



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 医务服务	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、潘洋、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 and 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。