

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 052—2016

旅行社老年旅游服务规范

Specifications for elderly people in travel services

2016-02-24 发布

2016-09-01 实施

前 言

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC210）归口。

本标准起草单位：中国旅行社协会、南开大学旅游与服务学院、广州广之旅国际旅行社股份有限公司、四川忆程旅行社有限公司、探路者集团和易游天下国际旅行社(北京)有限公司。

本标准主要起草人：蒋齐康、姚延波、张雯、虞国华、黄晓略、钟晖、刘念、焦彦、张琬悦。

旅行社老年旅游服务规范

1 范围

本标准规定了老年旅游服务要求，包括旅游产品要求、旅游者招徕、团队计划的落实、接待服务和后续服务等内容。

本标准适用于提供老年旅游产品的旅行社。

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 16153 饭店（餐厅）卫生标准

GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

3 术语与定义

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）的老年旅游产品消费者。

3.2

老年旅游产品 tour products for elderly people

旅行社根据老年旅游者的旅游需求特点，专门为老年旅游者组织与开发的包含交通、住宿、餐饮、游览、导游等旅游服务在内的包价旅游产品。

3.3

随团医生 tour group doctor

指为老年旅游者提供保健知识、紧急救助、非处方药建议以及协助医生救治的医务工作者，需持有有效的医师执业资格证。

4 旅游产品要求

4.1 旅游景点、活动的安排

- 4.1.1 应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。
- 4.1.2 宜选择具有完善无障碍设施的旅游景点。
- 4.1.3 宜在人群密集度较低、容易管理的区域安排自由活动。
- 4.1.4 宜安排乘坐景区内交通环保车、缆车等交通工具。
- 4.1.5 连续游览时间不宜超过3小时，可安排一定时间的午休。

4.2 行程的安排

- 4.2.1 整个行程应节奏舒缓，连续乘坐汽车时间不应超过2个小时，每个景点应安排充裕的游览时间。
- 4.2.2 结合旅游目的地时令特点，宜选择适合老年旅游者的季节和天气出游。

4.3 地接社

- 4.3.1 组团社宜选择具有老年旅游者接待经验的地接社，地接社应具有诚信与履约能力。
- 4.3.2 组团社应要求并监督地接社充分了解接待计划，充分了解行程中的各项安全措施、安全保障能力和安全要求，发生意外情况时有应急计划与解决对策。
- 4.3.3 组团社应要求地接社对地陪提出老年旅游服务要求，以确保其服务达到所需品质。
- 4.3.4 组团社应定期进行地接社的筛选与优化。

4.4 交通工具

- 4.4.1 乘坐火车应安排座位，过夜或连续乘车超过8小时应安排卧铺，宜尽量安排下铺。
- 4.4.2 宜选择老年专车、专列（专厢）、包机、包船等交通方式。
- 4.4.3 客车座位安排应适度宽松，宜保持15%的空座率。
- 4.4.4 应要求客车承运单位安排拥有至少5年驾龄、具有熟练驾驶经验、驾驶平稳的客运司机。
- 4.4.5 客车上应配备轮椅、拐杖等辅助器具。
- 4.4.6 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。

4.5 饭店

- 4.5.1 宜选择噪音小、隔音效果好的饭店。
- 4.5.2 宜选择有电梯的饭店，没有电梯的饭店应安排老年旅游者入住3层以下楼层。
- 4.5.3 宜选择距离医院或急救中心较近的饭店。
- 4.5.4 宜选择具有无障碍设施的饭店。

4.6 导游/领队

- 4.6.1 应选择具备紧急物理救护等业务技能、了解一般医疗常识、具有至少3年导游从业经验、做事细致耐心的导游/领队全程随团服务。
- 4.6.2 导游和领队应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。

4.7 餐厅

- 4.7.1 应选择卫生标准符合GB 16153规定的餐厅，宜选择具有接待老年旅游者经验的餐馆。
- 4.7.2 团队餐食应在充分考虑老年人饮食特点的情况下，安排当地的特色餐饮。
- 4.7.3 应考虑老年旅游者的特殊需要，提前为有饮食禁忌的老年旅游者安排特殊饮食。

