

DB3301

浙江省杭州市地方标准

DB 3301/T 0300—2019

饭店无障碍设施与服务规范

浙江省文旅标技委

2019 - 12 - 30 发布

2020 - 01 - 30 实施

杭州市市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	2
5 无障碍设施设备.....	2
6 无障碍服务.....	5
7 提升与改进.....	6
参考文献.....	7

浙江省文旅标技委

前 言

本标准按照GB/T 1.1给出的规则起草。

本标准由杭州市文化广电旅游局提出。

本标准由杭州市旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：浙江旅游职业学院、浙江省旅游发展研究中心无障碍旅游研究所、杭州市饭店行业协会。

本标准主要起草人：张向东、黄宝辉、梁雪松、祝长康、管水平、卢静怡、竺丽萍、金杭甬、杨月其、王国庆。

本标准首次发布。

浙江省文旅标技委

饭店无障碍设施与服务规范

1 范围

本规范规定了饭店无障碍设施与服务规范的术语和定义、基本要求、无障碍设施设备、无障碍服务、提升与改进等内容。

本规范适用于具有30间（套）及以上可供出租客房的饭店。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本规范。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本规范。

GB 50763-2012 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

残障人员

具有自主意愿、心智健康，囿于身体的某些残障或机能衰退，造成行为能力受限，存在多种障碍和特殊需求的人员。包括轮椅使用者、行动障碍者、视觉障碍者、听觉障碍者和言语障碍者等。

3.2

饭店

向消费者提供住宿、饮食以及相关综合性服务的企业。包括酒店、宾馆、旅店、旅馆、度假村、招待所、培训中心等。

[GB/T 21084-2007，定义3.1]

3.3

无障碍设施

饭店配备的，在大堂、客房、餐饮等区域能够帮助残障人员自主、便捷、安全地通行和使用的各种配套设施。

3.4

无障碍服务

为了帮助残障人员安全、便利地进行活动所提供的各项服务。

3.5

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、方便地获取和利用信息。

[GB 50763-2012，定义2.0.33]

3.6

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。

[GB 50763-2012，定义2.0.22]

3.7

无障碍卫生间

具有如厕和洗浴功能的且无障碍设施齐全的小型独立空间。

4 基本要求

- 4.1 饭店应设置无障碍服务机构，负责制定和落实无障碍服务管理制度、更新和维护无障碍设施设备、对员工进行无障碍服务培训、为残障人员提供应急救助服务。
- 4.2 饭店无障碍设施设备的配备均应符合GB 50763的规定，并体现安全、实用、易行、广泛受益的原则。
- 4.3 饭店提供的无障碍服务应体现公平、尊严、适用、温情的原则。
- 4.4 饭店内外应根据无障碍设施的部位设置无障碍标志。

5 无障碍设施设备

5.1 饭店外部空间

5.1.1 道路

饭店周边道路的人行道应设置缘石坡道、盲道。如人行道有高差，应设置轮椅坡道。缘石坡道应符合GB 50763-2012中3.1的规定。盲道应符合GB 50763-2012中3.2的规定。轮椅坡道应符合GB 50763-2012 3.4的规定。

5.1.2 指示（标志）牌

饭店应设置标注有无障碍出入口位置和方向的指示牌。无障碍出入口、无障碍通道及无障碍设施应设置无障碍标志。无障碍标志应符合GB 50763-2012中附录A、附录B、附录C的规定。

5.1.3 无障碍机动车停车位

饭店应设置无障碍机动车停车位，应符合GB 50763-2012中3.14的规定。

5.1.4 无障碍出入口

饭店应设置无障碍出入口，应符合GB 50763-2012中3.3的规定。无障碍出入口应照明充足，保障视障人员的通行安全。无障碍出入口附近应公示求助电话号码，宜设置应急求助标志。

5.2 饭店内部空间

5.2.1 一般规定

5.2.1.1 无障碍通道

饭店大堂、餐饮、会议等公共区域应设置无障碍通道，应符合GB 50763-2012中3.5的规定。无障碍通道应保持畅通，在营业时间段内光照度应不小于120lx。

5.2.1.2 门

饭店内外通行的门，应符合GB 50763-2012中3.5的规定。饭店供残障人员使用的内外通行门宜采用平开门或推拉门。如饭店外门为旋转门，应在旋转门一侧设置平开门。如采用玻璃门，应在玻璃门扇设置醒目且便于识别的“推”、“拉”及防撞警示标志，提示安全。

5.2.1.3 无障碍楼梯及扶手

饭店大堂、餐饮、会议等公共区域应设置无障碍楼梯，应符合GB 50763-2012中3.6的规定。如有台阶，应设置轮椅坡道。扶手应符合GB 50763-2012中3.8的规定。扶手端口宜有盲文提示。

