ICS 03.200
CCS A 12

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/TXXXX—2024

旅游景区适老化服务规范

Service specifications of tourist attractions for the Aged

（征求意见稿）

2024-XX-XX 发布 2024-XX-XX 实施

辽宁省市场监督管理局 发 布

前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由辽宁省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：沈阳师范大学、沈阳藏象科技有限公司。

本文件主要起草人：隋鑫、隋昊天、张建涛、陈金、邵彤、孙婉婷、王立红、付冰、张瑞乔、金丽、李沛浓、于晓丹、周洋。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：辽宁省沈阳市皇姑区北陵大街45-11号，联系电话：024-24842505。

起草单位通讯地址：辽宁省沈阳市黄河北大街253号，联系电话：024-86592402。

旅游景区适老化服务规范

1 范围

本文件规定了旅游景区适老化服务的术语和定义、基本要求、服务提供者、服务设施设备、服务提供、服务评价与持续改进的内容和要求。

本文件适用于辽宁省境内提供适老化服务的各类旅游景区。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 旅游业基础术语
GB/T 35560 老年旅游服务规范 景区
GB/T 26355 旅游景区服务指南
GB/T 15971 导游服务规范
GB/T 10001（所有部分） 公共信息图形符号
GB/T18973 旅游厕所质量要求与评定
GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
GB 14881 食品企业通用卫生规范
GB/T 17775 旅游景区质量等级的划分与评定
YD/T 1761 网站设计无障碍技术要求
LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1
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、康养健身等），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。
［来源：GB/T 26355-2010］

3.2
老年旅游者 elderly tourist
年龄在 60 周岁以上（含 60 周岁）的旅游者。
［来源：GB/T 35560-2017，适当修改］

3.3
适老化服务 Service for the Aged
适应老年旅游者生理、心理等特点提供的特殊服务。

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提供适老化服务，防范老年旅游者的旅游安全风险，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敬老文化，设置老年优先的管理机制，为老年旅游者提供咨询、购票、游览、休息、餐饮、如厕、医护等方面的快速通道。

4.3 便捷

景区服务设施设备配置宜考虑老年旅游者的便利需求，进行无障碍改造和适老化改进。

4.4 及时

景区应在老年旅游者遭遇突发意外事件时及时采取相应处置措施。

4.5 可靠

景区适老化服务设备设施应具有较高的耐用性、稳定性、舒适性和可靠性。

5 服务提供者

5.1 服务组织者

5.1.1 旅游景区在满足 GB/T 26355 要求的基础上，注意识别和考虑老年旅游者明示和潜在的需求，设计提供适应老年旅游者生理和心理特征的关怀服务。
5.1.2 旅游景区的规划和设计施工宜考虑老年旅游者的需求，已经建设好的旅游景区宜作相应的适老化改造。
5.1.3 旅游景区宜从制度管理、人员要求、设施配备等方面提升旅游景区安全管理、医疗应急救助服务，适应老年旅游者生理特点，设置相应功能或服务区域。
5.1.4 旅游景区宜制定适老化的管理流程、制度文件、记录表单等规范性文件，通过流程和制度推动管理和服务适应老年旅游者需求。

5.2 服务人员

5.2.1 旅游景区服务人员能够为老年旅游者提供有针对性的引导帮助，并掌握以下知识和技能内容：
a) 与老年旅游者沟通的基本技巧；
b) 老年旅游者应急救急基本技能；
c) 老年旅游者的生理和心理特征；
d) 附近医院的到达路线和联系方式。
5.2.2 景区服务人员应接受适老化服务的相关知识和技能培训。
5.2.3 景区服务人员宜尽可能了解老年旅游者的听力、视力、行动能力等基本情况与相应需求，提供友好、耐心、细心的服务。

5.2.4 景区服务人员宜主动针对老年旅游者使用智能设备困难等问题提供帮扶。

6 服务设施设备

6.1 指示标识和呼救设施

6.1.1 景区标识系统应符合 GB/T 10001 基本要求，并在重要路口、交通站点、无障碍通道路口等位置点设置符合老年旅游者阅读习惯的醒目大号标志或温馨提示。
6.1.2 景区内老年旅游者不适宜进入的区域应设置明显的警示和提醒标识。
6.1.3 景区宜在危险或风险地段醒目位置增设咨询、求助、急救标识和相关指示信息。
6.1.4 景区内必要地段和位置宜设有 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。

