

DB 3301

浙江省杭州市地方标准

DB 3301/T 0362—2022

旅游无障碍环境评价指标

浙江省文旅标技委

2022 - 04 - 30 发布

2022 - 05 - 30 实施

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.....	1
5 评价指标.....	2
6 评价要点.....	2

浙江省文旅标技委

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。

本文件由杭州市文化广电旅游局提出并归口。

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、范平、易良成、钟峥、蔡庚洋、张向东、梁贲、齐晨辰。

浙江省文旅标技委

旅游无障碍环境评价指标

1 范围

本文件规定了旅游无障碍环境的基本要求、评价指标、评价要点。

本文件适用于旅行社、旅游景区、旅游住宿、旅游信息咨询服务网点无障碍环境评价工作。

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/T10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

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 55019-2021 建筑与市政工程无障碍通用规范

DB33/T 2294 母婴室建设与管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游无障碍环境 *tourism accessibility environment*

旅游服务提供者为确保无障碍需求群体（以下简称“特殊群体”）平等参与旅游活动、充分共享旅游服务而创设的辅助支持性环境。

注：旅游无障碍环境主要包括设施无障碍、信息无障碍、服务无障碍。包括支持所有不同需求的人自主、便捷地进出物质环境，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。

3.2

无障碍设施 *accessible facilities*

为特殊群体自主、平等、方便地出行和参与社会活动而设置的进出道路、建筑物、交通工具、公共服务机构及通信服务等设施。

3.3

无障碍旅游服务 *accessible tourism services*

为了使特殊群体在旅游活动中能够顺利完成旅游行程所提供的服务。

3.4

信息无障碍 *information accessibility*

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、无障碍地获取和利用信息。

4 基本要求

4.1 实施旅游无障碍环境建设，运营规范，服务良好。

4.2 无障碍设施配备和运行维护应符合 GB 55019-2021 的规定，应保证系统性及无障碍设施之间的衔接。

4.3 应从制度建设、设施配置、人员培训、服务提供等各个方面考虑特殊群体的安全风险防范并制定相应的应急处置措施。

4.4 应通过无障碍旅游产品或服务项目的实际应用，建立自我评价和持续改进机制。

5 评价指标

旅游无障碍环境评价指标可分一级指标和二级指标。一级指标内容主要包括设施、服务、管理项，二级指标则根据旅行社无障碍环境、旅游景区无障碍环境、旅游住宿无障碍环境、旅游信息咨询服务网点无障碍环境具体情况设置而定。

6 评价要点

6.1 按照 GB 55019-2021 要求，旅行社无障碍环境评价要点具体要求见表 1。

表 1 旅行社无障碍环境评价要点

一级指标	二级指标	评价要点
设施	无障碍通道	1. 通向咨询信息及办理旅游业务区域的通道应设为无障碍通道。 2. 应符合GB 55019-2021中2.1、2.2的要求。
	轮椅坡道	1. 无障碍通道上存在高差处，应设置轮椅坡道。 2. 应符合GB 55019-2021中2.3的要求。 3. 轮椅坡道上的扶手应符合GB 55019-2021中2.8的要求。
	无障碍出入口	1. 所在建筑的出入口应至少设置一处无障碍出入口。 2. 设置闸机时，应设置无障碍出入口。 3. 应符合GB 55019-2021中2.4的要求。
	门	无障碍通道上的门应符合GB 55019-2021中2.5的要求。
	无障碍电梯	1. 旅行社在非底楼为特殊群体提供服务的区域，应设置无障碍电梯。 2. 应符合GB 55019-2021中2.6的要求。
	升降平台	1. 存在高差且不适合设置坡道和电梯的无障碍通道上，应设置垂直或斜挂的升降平台。 2. 应符合GB 55019-2021中2.6的要求。
	无障碍机动车停车位	1. 所在建筑若设置停车场，停车场应设置无障碍机动车停车位。 2. 应符合GB 55019-2021中2.9的要求。
	公共卫生间（厕所）和无障碍厕所	1. 应在旅行社面向特殊群体提供服务的区域所在楼层的公共卫生间（厕所）设置无障碍厕位，或者在旅行社营业场所所在的建筑中设置无障碍厕所。 2. 应符合GB 55019-2021中3.1、3.2的要求。
	低位服务设施	1. 咨询和办理旅游相关业务的区域应设置低位服务设施。 2. 应符合GB 55019-2021中3.6的要求。

