



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 47540—2026

## 旅行社老年旅游服务要求

Requirements for travel agency senior tourism service

2026-04-30 发布

2026-08-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 产品设计要求 .....	2
5 服务提供要求 .....	2
6 安全保障与应急处理 .....	4
7 服务改进与投诉处理 .....	4
参考文献.....	5

## 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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本文件起草单位：北京联合大学、北京鹏鼎新文化传播有限公司、青海新境界文化旅游服务有限公司、兴安职业技术大学、上海菩悟耶信息科技有限公司、中国旅行社协会、北京环宇兄弟国际文化传媒股份有限公司。

本文件主要起草人：陈险峰、牟琳、刘清、葛雪亮、吴宁、温文笛、刘向阳、孔磊、张驰、尹沛峰、李岚峰、相丹、刘威、高江江、柳钦云、刘念、高敬敬、高爱军、赵丽君、牡兰、澈丽木格、赵丽萍、何晓龙、李子璇、钱庆江。

# 旅行社老年旅游服务要求

## 1 范围

本文件规定了旅行社组织老年旅游者旅游活动的产品设计要求、服务提供要求、安全保障与应急处理以及服务改进与投诉处理的要求。

本文件适用于中华人民共和国境内的旅行社为老年旅游者提供的境内团队旅游服务,出境团队旅游服务参照使用。

## 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 14308—2023 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
- GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
- GB/T 31385—2015 旅行社服务通则
- GB/T 32942—2016 旅行社产品通用规范
- GB/T 35560—2025 老年旅游服务规范 景区
- GB/T 38547—2020 旅游度假租赁公寓 基本要求
- GB/T 41648—2022 旅游民宿基本要求与等级划分

## 3 术语和定义

GB/T 16766 和 GB/T 31385—2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **老年旅游产品 senior tourist tour product**

旅行社根据老年旅游者的旅游需求特点,专门为老年人开发设计的包含交通、住宿、餐饮、游览、导游等旅游服务在内的单项或包价旅游产品。

### 3.2

#### **老年旅游者 senior tourist**

年龄在 60 周岁以上(含 60 周岁)的老年旅游产品(3.1)消费者。

### 3.3

#### **老年旅游者接待专员 senior tourist reception specialist**

与旅行社存在合同关系,接受过服务老年旅游者的专业培训,代表旅行社为老年旅游者提供旅游咨询、签订合同、受理投诉等相关服务的旅行社人员。