**全国旅游标准《旅游饭店适老化服务指南》**

**编制说明**

1. 工作简况

**（一）任务来源**

《旅游饭店适老化服务指南》列入全国旅游标准制定项目，编号LB2022-08。本项任务由全国旅游标准化技术委员会提出并归口。

**（二）制定背景**

随着我国人口结构的不断变化，我国逐渐步入了老龄化社会。第七次人口普查数据显示，我国60岁以上人口已超2.6亿，占总人口数的18.7%。第二波婴儿潮（1962-1971年）人群陆续退休养老，消费能力较强。在我国56-59岁的退休人员的年度支出为26306元人民币，比75-79岁之间的退休人员的年度支出高出39%。目前我国每年老年人旅游人数已经占到全国旅游总人数的20%以上。根据携程2021年发布的数据显示，截至2021年10月，平台60周岁及以上注册用户量比2020年增长22%，整体订单量同比增长37%，上升速度惊人。老年人消费观念新潮，追求高品质的老年生活，对中高端酒店、康养旅居的接受度很高，支付能力很强。

随着养老产业的形成和完善，养老产业板块将辐射到各行各业，“银发经济”将成为拉动经济增长的重要力量。我国养老产业已进入投资窗口期，或迎来10年黄金投资期。受疫情冲击，酒店行业转型升级加速，龙头酒店纷纷进行连锁化布局，各方“抢滩”中高端酒店，对酒店硬件设施和软件服务进行适老化升级改造。老年游客退休后时间充裕入住天数多，能提高淡季入住率，是酒店不能忽视的消费力量。针对蓝海的养老市场，吸引老年人等反周期客户，拓展营收边界，成为酒店转型的新风口。有的酒店把握好老年人消费、出游和住宿需求，推出个性化养老酒店服务品牌，抢占老年旅游酒店发展的先机；有的酒店在原有品牌和服务基础上进行差异化设计，从服务、设备和设施方面进行适老化改造升级，有力地提高了整体服务水平、品牌形象和经济效益；有的酒店经营困难，转而弥补养老资源短板，变身为“养老公寓”。

但整体而言，酒店行业对适老服务市场的认识还不到位，适老服务水平还参差不齐，相应的技术指引还处于空白状态，缺少相关统一的标准来规范市场运作，涉老旅游投诉案件数量较多，成为制约行业健康发展的瓶颈。

在综合考量我国社会经济发展和老年人服务质量偏好影响因素的基础上，结合老年旅游服务质量管理的理论与实践，总结一套指引旅游酒店适老服务的标准，将有助于提升酒店的老年旅游服务舒适性、安全性和便捷性，从而提高老年旅客满意度，为酒店经济效益提升和规范化发展提供技术支撑。

**（三）起草过程**

2022年11月初-2022年12月中旬，成立标准起草工作组，广泛搜集资料，赴各地旅游酒店调研适老化服务现状，充分了解我国旅游酒店适老化服务存在的问题，梳理出可以标准化的重要方面。

2023年12月中旬-2023年1月中旬，标准起草工作组在前期调研以及分析整理资料的基础上，形成《旅游饭店适老化服务指南》标准草案1稿，并就指南中的重点内容和制定思路进行了认真深入的研究和讨论。

2023年1月中旬-2023年5月初，标准起草工作组在广泛、认真听取相关领域专家意见的基础上，对草案1稿进行了反复修改，形成了《旅游饭店适老化服务指南》标准草案2稿。

2023年5月初-2023年9月底，起草工作组广泛听取旅游饭店、旅游标准化研究专家对该标准的意见，对标准草案2稿集中研讨修改，形成标准征求意见稿。

二、标准内容及编制情况

**（一）编制原则**

本标准的研制采用调查研究、政策分析、专家论证、征求意见的技术路线。通过对旅游饭店适老服务情况进行调查研究，结合对老年人权益保障法规政策的理论分析、政策分析，开展旅游酒店适老化服务标准的研究和研制，力求标准体系覆盖全面、科学合理、适度超前，兼具可行性和前瞻性。

