|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.200 |
| CCS  | A25 |

|  |
| --- |
|  3301 |

浙江省杭州市地方标准

DB 3301 /T XXXX—XXXX

旅游无障碍环境评价规范

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

杭州市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc88671028)

[1 范围 1](#_Toc88671029)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc88671030)

[3 术语和定义 1](#_Toc88671031)

[4 评价原则 2](#_Toc88671032)

[5 基本要求 2](#_Toc88671033)

[6 评价内容 3](#_Toc88671034)

[7 评价方式 7](#_Toc88671035)

[8 评价流程 7](#_Toc88671036)

[9 评价结果运用 7](#_Toc88671037)

[参考文献 8](#_Toc88671038)

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。

本文件由杭州市文化广电旅游局提出。

本文件由杭州市旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：浙江旅游职业学院、杭州市标准化研究院（杭州标准化国际交流中心）、杭州市城市管理局、杭州市残疾人联合会、杭州市规划设计研究院。

本文件主要起草人：黄宝辉、梁雪松、左爱兵、刘杨蒂、姚芳、易良成、钟峥、张向东、梁赉、齐晨辰。

旅游无障碍环境评价规范

* 1. 范围

本文件规定了旅游无障碍环境评价原则、基本规定、基本评价要求、评价方式、评价实施、评价结果运用。

本文件适用于杭州市区域内旅行社、旅游住宿、旅游景区、旅游信息咨询网点进行无障碍环境的建设评价。

* 1. 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 37668 信息技术 互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法

GB 50763—2012 无障碍设计规范

GB 55019—2021 建筑与市政工程无障碍通用规范

DB33/T 2294—2020 母婴室建设与管理规范

DB3301/T 0216—2017 残障人员旅游服务规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

旅游无障碍环境

旅游无障碍环境是旅游服务机构为确保残疾人、老年人、儿童、母婴等所有有特殊需要的人员平等参与和全面共享，以通用设计和合理便利的方式，支持这些人员无障碍地进出物质环境，使用交通工具，利用信息和通讯，享有向公众开放的旅游设施、服务和产品。旅游无障碍主要包括设施无障碍、信息无障碍、服务无障碍。

旅游服务机构

以满足旅游者出游服务需求为主要功能，并具备相应旅游设施，提供相应旅游服务的机构。

特殊群体

具有自主意愿、心智健康，因身体的某些部位残障或机能衰退，或因处于需要照料的生命周期，造成行为能力受限，存在多种障碍和特殊需求的人士。包括残障人士、未成年人、老年人、母婴等群体。

无障碍设施

为了帮助特殊群体自主、便捷、安全地进行活动所配备的各种配套设施。

无障碍旅游服务

为了使特殊群体旅游者在旅游活动中能够顺利完成旅游行程、享受旅游乐趣所提供的各项服务。

[来源：DB3301/T 0216—2017，3.3]

信息无障碍

通过相关技术的运用， 确保人们在不同条件下都能够平等地、 方便地获取和利用信息。

[来源：GB 50763—2012,2.0.33]

无障碍客房

出入口、通道、通信、家具和卫生间等均设有无障碍设施，房间的空间尺度方便行动障碍者安全活动的客房。

[来源：GB 50763—2012,2.0.22]

母婴室

专为孕期女性、哺乳期女性、婴幼儿及其护理者设置的，用于哺乳、集乳、护理及临时休憩的场所。[来源：DB33/T 2294-2020,3.1]