表 1 旅行社无障碍环境评价要点（续）

一级指标	二级指标	评价要点
设施	辅助器具	应配置辅助器具，辅助器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。辅助器具应定期清洁和维护。
	标识标志	<ol style="list-style-type: none"> 1. 无障碍标识应纳入室内外环境的标识系统，应连续并清楚地指明无障碍设施的位置和方向。 2. 无障碍标志的安装位置和高度应保证从站立和座位的视觉角度都能够看见，且不被其他任何物品遮挡。 3. 无障碍设施处均应设置无障碍标识。 4. 安全警示处，应同时提供包括视觉标识和听觉标识的警示标识。 5. 标识图案应符合GB/T 10001.9的要求。
	信息辅助服务设备	应采用无障碍智能化信息技术，如二维码语音资料生成软件、远程手语服务、AI语音交互机、无障碍设施信息查询屏、读屏软件等。
服务	咨询服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用多种媒介如盲文资料、手语视频、手语服务等提供旅游信息。 2. 进行明确、易懂的解释说明。
	预订服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 协助特殊群体预约无障碍服务项目及旅游服务项目。 2. 协助办理合同签订或签单、费用支付。 3. 告知相关注意事项。
	合理便利服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 为独自旅行的特殊群体提供服务。 2. 允许护理或陪同、导盲犬等辅助人、物进入服务场所。 3. 提供辅助器具借用服务。 4. 演示、说明辅助器具使用的方法。
	设计并制作无障碍旅游线路	应考虑特殊群体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	应采购具备合法资质并能够满足特殊群体旅游需求的履行辅助人。
	导游服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 为特殊群体提供手语或者智能APP辅助讲解服务。 2. 为特殊群体提供便利的旅游交通服务。 3. 协助办理入住手续，提供用餐服务、协助通行以及导览等景区游览服务。
	信息无障碍服务	建设适合特殊群体使用、符合GB/T 37668要求的查询、预订、导览、求助等多功能智慧旅游服务平台、网站或应用程序。
管理	服务流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制订无障碍旅游服务流程。 2. 无障碍旅游服务流程与常规服务流程相结合。
	安全措施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立无障碍应急管理机制。 2. 建立无障碍设施管理和维护机制。
	培训	建立并完善全员培训机制，定期进行提升服务特殊群体技能的全员培训。
	自我评价和持续改进	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立并完善无障碍旅游服务质量管控体系，按照质量管控体系的要求，确保服务目标的有效实现。 2. 采用自我评价的方式，评价无障碍旅游服务质量。 3. 建立无障碍旅游服务质量持续改进机制。

