

不以体检等健康评估作为老年游参团门槛

不“踩坑”，新国标为银发游立规矩

记者6日从国家标准委了解到,《旅行社老年旅游服务要求》《无障碍旅游服务规范旅游饭店》《旅游景区智慧化运营管理要求》《旅游购物场所服务质量要求》四项国家标准日前正式发布。

新国标覆盖了旅行社、旅游饭店、旅游景区、旅游购物场所四大旅游业态,贯通“吃住行游购娱”旅游六大要素,兼顾了老年群体、特殊群体、普通游客等各类人群差异化出游需求。



敦煌优化驼运服务,提升游览体验。



5日,全国首张“无目的地海上游”出入境通行证签发。



5月26日,黑龙江开行2026年首趟新疆方向适老化旅游列车Y408次“悠享龙江·银旅号”。

创新增设老年接待专员、旅行安全员

我国人口老龄化进程持续加快,老年群体规模不断扩大,老年旅游已成为老年人重要的文化休闲与康养方式,《旅行社老年旅游服务要求》国家标准就是要满足老年群体对旅游服务的安全性、舒适性、便利性的需求。

标准提出全流程适老化,覆盖吃住行游购娱,适用国内所有老年团队旅游,行程设计要贴合老年人生理和心理特点,行程节奏舒缓、休息安排合理,不以体检等健康评估作为参团门槛,依据老年人健康状况专门定制设计行程。

新国标创新增设老年接待专员、旅行安全员两个全新岗位,依据团队人数配比人员,明确相关人员须经专业培训考核上岗,提升全程服务与安全保障能力。

文化和旅游部旅游质量监督管理所所长刘建明表示,相应的安全保障人员可以是兼职的,也可以是专职的,来保障出游的体验。

新国标还严格规范购物环节,未经老年旅游者主动书面要求,不得安排临时性购物;同时要健全风险防控与应急预案,畅通投诉渠道,保障老年游客合法权益。

标准的实施有助于引导旅行社规范经营行为,倒逼旅行社完善服务流程,提升专业服务能力,同时也为监管工作提供明确的技术依据,便于开展监督检查,规范市场秩序。

首个旅游饭店无障碍国标今年8月将落地

记者了解到,我国目前有近5亿人包括老人、残障人士、孕妇、婴幼儿等的出行受限群体,这次发布的我国首个旅游饭店无障碍国家标准——《无障碍旅游服务规范旅游饭店》将于2026年8月1日起实施。标准规定了无障碍旅游饭店的总体要求、无障碍通用规则、无障碍服务、无障碍人员、无障碍服务评价与改进等内容。

浙江旅游职业学院校长杜兰晓介绍,过去的标准大多只是关注残疾人,这一次打破了这个局限,明确把老年人、残疾人、孕妇、婴幼儿这些特殊需要群体都包含进来。标准在制定过程中,参考了相关国际标准,并同步吸收我国无障碍环境建设、旅游服务管理实践经验,既保证国际通用性,又贴合国内饭店运营实际,实现“全球标准、中国落地”。

杜兰晓表示,我们针对饭店18类核心的设施,制定了明确的无障碍标准,覆盖了出路口标志、停车位、坡道、电梯扶手、公共厕所等,我们都规定了明确的尺度高度标识。

记者了解到,国内部分饭店已经着手按照新国标要求进行相关硬件和服务项目的调整完善。

杜兰晓强调,标准为全国旅游饭店提供统一的规范,切实解决特殊群体出行住宿难题,保障平等出游的权利,可以激发我们的银发经济,无障碍消费等新的潜力,把全龄友好落到实处。

首次对“智慧化运营管理”,作出明确界定

旅游景区是旅游活动的核心载体,目前各地都在推进景区智慧化运营,如何有效提升风险及时准确预警能力,保护游客身份,支付等重要数据信息归集、传输安全,新版《旅游景区智慧化运营管理要求》国家标准做了规范。

标准涵盖基础设施、数据管理、智慧化管理、智慧化服务、智慧化营销、智慧化体验六大核心技术板块,全面覆盖景区智慧化建设、运营、管理、服务的全流程。该标准首次对“智慧化运营管理”作出明确界定:综合运用新一代信息技术,实现对运营活动的智能感知、动态分析、智能决策和实时优化的运营管理模式。

中国旅游景区协会理事长霍建军表示,标准整个的编制强调以数据安全、安全应急管理作为前提,指导景区对游客身份、支付信息等重要数据进行安全处理,保证旅游数据的收集、传输、存储、享用、使用、销毁等全生命周期的安全。

标准还新增了适老化的导览界面和无障碍设施的导览内容,保证老年人、游客以及残障人士能够方便地使用智慧化系统。

标准明确,景区可根据自身特色设计沉浸式演艺、光影夜游等智慧化体验产品,但是产品内容不得对文化遗产的原真性造成影响,主题应与景区文化相匹配,外观设计与环境风格相协调。

推动旅游购物,从“被动”转向“主动”消费

旅游购物是文旅产业链中消费弹性大、带动效应强的关键环节,也是生活性服务业扩消费、稳就业、惠民生的重要载体。新版《旅游购物场所服务质量要求》将推动旅游购物从“被动消费”转向“主动乐购”。

对于游客最关注的购物消费,标准要求旅游购物场所的所有旅游商品合格证等证书齐全,并做到有据可查、明码标价,无假冒伪劣或高仿名牌的商品,同时应建立完善的售后服务体系,承诺兑现。按照相关规定提供商品退换、保修等服务,退换服务办理不超过48小时。

文化和旅游部旅游质量监督管理所所长刘建明介绍,很多购物点一直是按照传统的模式在从事业务,我们希望通过标准的推出,能够引导这些旅游购物场所,改变自己单一销售商品的模式,希望它能够提供一些文化体验方面的服务,给游客更好的体验。

标准将服务对象从团队游客扩大至全体旅游者,覆盖散客、自由行、家庭客群等多元群体,新增独立章节,把文化展示、非遗体验、民俗活动纳入核心要求,明确旅游购物场所年度主题活动不少于12场、文化体验类占比不低于50%,并拓展简餐、休憩、研学、志愿者等延伸服务,推动场所从“卖商品”向“卖服务、卖体验、卖文化”转变。

据央视新闻报道