5.2.1.4 无障碍电梯

饭店大堂、餐饮、会议等公共区域应设置无障碍电梯，应符合GB 50763-2012中3.7的规定。无障碍电梯不能抵达的公共区域，应设置轮椅坡道或垂直升降平台。

5.2.1.5 无障碍厕所及厕位

饭店大堂、餐饮、会议等公共区域宜设置无障碍厕所，应符合GB 50763-2012中3.9的规定。若未设置无障碍厕所，公共女厕所至少应设置1个无障碍厕位和1个无障碍洗手盆，公共男厕所至少应设置1个无障碍厕位、1个无障碍小便器和1个无障碍洗手盆。无障碍厕位、无障碍小便器和无障碍洗手盆，应符合GB 50763-2012中3.9的规定。

5.2.1.6 无障碍标志

饭店公共区域的出入口、服务台以及道路节点应设置无障碍标志。无障碍标志应符合GB 50763-2012中附录A、附录B、附录C的规定。

5.2.2 大堂

5.2.2.1 饭店大堂应便于通行。

5.2.2.2 饭店大堂服务台处应设置低位接待台。饭店正门出入口宜设置低位控制按钮。饭店宜在电话台、自助入住机等处设置低位服务设施。低位服务设施的设置应符合GB 50763-2012中3.15的规定。

5.2.2.3 饭店入口大厅应提供方便存放无障碍设备的空间。

5.2.2.4 大堂应设置楼面示意图和电子显示屏。

5.2.2.5 大堂应设置功能分区引导牌，标明无障碍通道的路线及无障碍设施的布设位置。

5.2.2.6 大堂应配备轮椅。

5.2.2.7 宜提供音量可调节和大按钮的电话。

5.2.3 无障碍客房

5.2.3.1 数量要求

饭店应设置无障碍客房，应符合GB 50763-2012中3.11的规定。无障碍客房的数量，应符合下列规定：100间以下，应设1~2间无障碍客房；100~400间，应设2~4间无障碍客房；400间以上，应至少设4间无障碍客房。

5.2.3.2 门

无障碍客房的门应符合GB 50763-2012中3.5的有关规定。客房门内应在较低位置处设有大尺寸、高对比的疏散信息或路线标志。宜在无障碍客房的外门上安装方便轮椅使用者观看的观察孔。

5.2.3.3 通行及移动空间

5.2.3.3.1 客房外的走廊（走道）净宽不应小于 1.20m。地面与无障碍楼层或无障碍客房等处如有高差，应以斜坡过渡，或设轮椅坡道。

5.2.3.3.2 客房内应设置轮椅回转空间，回转直径不应小于 1.50m。室内走道宽度不应小于 1.20m。

5.2.3.4 电器控制开关

电器控制开关的位置和高度应方便轮椅使用者靠近和使用。

5.2.3.5 地板

室内宜铺设硬质地板。室内地面应平整、防滑、反光小或无反光，不宜设置厚地毯。

5.2.3.6 床

5.2.3.6.1 床间距离不应小于 1.20m。床与窗台之间、床与写字台之间的间距不应小于 800mm。床的使用高度为 450mm。床架与地板之间应留出缩脚空间，深度和高度均不应小于 100mm。

5.2.3.6.2 不宜安装有固定基座的床。

5.2.3.7 家具

5.2.3.7.1 家具位置和高度应方便乘轮椅者靠近和使用。

5.2.3.7.2 写字台的底部应留有不小于宽 750mm、高 650mm、深 450mm 的容膝空间。

5.2.3.7.3 衣橱前应有轮椅回转空间，回转直径不应小于 1.50m。衣橱内应设有低位安装的挂衣杆，宜同时安装一高一低的挂衣杆。衣挂应可随意移动。衣橱应设置满足无障碍要求的把手。

5.2.3.8 窗户

家具的安排应不妨碍轮椅使用者使用窗户和窗帘。窗户和窗帘的控制开关应容易触到，便于操作。

5.2.3.9 无障碍卫生间

5.2.3.9.1 无障碍卫生间的无障碍设施应至少设置 1 个无障碍淋浴间或无障碍盆浴间、1 个无障碍厕位以及 1 个无障碍洗手盆，并要有轮椅回转空间，回转直径不应小于 1.50m。卫生器具应设置安全抓杆。其地面、门、内部设施，应符合 GB 50763-2012 中 3.9.3, 3.10.2, 3.10.3, 3.9.2, 3.9.4 的有关规定。

5.2.3.9.2 无障碍淋浴间内外地坪应无高差。淋浴间应有一块不小于 1.50m（深）×0.80m（宽）的净空间。淋浴间应配备浴间坐台（或安全洗浴坐凳等实用性辅具），高度宜为 450mm，深度不宜小于 450mm。应设置高温监控或温度调节控制器。