6.2 按照 GB 55019-2021 要求，旅游景区无障碍环境评价要点具体要求见表 2。

表 2 旅游景区无障碍环境评价要点

一级指标	二级指标	评价要点
设施	无障碍通道	1. 通向旅游景区出入口、主要游览及服务区域的通道应为无障碍通道。 2. 应符合GB 55019-2021中2.1、2.2的要求。
	轮椅坡道	1. 无障碍通道上存在高差时，应设置轮椅坡道。 2. 应符合GB 55019-2021中2.3的要求。 3. 轮椅坡道上的扶手应符合GB 55019-2021中2.8的要求。
	无障碍出入口	1. 旅游景区的出入口及旅游景区内主要游览点的出入口均应至少设置一处无障碍出入口。 2. 设置闸机时，应设置无障碍出入口。 3. 应符合GB 55019-2021中2.4的要求。
	门	无障碍通道上的门应符合GB 55019-2021中2.5的要求。
	无障碍电梯	旅游景区的主要游览及服务区域的电梯应符合GB 55019-2021中2.6的要求。
	升降平台	1. 存在高差且不适合设置坡道和电梯的无障碍通道上，应设置垂直或斜挂的升降平台。 2. 应符合GB 55019-2021中2.6的要求。
	楼梯	1. 旅游景区室内游览及服务区域应至少有一部楼梯满足无障碍要求。 2. 楼梯应符合GB 55019-2021中2.7的要求。 3. 楼梯的扶手应符合GB 55019-2021中2.8的要求。
	无障碍机动车停车位和上/落客区	1. 旅游景区停车场应设置无障碍机动车停车位和上/落客区。 2. 应符合GB 55019-2021中2.9的要求。
	缘石坡道	1. 旅游景区内的人行道口应设置缘石坡道。 2. 应符合GB 55019-2021中2.10的要求。
	公共卫生间（厕所）和无障碍厕所	1. 应在旅游景区的主要游览点及游客服务区域设置公共卫生间（厕所）或无障碍厕所。 2. 应符合GB 55019-2021中3.1、3.2的要求。
	轮椅席位	1. 游客服务区域的等候区及游览区域的休憩区应设置轮椅席位。 2. 应符合GB 55019-2021中3.5的要求。
	低位服务设施	1. 游客服务中心等主要服务区域应设置低位服务设施。 2. 应符合GB 55019-2021中3.6的要求。
	母婴室	1. 游客服务中心等主要服务区域应设置母婴室。 2. 应符合DB33/T 2294的要求。
	辅助器具	应配置辅助器具，辅助器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。辅助器具应定期清洁和维护。
标识标志	1. 无障碍标识应纳入室内外环境的标识系统，应连续并清楚地指明无障碍设施的位置和方向。 2. 无障碍标志的安装位置和高度应保证从站立和座位的视觉角度都能够看见，并且不应被其他任何物品遮挡。 3. 无障碍设施处均应设置无障碍标识。	

表 2 旅游景区无障碍环境评价要点（续）

一级指标	二级指标	评价要点
设施	标识标志	4. 安全警示处，应同时提供包括视觉标识和听觉标识的警示标识。 5. 标识图案应符合GB/T 10001.9的要求。
	信息辅助服务设备	应采用无障碍智能化信息技术，如二维码语音资料生成软件、远程手语服务、AI语音交互机、无障碍设施信息查询屏、读屏软件等。
服务	咨询服务	1. 利用多种媒介如盲文资料、手语视频、手语服务等提供旅游信息。 2. 进行明确、易懂的解释说明。
	预订服务	1. 协助特殊群体预约无障碍服务项目及旅游服务项目。 2. 协助办理合同签订或签单、费用支付。 3. 告知相关注意事项。
	合理便利服务	1. 为独自旅行的特殊群体提供服务。 2. 允许护理或陪同、导盲犬等辅助人、物进入服务场所。 3. 提供辅助器具借用服务。 4. 演示、说明辅助器具使用的方法。
	票务服务	1. 利用多种媒介如盲文资料、手语视频、手语服务等向特殊群体介绍所售票务种类和价格。 2. 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	1. 为特殊群体提供便捷通行、游程舒适的游览服务。 2. 提供至少一条无障碍游览路线，起终点应设置在主要出入口，并与无障碍停车位、主要游览区域和服务区域等相连接。
	特色体验活动服务	1. 提供适宜特殊群体参与的特色体验活动。 2. 提供适当的辅助服务。
	信息无障碍服务	应建设适合特殊群体使用、符合GB/T 37668要求的查询、预订、导览、求助等多功能智慧旅游服务平台、网站或应用程序。
管理	服务流程	1. 制订无障碍旅游服务流程。 2. 无障碍旅游服务流程与常规服务流程相结合。
	安全措施	1. 建立无障碍应急管理制度。 2. 建立无障碍设施管理和维护机制。 3. 无障碍设施设备应有详细的使用与安全说明。 4. 定期组织无障碍安全知识培训。 5. 定期进行无障碍应急疏散演练。
	人员培训	建立并完善全员培训机制，定期进行提升服务特殊群体技能的全员培训。
	自我评价和持续改进	1. 采集特殊群体旅游数据。 2. 定期开展特殊群体满意度调查。 3. 对特殊群体旅游服务质量进行自我评价。 4. 建立特殊群体旅游服务质量持续改进机制。
注：该评价要点用于国家3A级及以上旅游景区。		