6.2 游步道和交通设施

6.2.1 景区的主要游览线路上宜设置无障碍电梯或无障碍通道,通道宜平缓防滑，减少台阶或类似障碍设置，如有台阶、有门槛，铺设可移动坡道或固定坡道消除通行障碍。
6.2.2 景区陡峭的步行路段应设置台阶和扶手，扶手形状易于抓握，扶手材质宜选用防滑及热惰性指标好的材料。
6.2.3 景区游步道应根据老年旅游者需要设置安全防护设施、无障碍设施、监控设施与应急避难点等。
6.2.4 景区游步道应根据气象、坡度、环境等因素对路面进行防滑处理。
6.2.5 景区游步道沿途宜合理设置电子监控设备和应急呼叫系统。
6.2.6 景区游步道应设置数量充足的座椅等休憩设施和服务站，方便老年旅游者休息和补充体力。
6.2.7 景区宜提供代步车、观光车、缆车等交通设施，根据景区游览需要设置数量适宜的乘降站和休息区，并为老年旅游者设置专座或者专用倚靠设施。

6.3 休息设施

6.3.1 景区内部应配备数量充足的座椅等休憩设备设施。
6.3.2 在安全安静且便于老年旅游者出行的合理区域，景区应设置适老化休息区或为老年旅游者设置专座，应明确标识，老年人专座的数量与游客量相适应。
6.3.3 专座应适应老年旅游者的生理特点，在材质、防滑、色调等方面符合老年旅游者的特殊需要，如采用木材等温和质地的材质，且应设置靠背。
6.3.4 景区适老化休息区宜具备保暖和乘凉功能，能抵御外界冷热空气，且景观设计应合理。

6.4 卫生设施

6.4.1 景区厕所应符合 GB/T18973 基本要求，且应设置在明显易找、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。
6.4.2 景区厕所内注意防滑处理，应设立坐式便位和无障碍厕所。

6.5 辅助设施设备

6.5.1 景区游客中心应符合 GB/T 31383 基本要求，提供轮椅、雨伞、拐杖、助听器等适老化设施设备，以及老花镜、放大镜等老年旅游者常用物品，方便老年旅游者进出时取放。
6.5.2 景区宜在游客中心设置老年旅游服务专区。

6.6 智慧旅游设施设备

6.6.1 景区宜对智慧旅游服务平台和应用程序移动客户端进行适老化升级改造，提供适用老年旅游者的多语种智能化导游、导航、导览、查询、预定、支付、咨询等服务。

6.6.2 景区宜提供可租用的适老化自动语音导览服务设备。

7 服务提供

7.1 预约服务

7.1.1 景区应为老年旅游者提供便捷预约服务，及时向其反馈景区开放时间、景区配套设施、景区适宜的游览项目及主要服务内容等接待信息。
7.1.2 景区应主动对接老年旅游团队，了解老年旅游者的身体特点、个人偏好，以及明示的需求等信息，根据老年旅游者客流量调配服务人员和辅助设备。

7.2 票务和信息服务

7.2.1 景区售票处应明示老年人相关的优惠信息。
7.2.2 景区服务人员应主动向老年旅游者解释票务种类和优惠价格，并说明需要提供的有效证件，按规定为老年旅游者提供优惠门票。
7.2.3 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。
7.2.4 景区网页宜采取无障碍网站设计，宜符合 YD/T 1761 的基本要求。
7.2.5 景区宜通过网站等平台提供服务过程中的以下适老化信息内容:

a)景区适宜老年旅游者的游览项目和活动，对不适宜项目和活动进行风险提示；
b)景区适宜老年旅游者游览的路线图；
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。

7.3 游览和讲解服务

7.3.1 景区游客服务中心服务人员，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。
7.3.2 景区讲解员应在游览活动出发前就老年旅游的潜在风险、老年旅游者的身体健康要求等内容做好口头安全提醒，以确保老年旅游者知晓。
7.3.3 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，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。。
7.3.4 景区讲解员带队时，注意放缓游览节奏，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。
7.3.5 景区讲解员应及时告知老年旅游者游览时间安排、景区沿途休息区、卫生间等公共设施情况，合理安排途中休息。在游览途中及时清点人数，防止老年旅游者走失，保证老年旅游者的人身安全。
7.3.6 景区讲解服务应符合 GB/T35560 和 GB/T15971 的基本要求，根据老年旅游者身体条件，推荐适宜老年旅游者的旅游项目和娱乐活动，明示不宜参与的高风险或高强度旅游项目。提醒老年旅游者参加活动量力而行，对自由活动应尽安全提示义务。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。