5.2.3.10 其它配置

5.2.3.10.1 客房和无障碍卫生间应设置高 400mm~500mm 的求助呼救按钮。

5.2.3.10.2 客房应配备震动式、闪光式或语音装置，如闹钟、门铃信号及电话信号装置等。宜配备盲文按键电话机。宜配备盲文版饭店指南。

5.2.3.10.3 客房内宜配备方便导盲犬休息的设施。

5.2.4 餐饮区域

5.2.4.1 出入口及过道

所有餐饮区域的出入口及过道均应满足无障碍要求，并设计合理的紧急疏散路线。

5.2.4.2 低位服务设施

餐饮接待和服务区域应设置低位服务设施。低位服务设施要求应符合GB 50763-2012中3.15的规定。

5.2.4.3 餐位

餐厅应留有容纳轮椅席位的空间。轮椅席位宜分散设于餐厅的各个区域。

5.2.4.4 菜单

菜单宜有可供残障人员选择的版本，包括但不限于语音版、盲文版、大号字体版等。

5.2.4.5 其它配置

餐饮区域应提供方便存放无障碍设备的空间。

5.2.5 会议场所

5.2.5.1 会议场所内应设置轮椅席位，轮椅席位应符合 GB 50763-2012 中 3.13 的规定。会议场所的公众坐席座位数为 300 座及以下时应至少设置 1 个轮椅席位，300 座以上时不应少于 0.2%且不少于 2 个轮椅席位。

5.2.5.2 会议场所宜提供手写板、电子显示屏、助听器等信息无障碍服务。

6 无障碍服务

6.1 一般规定

6.1.1 饭店应具备提供无障碍服务的能力。

6.1.2 对残障人员应主动、友好地问候，热情接待，提供引导服务。

6.1.3 应在残障人员到达时及时了解他们的需求，采用其理解和接受的方式，介绍饭店各区域（场所、节点）的无障碍设施及无障碍服务的内容，说明安全保障措施，并提示相关注意事项。

6.1.4 重点关注，主动协助，及时响应残障人员的合理需求。

6.2 大堂服务

6.2.1 大堂应提供可以放置轮椅的无障碍休息区。

6.2.2 饭店应设置对残障人员的绿色通道，优先办理业务。前台工作人员应协助其办理入住登记、问询代办、费用结算、刷卡签单等具体事务。

6.2.3 应允许视力残疾人携带导盲犬进出饭店。

6.2.4 大堂服务台宜使用必要的无障碍设施设备辅助服务，如导盲犬进入登记簿、手写板、语音版无障碍服务导读机、助听器、盲人导航（FAR）等。

6.2.5 饭店宜提供手语服务。

6.3 客房服务

6.3.1 应在残障人员抵达客房时及时了解他们的需求，主动介绍可提供的服务项目，如整理客房服务、夜床服务、洗衣服务、叫醒服务、送餐服务等。应主动介绍客房内无障碍设施的布局，提示安全和应急须知。

6.3.2 无障碍设施的使用，宜有专人协助或指导。对于独居的视力残疾人，应帮助其熟悉所在房间的家私和设施的位置。

6.4 餐饮服务

- 6.4.1 残障人员抵达餐厅时，服务人员应及时接待并引座。
- 6.4.2 应选择适宜残障人员理解和接受的方式，使用手语、交流板、手势、音频、带有字幕的视频等辅助工具开展服务。
- 6.4.3 残障人员用餐时，服务人员应协助其入座、点菜、取餐、就餐、结账。
- 6.4.4 应允许视力残疾人携带导盲犬进入餐饮服务区域。服务人员应协助其做好导盲犬的管理。

6.5 信息无障碍服务

- 6.5.1 饭店为残障人员提供的相关服务信息，宜有可供其选择的格式版本，如语音版、盲文版、大号字体版。
- 6.5.2 饭店宜使用多种设备、技术或服务手段，有针对性地进行信息无障碍服务。如无障碍版网站、读屏软件、语音或文字提示、助视器、盲文版饭店指南、盲文密码输入键盘、助听器、语音引导系统、手语服务、可视电话、电子显示屏、信息交流板、语音识别、闪光振动、定点定向与电话预约等。

7 提升与改进

- 7.1 饭店应建立并完善无障碍服务管理制度，明确职责、流程、内容和要求，并对执行情况进行考核。
- 7.2 饭店所有工作人员应学习《中华人民共和国残疾人保障法》、《无障碍环境建设条例》，接受无障碍服务礼仪与服务技能的培训。
- 7.3 饭店应关注残障人员在安全救助方面的特殊需要。应制定无障碍服务应急预案，并提供应急救援服务。
- 7.4 饭店应定期开展无障碍服务满意度调查。应建立无障碍服务意见（含网络评价）的收集、反馈和持续改进机制。

参 考 文 献

- [1] GB/T 21084-2007 绿色饭店
 - [2] 无障碍环境建设条例（中华人民共和国国务院令 第 622 号）
-

浙江省文旅标技委