6.3 按照 GB 55019-2021 要求，旅游住宿无障碍环境评价要点具体要求见表 3。

表3 旅游住宿无障碍环境评价要点

一级指标	二级指标	评价要点
设施	无障碍通道	1. 通向前台、住宿及餐饮等主要服务区域的通道应为无障碍通道。 2. 应符合GB 55019-2021中2.1、2.2的要求。
	轮椅坡道	1. 无障碍通道上存在高差时，应设置轮椅坡道。 2. 应符合GB 55019-2021中2.3的要求。 3. 轮椅坡道上的扶手应符合GB 55019-2021中2.8的要求。
	无障碍出入口	1. 主出入口应至少设置一处无障碍出入口。 2. 应符合GB 55019-2021中2.4的要求。
	门	无障碍通道上的门应符合GB 55019-2021中2.5的要求。
	无障碍电梯	1. 旅游住宿建筑应至少设置一部无障碍电梯。 2. 应符合GB 55019-2021中2.6的要求。
	升降平台	1. 存在高差且不适合设置坡道和电梯的无障碍通道上，应设置垂直或斜挂的升降平台。 2. 应符合GB 55019-2021中2.6的要求。
	楼梯	1. 旅游住宿建筑应至少有一部楼梯满足无障碍要求。 2. 楼梯应符合GB 55019-2021中2.7的要求。 3. 楼梯的扶手应符合GB 55019-2021中2.8的要求。
	无障碍机动车停车位和上/落客区	1. 旅游住宿停车场应设置无障碍机动车停车位和上/落客区。 2. 应符合GB 55019-2021中2.9的要求。
	公共卫生间（厕所）和无障碍厕所	1. 应在前台、餐饮等主要服务区域所在楼层设置公共卫生间（厕所）或无障碍厕所。 2. 应符合GB 55019-2021中3.1、3.2的要求。
	无障碍客房	1. 应设置无障碍客房。 2. 应符合GB 55019-2021中3.4的要求。
	轮椅席位	1. 前台等候区、餐饮等主要服务区域应设置轮椅席位。 2. 应符合GB 55019-2021中3.5的要求。
	低位服务设施	1. 前台应设置低位服务设施。 2. 应符合GB 55019-2021中3.6的要求。
	辅助器具	应配置辅助器具，辅助器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。辅助器具应定期清洁和维护。
	标识标志	1. 无障碍标识应纳入室内外环境的标识系统，应连续并清楚地指明无障碍设施的位置和方向。 2. 无障碍标志的安装位置和高度应保证从站立和座位的视觉角度都能够看见，并且不应被其他任何物品遮挡。 3. 无障碍设施处均应设置无障碍标识。 4. 安全警示处，应同时提供包括视觉标识和听觉标识的警示标识。 5. 标识图案应符合GB/T 10001.9的要求。
信息辅助服务设备	应采用无障碍智能化信息技术，如二维码语音资料生成软件、远程手语服务、AI语音交互机、无障碍设施信息查询屏、读屏软件等。	

表 3 旅游住宿无障碍环境评价要点（续）

一级指标	二级指标	评价要点
服务	咨询服务	1. 利用多种媒介如盲文资料、手语视频、手语服务等提供旅游信息。 2. 进行明确、易懂的解释说明。
	预订服务	1. 协助特殊群体预约无障碍服务项目及旅游服务项目。 2. 协助办理合同签订或签单、费用支付。 3. 告知相关注意事项。
	合理便利服务	1. 为独自旅行的特殊群体提供服务。 2. 允许护理或陪同、导盲犬等辅助人、物进入服务场所。 3. 提供辅助器具借用服务。 4. 演示、说明辅助器具使用的方法。
	前台业务	1. 优先为特殊群体办理前台业务。 2. 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	1. 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。 2. 主动协助或演示客房无障碍设施的使用。 3. 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	应建设适合特殊群体使用、符合GB/T 37668要求的查询、预订、导览、求助等多功能智慧旅游服务平台、网站或应用程序。
管理	服务流程	1. 制订无障碍旅游服务流程。 2. 无障碍旅游服务流程与常规服务流程相结合。
	安全措施	1. 建立无障碍应急管理制度。 2. 建立无障碍设施管理和维护机制。 3. 无障碍设施设备应有详细的使用与安全说明。 4. 定期组织无障碍安全知识培训。 5. 定期进行无障碍应急疏散演练。
	人员培训	建立并完善全员培训机制，定期进行提升服务特殊群体技能的全员培训。
	自我评价和持续改进	1. 采集特殊群体旅游数据。 2. 定期开展特殊群体满意度调查。 3. 对特殊群体旅游服务质量进行自我评价。 4. 建立特殊群体旅游服务质量持续改进机制。
注：该评价要点适用于具有30间（套）以上可供出租客房的旅游住宿。		