4.8 购物安排

如果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。

4.9 自费项目安排

旅游产品宜一价全包，不宜再安排自费项目。

4.10 旅游保险

组团社应与保险公司就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 旅游者招徕

5.1 产品咨询服务

- 5.1.1 应耐心、详尽解答老年人的问题。

5.1.2 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。

5.1.3 应根据老年旅游者的生理特点推荐适宜的旅游产品，并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。

5.1.4 可在网上开辟老年旅游服务专区，为老年旅游者提供在线咨询服务。

5.2 合同签订服务

5.2.1 应耐心、详尽解读合同文本各项条款。

5.2.2 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人的门票优惠政策等情况。

5.2.3 应采集老年旅游者详细信息，包括个人健康情况、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应请成年直系家属签字，且宜由成年家属陪同。

5.2.4 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，组团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。

5.2.5 应口头提醒并书面提供老年旅游者一份《出行提示清单》，具体内容应包含身份证、护照等证件携带提醒；常用药品、衣物等必要物品携带提醒；提前到达机场、车站、码头的提醒等。

5.2.6 应详细介绍旅游意外保险产品及其适用对象，应推荐其购买包含紧急救援在内的旅游意外险，并宜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 团队计划的落实

6.1 组团社应与地接社共同做好团队计划的落实工作。

6.2 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，并定期对供应商进行优化。

6.3 应严格按照产品设计规范与相关旅游服务供应商沟通、落实产品和服务要素。

6.4 组团社应将游客年龄、身体状况、特殊需求等详细信息有效传递给地接社、承运单位、旅游景点、饭店等相关旅游服务供应商，并宜根据产品设计规范，以书面形式向供应商强调具体要求。

7 接待服务

7.1 旅游协助

7.1.1 导游/领队在团队出发与迎接、参观游览与行程中、离站/末站等服务环节中，应随时主动做好搀扶、搬运行李、协助系好安全带、代办邮寄、托运等辅助服务。

7.1.2 导游/领队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、放大镜等老年人常用物品。

7.2 安全提醒

7.2.1 出行前应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》，以保证老年旅游者选择适宜的老年旅游产品。

7.2.2 导游/领队应在行前告知老年旅游者旅游沿途的地理、气候、风俗等情况，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。

7.2.3 导游/领队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。

7.2.4 导游/领队应在游览过程中及时告知老年旅游者停留时间、集合时间及地点，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。

7.2.5 导游/领队应提醒老年旅游者按时服用常用药，时刻关注老年旅游者在旅途中的活动及身体状况，及时告知老年旅游者不适合其参加旅游活动的情形，对自由活动应尽安全提示义务。

7.2.6 导游/领队应提醒老年旅游者在饭店退房时清点并拿好自己的行李物品。

7.2.7 导游/领队应提醒老年旅游者在用餐时注意卫生，饮食不宜过冷过热，规律进餐，饮酒适度。

7.2.8 导游/领队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。

7.3 旅游讲解

7.3.1 导游/领队应耐心、细心和热心地为老年旅游者提供讲解。

7.3.2 导游/领队讲解时应放慢语速、提高声调、咬字清楚，以便老年旅游者理解。

7.3.3 导游/领队应耐心细致地回答老年旅游者提出的问题。

7.4 相关信息介绍

- 7.4.1 导游/领队应及时告知游程安排、用时和沿途休息区、卫生间等公共设施情况，合理安排中途停车与休息。
- 7.4.2 导游/领队应介绍所乘坐飞机、客车或轮船等交通工具上的常用设施，帮助老年旅游者正确安全使用。
- 7.4.3 导游/领队应介绍入住饭店的名称、位置、周边环境和联系方式，为每位老年旅游者发放饭店位置指示卡。
- 7.4.4 导游/领队应介绍饭店主要设施设备的使用方法，特别是逃生通道。
- 7.4.5 导游/领队应引导老年旅游者进房入住，提醒老年旅游者记住房间号码，并将自己的房间号码告知老年旅游者和酒店前台。
- 7.4.6 导游/领队应讲清饭店内就餐形式、地点以及时间，告知有关活动的行程安排、集合地点和停车地点。
- 7.4.7 导游/领队在餐馆应细心引导老年旅游者入座，介绍餐馆卫生间等公共设施设备的位置和使用注意事项。

