



发布

兼顾老年群体、特殊群体等人群差异化出游需求

# 首次明确界定智慧化运营 旅游新国标将带来这些变化

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。这些国家标准将为我们今后出门旅游带来哪些变化?

## 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,实现对运营管理活动的智能感知、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说,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。同时,引导旅游景区构建全方位安全保障体系,从而实现从日常风险预警到突发事件统一调度的闭环管理。

标准要求景区建立实时客流监测系统,对瞬时客流集聚区域进行智能监测并及时预警疏导。同时应建立集成化应急指挥中心,整合监控、通信、调度系统,统一指挥调度救援力量;应构建包括卫星通信、无线通信等多种手段的应急通信网络,确保紧急情况下通信畅通;应利用信息化技术对最大承载量进行管理,实现自动预警并上报。

中国旅游景区协会理事长霍建军说:“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”。

标准规定了旅游购物场所的基本要求,以及服务场所、服务设施、服务功能、服务规范、旅游商品的要求,适用于各类为旅游者提供购物服务的场所。

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。另外,有专人负责游客投诉,并且建有投诉档案、完整的投诉处理记录、投诉反馈和分析报告,并进行日常游客满意度监测,满意度不低于95%。

文化和旅游部旅游质量监督管理所所长刘建明说,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。

来源 央视新闻

## 上海老博会 为长者带来更多“科技温暖”



2026上海国际养老、辅具及康复医疗博览会6日落下帷幕。本届老博会吸引了22个国家和地区的约680家展商集中呈现国内外养老产业创新产品。参观人数约为10.3万人次。

眼下人工智能发展如火如荼,本届老博会也见证了“银发科技”加速走向居家场景的进程。智能助行机器人、智能代步车等科技出行类机器人,让腿脚不便的老年人有望打开另一种“轻松模式”;情感类机器人的涌现,则让长者陪伴有了更多选择。上海老博会期间,不少小辈带着长者

前来体验外骨骼机器人等最新养老科技产品。

截至2025年年末,上海市户籍人口达1555.70万人,其中60岁及以上的老年人口为584.38万人,约占总人口的37.6%。上海积极推动科技产品在更多养老服务领域落地应用。

“今年出现了更多功能合适、价格亲民的产品。展会闭幕后,我们将选择合适产品入驻(上海)银发商店,保持商店的定期更新。”上海银发经贸发展有限公司总经理马智雯说。

中新网上海6月6日电