无障碍厕所

 出入口、室内空间及地面材质等方面方便行动障碍者使用且无障碍设施齐全的小型无性别厕所。

* 1. 评价原则

旅游无障碍环境评价应遵守以下原则：

1. 科学、公正、公平和公开；
2. 以事实和客观证据为依据；
3. 第三方评价与自主评价相结合。
	1. 基本要求
		1. 无障碍环境设施配备
			1. 无障碍环境设施配备和运行维护应满足特殊群体的使用；
			2. 应保证安全性和便利性，兼顾经济、绿色和美观；
			3. 应保证系统性及无障碍设施之间的有效衔接；
			4. 从设计、选型、验收、调试和运行维护等环节保障无障碍通行设施、无障碍服务设施和无障碍信息交流设施的安全、功能和性能；
			5. 无障碍信息交流设施的建设与信息技术发展水平相适应；
			6. 各级文物保护单位根据需要在不破坏文物的前提下进行无障碍设施建设。根据无障碍设施的位置设置无障碍标识。
		2. 无障碍旅游服务
			1. 应满足特殊群体的旅游需求。
			2. 无障碍旅游服务包括但不限于提供无障碍旅游资讯，介绍无障碍设施、使用方式及其他形式的协助服务，并与常规服务流程相结合。
			3. 为特殊群体旅游者提供的无障碍旅游服务符合相应法律法规规定的要求。
		3. 管理制度
			1. 制定并实施体现合理便利和通用设计原则的无障碍设施维护管理、无障碍服务管理制度。
			2. 应识别特殊群体旅游者的安全风险因素，从制度建设、设施配置、人员培训、服务提供等各个方面考虑特殊群体旅游者的安全风险防范并制定应急处置措施。
			3. 应对所有工作人员进行有关服务特殊群体旅游者的专业化培训，培训内容包括但不限于残障平等意识、特殊群体需求与心理、无障碍环境建设法规、无障碍服务礼仪与服务技能、应急处理、无障碍设施设备及辅具使用方法等。
			4. 应进行无障碍旅游产品或服务项目的实际运营，并建立无障碍旅游服务评价和持续改进机制。
	2. 评价内容
		1. 旅行社无障碍环境
			1. 设施设备配置评价按照表1进行。
4. 设施设备配置要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 设施分类 | 具体设施 | 分类要求 |
| 通行设施 | 无障碍通道 | 应符合GB 55019-2021要求。 |
| 轮椅坡道 |
| 无障碍出入口 |
| 门 |
| 无障碍机动车停车位和上/落客区 | 应符合GB 55019-2021要求，对无障碍机动车停车位应进行监测，确保不被占用。 |
| 照明 | 应配备足够、均匀的照明设施。 |
| 服务设施 | 公共卫生间（厕所）和无障碍厕所 | 应符合GB 55019-2021要求。 |
| 老年人专座、母婴专座及轮椅席位 | 轮椅席位设置应符合GB 55019-2021要求。 |
| 低位服务设施 | 应符合GB 55019-2021要求。 |
| 便于特殊群体使用的辅具 | 辅具包括但不限于轮椅、童车、拐杖、小型代步车、盲杖、交流板、放大镜等，且辅具应定期清洁和维护。 |
| 照明 | 应配备足够、均匀的照明设施。 |
| 安全设施 | 安全防护设施 | 安全防护设施齐全、完好，方便特殊群体使用。 |
| 安全通道 | 安全通道设置应符合GB 50763-2012的要求。 |
| 信息设备 | 标识标志 | 应符合GB 55019-2021要求。 |
| 信息辅助服务设备 | 应采用运用无障碍智能化信息技术。 |

* + - 1. 服务要求评价按照表2进行。
1. 服务要求

|  |  |
| --- | --- |
| 服务项目 | 分类要求 |
| 咨询服务 | 应利用多种媒介提供旅游信息，并进行明确、易懂的解释说明。 |
| 设计并制作无障碍旅游线路 | 考虑特殊群体旅游者的身心状况和辨识能力，依此设计并制作无障碍旅游线路。 |
| 采购旅游服务项目 | 采购具备合法资质并能够满足特殊群体旅行需求的履行辅助人。 |
| 导游服务 | 导游人员具有无障碍旅游服务技能，提供讲解服务、旅游交通服务、协助办理入住手续以及用餐服务、景区游览服务。 |
| 信息无障碍服务 | 建设适合特殊群体使用、符合GB/T 37668规定的查询、预定、导览、求助等多功能智慧旅游服务平台、网站或应用程序，数据资料宜体现及时性、实用性、服务性。 |

* + 1. 旅游景区无障碍环境
			1. 设施设备配置评价按照表3。
1. 设施设备配置要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 设施分类 | 具体设施 | 分类要求 |
| 通行设施 | 无障碍通道 | 应符合GB55019-2021要求。 |
| 轮椅坡道 |
| 无障碍出入口 |
| 门 |
| 楼梯和台阶 |
| 扶手 |
| 无障碍机动车停车位和上/落客区 | 应符合GB 55019-2021要求，对无障碍机动车停车位应进行监测，确保无障碍机动车停车位不被占用。 |
| 缘石坡道 | 应符合GB 55019-2021要求。 |
| 盲道 |
| 无障碍游览路线 | 起终点设置在主要出入口，与无障碍停车位、出入口、服务设施、游憩空间等相连接。 |
| 照明 | 应配备足够、均匀的照明设施。 |
| 服务设施 | 公共卫生间（厕所）和无障碍厕所 | 应符合GB 55019-2021要求。 |
| 老年人专座、母婴专座及轮椅席位 | 轮椅席位设置应符合GB 55019-2021要求。 |
| 低位服务设施 | 应符合GB 55019-2021要求。 |
| 母婴室 | 应符合DB33/T 2294—2020要求。 |
| 便于特殊群体使用的辅具 | 辅具包括但不限于轮椅、童车、拐杖、小型代步车、盲杖、交流板、放大镜等，且辅具应定期清洁和维护。 |
| 照明 | 应配备足够、均匀的照明设施。 |
| 安全设施 | 安全防护设施 | 安全防护设施齐全、完好，方便特殊群体使用。 |
| 安全警示线 | 在危险地段设置方便特殊群体辨识的安全警示线。 |
| 安全通道 | 安全通道设置应符合GB 50763-2012的要求。 |
| 信息设备 | 标识标志 | 符合GB 55019-2021要求。 |
| 信息辅助服务设备 | 应采用运用无障碍智能化信息技术。 |