本标准各项规定和要求，遵守了以下原则：

（1）科学性原则。标准设定追求代表性和全面性，科学反映旅游酒店适老服务的基本状况，具有实用性。

（2）合理性原则。标准坚持合理性与可操作性原则，全面提高标准的指导性与普及性。

（3）前瞻性原则。标准制定一方面注重旅游酒店适老服务经验的总结和提升，另一方面坚持标准的与时俱进，适度超前，具有前瞻性和引领性。

**（二）主要内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **条 款** | **分条款** | **要 点** |
| 1.范围 |  | 旅游饭店为接待老年旅游者提供的服务设施及个性化服务。 |
| 2.规范引用文件 |  | 《旅游业基础术语》(GB/T 16766-2010）、《老年旅游服务规范-景区》（GB/T 5560-2017）、《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308-2010） |
| 3.术语和定义 | 3.1 | 旅游饭店 |
| 3.2 | 老年旅游者 |
| 3.3 | 适老服务 |
| 4.总则 | 4.1-4.3 | 总体要求：安全、优先、便捷、可行 |
| 5.服务提供者 | 5.1-5.2 | * 服务组织者 * 服务人员 |
| 6.服务设施设备 | 6.1 | 指示标识和呼救设施 |
| 6.2 | 楼梯通道设施 |
| 6.3 | 客房设施 |
| 6.4 | 其他设施 |
| 7.服务提供 | 7.1 | 预约服务 |
| 7.2 | 迎送服务 |
| 7.3 | 交通服务 |
| 7.4 | 餐饮服务 |
| 7.5 | 医务服务 |
| 7.6 | 安保服务 |
| 7.7 | 旅游服务 |
| 7.8 | 康养服务 |
| 8.服务评价与改进 |  | 持续改进 |

**（三）确定主要内容的依据**

1.编制依据

（1）国家法律：(1)《老年人权益保障法》并无相关强制性规范，仅规定了倡导性条款：“扶持和引导企业开发、生产、经营适应老年人需要的用品和提供相关的服务。”(2)《旅游法》第11条：“残疾人、老年人、未成年人等旅游者在旅游活动中依照法律、法规和有关规定享受便利和优惠”。

（2）国家政策：《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》（国发〔2021〕35号）也作了引导性规定：促进养老和旅游融合发展。引导各类旅游景区、度假区加强适老化建设和改造，建设康养旅游基地。鼓励企业开发老年特色旅游产品，拓展老年医疗旅游、老年观光旅游、老年乡村旅游等新业态。支持社会力量建设旅居养老旅游服务设施，结合各地自然禀赋，形成季节性地方推介目录，加强跨区域对接联动，打造旅居养老旅游市场。

（3）国家标准：（1）《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308-2010）有针对残疾人的坡道、轮椅、卫生间等要求，无适老要求；（2）《老年旅游服务规范-景区》（GB/T 35560-2017），提出了景区的老年旅游服务规范，具有借鉴意义。

2.编制参考

（1）行业标准：《旅行社老年旅游服务规范》（LB/T 052-2016）、《精品旅游饭店》（LB/T 066-2017）。

（2）地方标准：《老年旅游服务规范》（DB34/T 2599-2016，安徽）、《居家适老化改造指南》（DB34/T 3748-2020，安徽）、《居家养老家居适老化改造通用要求》（DB37/T 3095-2018，山东）、《老年公寓服务规范》（DB37/T 2892-2016，山东）、《老年专列旅游服务规范》（DB2102/T 0003-2020，大连）等。

三、预期的经济效益、社会效益和生态效益

随着老龄社会到来，老年旅游者在旅游人群中的占比不断提高，旅游酒店针对老年旅游者提供优质适老服务的需求越来越来具有时代意义、社会效益和经济效益。

从国际竞争层面看，通过标准引导推动酒店业进行适老化升级改造，将从整体上提高我国旅游住宿业的服务水平，吸引包括老年人在内的境外旅游者来华旅游，平衡国际旅游贸易逆差。

从社会效益层面看，标准的出台将提高社会公众对老年人权益的保障意识，提高酒店业适老化服务水平，提高老年人出行住宿友好度和幸福指数，通过爱老敬老助老推动社会道德水平的提高。

从经济层面看，标准出台将引导旅游酒店行业进行供给侧结构改革，在原有设施服务的基础上进行适老化微创新微改造，不断打磨提高服务水平，引导企业通过服务升级、服务创新形成差异化竞争优势，走出经济下行、贸易战叠加疫情给企业带来的经营困境，实现良性长远发展目标。

从企业层面看，旅游酒店适老化改造硬件投入成本可控，更多的需要在观念上、服务上下功夫，长远看,形成适老化服务和品牌优势的企业将占领“银发经济”赛道的先机，取得较大的竞争优势。