

文化和旅游部办公厅文件

办市场发〔2022〕96号

文化和旅游部办公厅关于进一步规范老年旅游市场秩序的通知

各省、自治区、直辖市文化和旅游厅（局），新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局：

为进一步规范老年旅游市场秩序，严厉打击收取“年龄附加费”等违法违规行为，切实维护老年旅游者合法权益，提升老年旅游服务质量，营造公平透明的老年旅游市场环境，现就有关事项通知如下：

一、严禁收取“年龄附加费”等违法违规行为

各地文化和旅游行政部门要进一步规范旅行社经营活动，禁止旅行社违规收取“年龄附加费”等行为，旅行社在同一旅游团

队中,不得因旅游者年龄差异提出与其他旅游者不同的收费标准。加大对旅行社经营活动的执法检查力度,严格落实包括“同团不同价”等文化市场综合行政执法事项,对违规收取“年龄附加费”等侵害老年旅游者权益的行为依法从严处罚。对存在严重违法经营行为的市场主体和从业人员,依法依规认定为失信主体,并实施相应管理措施。指导行业协会加强行业自律,引导旅行社自觉抵制收取“年龄附加费”等违规行为。

二、丰富老年旅游产品供给

鼓励旅行社根据市场需求,面向老年旅游者设计开发更加安全、多元、个性化的旅游产品,丰富老年旅游产品供给,提高旅游产品适老化水平。在同一旅游团队中,老年旅游者需提供更多服务的,旅行社应在合同内明确服务事项和相应费用,让老年旅游者明明白白消费。鼓励保险机构为老年旅游者和旅行社推出更有针对性的保险产品,保障老年旅游者和旅行社的合法权益,让老年旅游者安全旅游、放心旅游。

三、提升老年旅游服务质量

修订完善老年旅游服务相关行业标准,规范老年旅游服务要求。各地要加强旅行社经营管理人员和导游培训,提升旅行社从业人员的专业素养和服务意识,增强服务老年旅游者的能力和水平。加强宣传引领,推广受老年旅游者好评的旅行社服务案例,引导行业服务水平提升,促进老年旅游市场高质量发展。

各地要高度重视规范老年旅游市场秩序工作，周密部署、积极组织实施，及时将工作成效、典型案例报送文化和旅游部市场管理司。

特此通知。



文化和旅游部办公厅

2022年6月6日印发

初校：赵 滨 终校：刘世聪