* + - 1. 服务要求评价按照表4。
1. 服务要求

|  |  |
| --- | --- |
| 服务项目 | 分类要求 |
| 咨询服务 | 应利用多种媒介提供旅游信息，并进行明确、易懂的解释说明。 |
| 预订服务 | 协助特殊群体预约无障碍服务项目及旅游服务项目，协助办理合同签订或签单、费用支付，并告知相关注意事项。 |
| 合理便利服务 | 为独自旅行的特殊群体旅游者提供服务；允许护理或陪同、导盲犬等辅助人、物进入服务场所；提供辅具借用服务，并演示、说明辅具使用的方法。 |
| 票务服务 | 利用多种媒介，向特殊群体介绍所售票务种类和价格，协助其办理票务费用结算。 |
| 通行服务 | 开启绿色通道，安排特殊群体优先进入。 |
| 游览服务 | 为特殊群体提供便捷通行、游程舒适的游览服务。 |
| 特色体验活动服务 | 为特殊群体旅游者参与特色体验活动提供合理便利服务。 |
| 信息无障碍服务 | 建设适合特殊群体使用、符合GB/T 37668规定的查询、预定、导览、求助等多功能智慧旅游服务。平台、网站或应用程序，数据资料宜体现及时性、实用性、服务性 |

* + 1. 旅游住宿无障碍环境
			1. 设施设备配置评价按照表5进行。
1. 设施设备配置要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 设施分类 | 具体设施 | 分类要求 |
| 通行设施 | 无障碍通道 | 应符合GB 55019-2021要求。 |
| 轮椅坡道 |
| 无障碍出入口 |
| 门 |
| 无障碍电梯 |
| 楼梯和台阶 |
| 扶手 |
| 无障碍机动车停车位和上/落客区 | 应符合GB 55019-2021要求，对无障碍机动车停车位应进行监测，确保无障碍机动车停车位不被占用。 |
| 照明 | 应配备足够、均匀的照明设施。 |
| 服务设施 | 公共卫生间（厕所）和无障碍厕所 | 应符合GB 55019-2021要求。 |
| 无障碍客房 | 按2%的比例设有无障碍客房且符合GB55019-2021要求。 |
| 老年人专座、母婴专座及轮椅席位 | 轮椅席位设置应符合GB 55019-2021要求。 |
| 低位服务设施 | 应符合GB 55019-2021要求。 |
| 便于特殊群体使用的辅具 | 辅具包括但不限于轮椅、童车、拐杖、小型代步车、盲杖、交流板、放大镜等，且辅具应定期清洁和维护。 |
| 照明 | 应配备足够、均匀的照明设施。 |
| 安全设施 | 安全防护设施 | 安全防护设施齐全、完好，方便特殊群体使用。 |
| 安全警示线 | 在危险地段设置方便特殊群体辨识的安全警示线。 |
| 安全通道 | 安全通道设置应符合GB 50763-2012的要求。 |
| 信息设备 | 标识标志 | 符合GB 55019-2021要求。 |
| 信息辅助服务设备 | 应采用运用无障碍智能化信息技术。 |

* + - 1. 服务要求评价按照表6进行。
1. 服务要求

|  |  |
| --- | --- |
| 服务项目 | 分类要求 |
| 咨询服务 | 应利用多种媒介提供旅游信息，并进行明确、易懂的解释说明。 |
| 预订服务 | 协助特殊群体预约无障碍服务项目及旅游服务项目，协助办理合同签订或签单、费用支付，并告知相关注意事项。 |
| 合理便利服务 | 为独自旅行的特殊群体旅游者提供服务；允许护理或陪同、导盲犬等辅助人、物进入服务场所；提供辅具借用服务，并演示、说明辅具使用的方法。 |
| 前台业务 | 优先为特殊群体办理前台业务，并协助办理入住登记、问询代办、费用结算、退房等具体事务 |
| 客房服务 | 主动介绍可提供的无障碍客房服务项目以及客房内无障碍设施的布局；主动协助或指导客房无障碍设施的使用；主动提示安全事项和应急须知。 |
| 用餐服务 | 为特殊群体提供用餐或代订餐食、送餐等服务。 |
| 信息无障碍服务 | 建设适合特殊群体使用、符合GB/T 37668规定的查询、预定、导览、求助等多功能智慧旅游服务平台、网站或应用程序，数据资料宜体现及时性、实用性、服务性。 |

