发展“十二五”规划 国发〔2011〕28 号
- [4] 中华人民共和国旅游法 中华人民共和国主席令第 3 号
- [5] 国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见 国发〔2014〕31 号
- [6] 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 国发办〔2015〕62 号

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
老年旅游服务规范 景区
GB/T 35560—2017

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.spc.org.cn

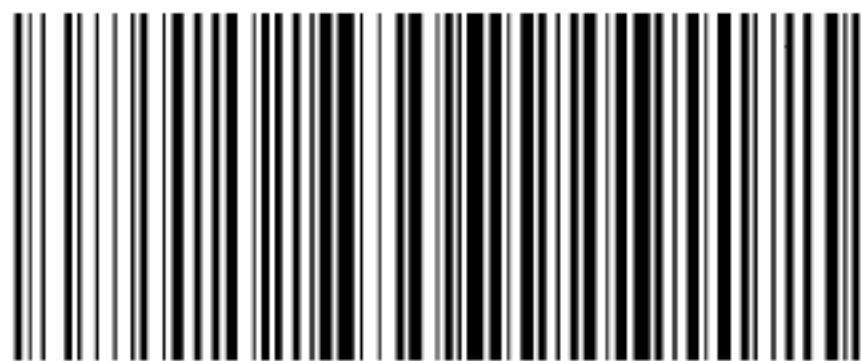
服务热线: 400-168-0010

2017年12月第一版

*

书号: 155066 · 1-58390

版权专有 侵权必究



GB/T 35560—2017