

备案号:33314—2012

DB31

上海市地方标准

DB31/T 564. 1—2011

老年旅游服务规范 第1部分:旅行社

Standards of senior citizen tourism service—Part 1: travel Agency

2011-10-12 发布

2012-02-01 实施

上海市质量技术监督局 发布

前 言

为了规范老年旅游的管理和服务,提升老年旅游的服务质量,保障老年旅游者的合法权益,促进上海老年旅游的健康发展,结合上海市实际,特制定上海老年旅游服务系列标准。本标准是系列标准的第1部分。

本标准由上海市旅游局提出。

本标准起草单位:上海市旅游局、华东师范大学、徐汇区旅游局。

本标准主要起草人:汪剑明、朱国建、林章林、胡平、鲁关良、郭本厚。

老年旅游服务规范 第1部分：旅行社

1 范围

本标准规定了旅行社所提供的老年旅游服务产品的基本规范,包括服务产品设计规范、合同签订规范、游览服务规范、保健服务规范和管理规范。

本标准适用于上海市范围内登记注册的旅行社以及上海市范围内备案的外省市旅行社的分支机构。

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 15971 导游服务规范

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 术语和定义

3.1 老年旅游者

60 岁以上(含 60 岁)的旅游者。

3.2 随团医务人员

能够为老年旅游者提供保健咨询和救护协助的人员,一般应取得医师职称。

4 服务产品设计规范

4.1 应根据老年旅游者的生理和心理特点合理编排行程,注重人性化服务。

4.2 应针对老年旅游者的特点加强旅游安全保障,制定应急预案。

4.3 应强化履约责任,合理定价,诚信经营。

5 服务合同签订规范

5.1 旅行社应为老年旅游者选择旅游产品提供帮助和建议,产品介绍认真详尽。

5.2 旅行社应耐心细致地向老年旅游者解读旅游合同条款,避免错漏。

5.3 旅行社应指导老年旅游者认真填写游客安全保障卡,留存应急联系方式。特殊游程或项目应告知老年旅游者提供有效的健康证明。

5.4 旅行社应告知 70 岁以上(含 70 岁)老人参团出游应有人陪同。

5.5 旅行社应明码标价,建议老年旅游者应购买旅游意外保险。

5.6 在同一旅游团队、提供同等服务的情况下,旅行社不得以老年旅游者年龄缘故收取与其他旅游者不同标准的费用。