* + 1. 旅游信息咨询网点无障碍环境
			1. 设施设备配置评价按照表7进行。
1. 设施设备配置要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 设施分类 | 具体设施 | 分类要求 |
| 通行设施 | 无障碍通道 | 应符合GB 55019-2021要求。 |
| 无障碍出入口 |
| 无障碍机动车停车位和上/落客区 | 应符合GB 55019-2021要求，对无障碍机动车停车位应进行监测，确保无障碍机动车停车位不被占用。 |
| 照明 | 应配备足够、均匀的照明设施。 |
| 服务设施 | 公共卫生间（厕所）和无障碍厕所 | 应符合GB 55019-2021要求。 |
| 低位服务设施 | 应符合GB 55019-2021要求。 |
| 便于特殊群体使用的辅具 | 辅具包括但不限于轮椅、童车、拐杖、小型代步车、盲杖、交流板、放大镜等，且辅具应定期清洁和维护。 |
| 照明 | 应配备足够、均匀的照明设施。 |
| 安全设施 | 安全防护设施 | 安全防护设施齐全、完好，方便特殊群体使用。 |
| 信息设备 | 标识标志 | 符合GB 55019-2021要求。 |
| 信息辅助服务设备 | 应采用运用无障碍智能化信息技术。 |

* + - 1. 服务要求评价按照表8进行。
1. 服务要求

|  |  |
| --- | --- |
| 服务项目 | 分类要求 |
| 咨询服务 | 应利用多种媒介提供旅游信息，并进行明确、易懂的解释说明。 |
| 预订服务 | 协助特殊群体预约无障碍服务项目及旅游服务项目，协助办理合同签订或签单、费用支付，并告知相关注意事项。 |
| 合理便利服务 | 为独自旅行的特殊群体旅游者提供服务；允许护理或陪同、导盲犬等辅助人、物进入服务场所；提供辅具借用服务，并演示、说明辅具使用的方法。 |
| 电话服务 | 耐心接听特殊群体旅游者的咨询电话，及时提供便于其理解的旅游信息，服务过程中使用信息无障碍设备辅助。 |
| 扶助服务 | 为特殊群体提供迎接、指路、扶导、指导等服务。 |
| 受理投诉 | 及时受理特殊群体旅游者的投诉，做好倾听及安抚工作，并依据法律法规的规定协助相关单位对投诉进行处理。 |
| 信息无障碍服务 | 建设适合特殊群体使用、符合GB/T 37668规定的查询、预定、导览、求助等多功能智慧旅游服务平台、网站或应用程序，数据资料宜体现及时性、实用性、服务性。 |

* 1. 评价方式
		1. 选取相关专家，成立评价小组。
		2. 一般采用询问、访谈、查阅资料、观看、倾听、调查统计等方式进行，依据基本要求规定与评价要素对旅游服务机构的无障碍环境建设进行评价。
	2. 评价流程
		1. 评价实施主要由相关专家调查组完成。
		2. 评价范围宜采取点线面结合方式，以点带线、以线扩面，系统性的整合旅游无障碍环境建设资源，充分考虑无障碍环境建设的统一性和连续性，促使无障碍旅游服务机构连网成片。
		3. 应结合旅游温冷热区域以及特殊群体居住重点区域，以主客共享的理念，分时序、分主次、有序进行评价。
	3. 评价结果运用

评价与认证相结合，用于旅行社、旅游住宿、旅游景区、旅游信息咨询网点进行无障碍环境的建设，将促进旅游无障碍环境建设高质量发展。

参考文献

[1]《杭州市无障碍环境建设和管理办法》.

[2]《〈中华人民共和国旅游法〉解读》编写组 .《〈中华人民共和国旅游法〉解读》[M].北京：中国旅游出版社，2013.

[3] DB 3301/T 0300-2019 饭店无障碍设施与服务规范.

[4] DB 3301/T 0198-2017 旅游信息咨询服务网点设置与服务规范.