7.4 交通服务

7.4.1 对于景区从事交通运输(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到专座，或者协调安排老年旅游者就座，注意平稳行驶。
7.4.2 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。
7.4.3 景区索道服务人员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。

7.4.4 景区提供以人力、畜力为主交通方式的，提供服务人员应有适老化服务相关培训的经历。

7.5 餐饮服务

7.5.1 景区餐饮服务场所应符合 GB 14881 的要求，保障食品的安全和卫生。提供可定制的低糖、低盐、低脂肪、易咀嚼、易消化的老年营养餐。

7.5.2 景区餐饮服务商宜提供适应老年旅游者就餐的区域，方便进出，人流适中，防止拥挤、推搡甚至踩踏。人流较大需要排队等候时应为老年旅游者设立避风等候专座。

7.5.3 景区餐饮服务商宜配备无障碍的餐厅通道、座位、餐桌等适老化就餐设施，方便老年旅游者使用轮椅和拐杖。桌椅宜稳且可移动，设有扶手，方便老人就坐、起身。

7.5.4 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。

7.5.5 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。

7.6 住宿服务

7.6.1 景区宜提供老少同乐、家庭友好型的酒店和民宿等住宿服务，开发适宜老年旅游者的家庭型旅游住宿产品。

7.6.2 景区住宿宜根据老年旅游者的生理、心理特点进行适老化建设或改造。宜满足以下要求:

a）配备使用方便的坐式马桶；

b）浴室和厕所配置扶手；

c）地面防滑并消除高差；

d）门和过道加宽，可让轮椅通过；

e）配备空调或暖气等必要温控设施，提供备用的防寒被褥；

f）配备电话、紧急呼叫器等设备。

7.6.3 景区住宿服务商宜根据老年人的需求加工菜肴。

7.6.4 住宿服务人员应优先安排老年旅游者入住噪音小，且距离无障碍设施较近的房间。如楼体没有电梯，则应安排老年旅游者入住较低楼层房间。

7.6.5 住宿服务人员应协助老年旅游者办理入住手续，宜送老年客人进房，示范客房设施设备的使用方法，告知饭店前台电话，提醒有关注意事项。

7.7 购物服务

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

7.7.2 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，商品信息应全面且清晰，所售商品均应明码标价。

7.8 医务服务

7.8.1 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。

7.8.2 景区应设有医务室(站)，医务室应符合 GB/T 17775 的基本要求。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)联系方式通过印刷在门票显著位置等方式进行提示。

7.8.3 医务室(站)宜有相应资质的医护人员，配备老年人常备药和急救设施，包括急救箱、急救担架、氧气、除颤仪等，在游客滞留热点地区和主要游览节点、主要交通工具配有急救设施。

7.8.4 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。

7.8.5 4A 和 5A 级景区宜能够根据景区独特属性特征，提供适合老年旅游者的旅游意外伤害保险、旅游救助保险等服务，并适时扩大老年旅游保险覆盖面。

7.8.6 温泉旅游类景区应在醒目位置提供适宜于老年旅游者的温泉体验建议和健康安全提示；冰雪和运动休闲类景区应设置每个活动项目的参与者身体条件标准，并提醒老年旅游者运动安全风险。

7.9 应急处理和安保服务

7.9.1 景区应建立针对老年旅游者突发意外事故的应急处理制度、流程和操作规范等。
7.9.2 老年旅游者遭遇突发意外事故时，景区服务人员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的帮助，并将突发事件情况及时上报给景区管理者。此外，还应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。
7.9.3 宜配备专业的安保人员和设备，保障老年旅游者的人身安全和财产安全。
7.9.4 应建立紧急事件应急预案和应急疏散制度，方便老年旅游者在火灾、地震、洪水等紧急情况下安全撤离。

8 服务评价与持续改进

8.1 服务评价

旅游经营者应符合 LB/T 063 的要求。
建立完善的投诉与舆情处理制度。
制定服务质量监测制度，定期进行质量分析。
设立投诉接待处、投诉电话及线上投诉平台。
投诉受理应及时回复、尽快反馈处理结果。

8.2 持续改进

宜定期收集整理老年旅游者对服务质量的反馈意见，了解老年旅游者的需求变化，根据反馈意见及时做出针对性的跟踪处理，进一步改进服务质量，不断提升景区适老化服务水平和老年旅游者满意度。