6.4 按照 GB 55019-2021 要求，旅游信息咨询网点无障碍环境评价要点具体要求见表 4。

表 4 旅游信息咨询网点无障碍环境评价要点

一级指标	二级指标	评价要点
设施	无障碍通道	1. 通向咨询服务区域的通道应为无障碍通道。 2. 应符合GB 55019-2021中2.1、2.2的要求。
	无障碍出入口	1. 室内旅游信息咨询网点应设置无障碍出入口。 2. 应符合GB 55019-2021中2.4的要求。

表4 旅游信息咨询网点无障碍环境评价要点（续）

一级指标	二级指标	评价要点
设施	门	无障碍通道上的门应符合GB 55019-2021中2.5的要求。
	无障碍机动车停车位和上/落客区	1. 旅游信息咨询网点周边应设置无障碍机动车停车位或上/落客区。 2. 应符合GB 55019-2021中2.9的要求。
	公共卫生间（厕所）和无障碍厕所	1. 应在旅游信息咨询网点周边设置公共卫生间（厕所）或无障碍厕所。 2. 应符合GB 55019-2021中3.1、3.2的要求。
	低位服务设施	1. 咨询服务区域应设置低位服务设施。 2. 应符合GB 55019-2021中3.6的要求。
	辅助器具	应配置辅助器具，辅助器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。辅助器具应定期清洁和维护。
	标识标志	1. 无障碍标识应纳入室内外环境的标识系统，应连续并清楚地指明无障碍设施的位置和方向。 2. 无障碍标志的安装位置和高度应保证从站立和座位的视觉角度都能够看见，并且不应被其他任何物品遮挡。 3. 无障碍设施处均应设置无障碍标识。 4. 对需要安全警示处，应同时提供包括视觉标识和听觉标识的警示标识。 5. 标识图案应符合GB/T 10001.9的要求。
	信息辅助服务设备	应采用无障碍智能化信息技术，如二维码语音资料生成软件、远程手语服务、AI语音交互机、无障碍设施信息查询屏、读屏软件等。
服务	咨询服务	1. 利用多种媒介如盲文资料、手语视频、手语服务等提供旅游信息。 2. 进行明确、易懂的解释说明。
	预订服务	1. 协助特殊群体预约无障碍服务项目及旅游服务项目。 2. 协助办理合同签订或签单、费用支付。 3. 告知相关注意事项。
	合理便利服务	1. 为独自旅行的特殊群体提供服务。 2. 允许护理或陪同、导盲犬等辅助人、物进入服务场所。 3. 提供辅助器具借用服务。 4. 演示、说明辅助器具使用的方法。
	电话服务	1. 耐心接听特殊群体的咨询电话。 2. 及时提供便于其理解的旅游信息。 3. 服务过程中可使用信息无障碍设备辅助。
	扶助服务	应为特殊群体提供迎接、指路、扶导、指导等服务。
	受理投诉	1. 及时受理特殊群体的投诉。 2. 做好倾听及安抚工作。 3. 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	应建设适合特殊群体使用、符合GB/T 37668要求的查询、预订、导览、求助等多功能智慧旅游服务平台、网站或应用程序。
管理	服务流程	1. 制订无障碍旅游服务流程。 2. 无障碍旅游服务流程与常规服务流程相结合。

表 4 旅游信息咨询网点无障碍环境评价要点（续）

一级指标	二级指标	评价要点
管理	安全措施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立无障碍应急管理制度。 2. 建立无障碍设施管理和维护机制。 3. 无障碍设施设备应有详细的使用与安全说明。 4. 定期组织无障碍安全知识培训。 5. 定期进行无障碍应急疏散演练。
	人员培训	建立并完善全员培训机制，定期进行提升服务特殊群体技能的全员培训。
	自我评价和持续改进	<ol style="list-style-type: none"> 1. 采集特殊群体旅游数据。 2. 定期开展特殊群体满意度调查。 3. 对特殊群体旅游服务质量进行自我评价。 4. 建立特殊群体旅游服务质量持续改进机制。

浙江省文旅标技委