7.5 服务对接

- 7.5.1 全陪/领队应及时提醒地陪落实各项活动安排并告知团队老年旅游者的特殊需求。
- 7.5.2 全陪/领队应协同地陪监督、提醒司机平稳驾驶、及时休息、保证安全，切勿超速和疲劳驾驶，在急转弯时需小心慢行。
- 7.5.3 全陪/领队应协同地陪及时主动与景区管理人员沟通，在游客拥挤时为老年旅游者开设绿色通道，提醒景区讲解员耐心细致地为老年旅游者进行讲解。
- 7.5.4 全陪/领队应协同地陪提醒饭店在客房内必要地方放置防滑垫，谨防老年旅游者摔伤，宜提醒饭店多关注老年旅游者住店状况，提前制定应急预案，工作人员应协助老年旅游者解决入住期间遇到的问题。
- 7.5.5 全陪/领队宜协同地陪提醒餐馆制作符合老年旅游者需求的菜品，将老年旅游者的饮食禁忌及特殊要求提前转达给餐馆工作人员。
- 7.5.6 全陪/领队应协同地陪做好购物安排，对于强制购物或违法购物安排应及时劝阻。

7.6 保健服务

- 7.6.1 包机、包船、旅游专列和 100 人以上的老年旅游团应配备随团医生服务。
- 7.6.2 团队应配备急救用品、简单常用医疗器械和常用药品。
- 7.6.3 团队应配备防止晕机晕船晕车的药物，制定产生晕机晕船晕车时的紧急预案。
- 7.6.4 随团医生在旅途中应为老年旅游者讲解保健知识，接受咨询。
- 7.6.5 随团医生应提醒老年旅游者注意饮食平衡，规律进餐，饮酒要适度。
- 7.6.6 随团医生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。
- 7.6.7 随团医生宜提醒老年旅游者参加活动量力而行，注重休息和睡眠，避免过度疲劳。
- 7.6.8 随团医生在旅途中应随时关注、及时询问老年旅游者的健康状况和身体感受，应提醒老年旅游者规范使用自备药。

7.7 应急处理

- 7.7.1 老年旅游者遭遇突发病情或意外事故时，导游/领队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，并将突发事件情况及时上报组团社，同时组织周围力量开展第一时间的紧急救助工作。
- 7.7.2 老年旅游者遭遇突发病情或意外事故时，随团医生应对病人和伤者进行紧急救护，并应在专业医护人员到达后做好协助救护工作。
- 7.7.3 在完成及时送医的工作后，组团社应第一时间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。

8 后续服务

8.1 回访服务

组团社应通过随团发放《游客旅游服务评价表》、电话回访等方式认真听取老年旅游者对旅游产品的意见和建议，不断改进旅游产品，提高老年旅游产品的市场满意度。

8.2 投诉处理

- 8.2.1 组团社应为老年旅游者提供便利的投诉渠道，宜上门为老年旅游者提供投诉处理服务。
- 8.2.2 组团社应认真受理、记录老年旅游者投诉内容，依法及时做出处理。
- 8.2.3 对于老年旅游者针对第三方的投诉或诉讼，组团社应给予积极协助，跟踪处理过程，做好对老年旅游者的心理安抚工作。
- 8.2.4 老年旅游者对地接和地陪服务产生投诉的，地接社应协助组团社处理好投诉。

8.3 保险索赔

保险事故发生后，组团社应协助老年旅游者或其家属向保险公司索赔。
