



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 096—2025

无障碍旅游从业人员培训指南

Training guidelines for accessible tourism practitioners

浙江省文旅标技委

2025-05-19 发布

2025-08-19 实施

中华人民共和国文化和旅游部 发布

目 次

前言III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义..... 1

4 总则 1

5 培训内容..... 1

6 培训保障..... 3

7 培训实施..... 3

8 培训管理..... 5

9 评价与改进..... 5

参考文献 6

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。

本文件由文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本文件起草单位：四川省残疾人无障碍环境建设促进会、黑龙江智中标准化管理专业咨询有限责任公司、北京正河山标准化咨询事务所（有限合伙）、四川旅游学院、厦门标普标准化服务有限公司、四川省文化和旅游厅、四川省残疾人联合会、四川师范大学、四川省依然旅行社有限责任公司、深圳大学残障与公益研究院、四川圆梦助残公益服务中心、深圳大学中国社会主义先行示范区残疾人事业发展研究中心、北京三一公益基金会、成都市无障碍环境促进会、北京基金小镇控股有限公司、山东天蒙旅游开发有限公司、祥源控股集团有限责任公司。

本文件主要起草人：熊红霞、黄卫德、牟琳、张昊瑞、陈智勇、陈琮、王汝辉、黄勇、王兆学、吴雪萍、周林刚、邵磊、王旭东、沈丹玺、刘畅、零慧、方琳、张小霞、陈雪莲、胥志刚、马正辉、吴进进、黄裔、陈永海、刘子腾、崔磊、张海燕、高明权、柯辉、朱佳云、王国泰、杨晨苗。

浙江省文旅标投委

无障碍旅游从业人员培训指南

1 范围

本文件提供了无障碍旅游从业人员培训的总则、培训内容、培训保障、培训实施、培训管理以及评价与改进等方面的指导。

本文件适用于各类培训组织开展的无障碍旅游从业人员培训活动。旅游服务企业内部培训参照执行。

本文件不适用于党校（行政学院）、干部学院等干部教育培训机构。

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/T 28915 成人教育培训组织服务通则

GB 50642 无障碍设施施工验收及维护规范

GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

无障碍旅游 accessible tourism

应用通用设计，帮助在行动、视力、听力、言语和认知能力存在障碍的人能够独立、公平的旅游。

注：一般包括残疾人、老年人、孕妇、幼儿和儿童。

[来源：ISO 21902:2021, 3.3, 有修改]

4 总则

4.1 目标明确：无障碍旅游从业人员培训旨在培养具有良好职业道德、无障碍旅游服务专业知识扎实、服务技能娴熟的无障碍旅游服务人才，更好地满足无障碍旅游服务发展的要求。

4.2 需求导向：充分考虑旅游者潜在或明示的无障碍服务需求和困难，对无障碍旅游从业人员进行培训，以确保其以同等的关注、尊重和支持，协助和接待所有的旅游者。

4.3 科学适用：根据从业人员的职业角色，提供适当和充分的知识和技能培训，以满足其职业发展。

5 培训内容

5.1 职业道德

职业道德相关的培训内容包括：

——爱岗敬业、遵纪守法的职业道德观念；

——诚实守信、严于律己的道德规范；

——尊重旅游者、文明服务的职业意识。

5.2 行为规范

行为规范相关的培训内容包括：

- 无障碍旅游服务的语言规范；
- 无障碍旅游服务的行为举止；
- 无障碍旅游服务的接待礼仪。

5.3 法律法规政策

法律法规政策相关的培训内容包括：

- 无障碍旅游相关的法律、法规、政策等；
- 无障碍旅游服务相关的标准等。

5.4 无障碍旅游基础知识

无障碍旅游基础知识相关的培训内容包括：

- 旅游学、心理学、社会学等基础知识；
- 人类多样性、包容性，以人为本的理念，无障碍的通用设计和含义；
- 无障碍旅游服务的概念、目的、意义；
- 无障碍旅游服务的对象和群体特征；
- 无障碍旅游服务的特点和基本要求；
- 无障碍旅游行业发展现状。

5.5 无障碍专业知识与技能

5.5.1 无障碍设施使用相关的培训内容包括：

- 常见无障碍设施种类和使用范围；
- GB 55019、GB 50642 规定的无障碍设施设备的安全使用知识和技能；
- 常见无障碍通行设施设备的安全使用知识和技能，包括无障碍通道、轮椅坡道、无障碍出入口、门、无障碍电梯和升降平台、楼梯和台阶、扶手、无障碍机动车停车位和上/落客区、缘石坡道、盲道；
- 常见无障碍服务设施设备的安全使用知识和技能，包括无障碍厕所、公共浴室和更衣室、无障碍客房和无障碍住房、居室、轮椅席位、低位服务设施；
- 常见无障碍信息交流设施设备的安全使用知识和技能，包括无障碍标识系统、网络通信设备、过街音响提示装置等；
- 识别并协助残障人士、老年人、儿童等旅游者使用个人支持和辅助器具；
- 导盲犬、导听犬、辅助犬等服务犬的协助管理方法。

5.5.2 无障碍信息交流相关的培训内容如下。

- a) 根据旅游者需要提供无障碍旅游目的地、产品和服务的营销和推广信息的方式方法包括但不限于：
 - 书面交流：通过小册子、文本、图形、符号和标牌等传递信息；
 - 面对面、电话和视频交流：通过视觉、听觉和触觉等传递信息；
 - 数字通信交流：通过网站、应用程序等传递信息。
- b) 与旅游者的无障碍沟通交流方式方法等包括但不限于：
 - 与听力和言语障碍的旅游者的沟通；
 - 引导视力障碍旅游者；
 - 帮助行动不便的旅游者并使用辅助器具（例如轮椅使用者）；
 - 与有认知、精神或智力障碍的旅游者交流。

5.5.3 无障碍旅游服务相关的培训内容包括：

- 具有无障碍需求的旅游者的生理、心理、出行特征、服务需求特点等；

- 无障碍旅游服务提供过程中的观光游览、旅游交通、住宿、餐饮、娱乐和购物相关知识和技能;
- 不同群体的无障碍旅游服务内容、方式和要求;
- 不同专业、岗位的无障碍旅游服务技术、操作规程;
- 国内外先进无障碍旅游服务案例分析等。

5.5.4 无障碍旅游安全管理和应急救援相关的培训内容包括:

- 无障碍旅游的基本安全 and 安全防护知识;
- 无障碍旅游风险辨识、隐患排查与管控知识;
- 旅游保险知识;
- 职业保护和预防措施;
- 安全设备设施、个人防护用品的使用及维护;
- 突发事件的应急措施和急救知识;
- 无障碍旅游风险分级管控、重大事故防范、应急管理和救援组织;
- 自救互救、急救方法、疏散和现场紧急情况处理;
- 事故报告、调查与处理知识。

6 培训保障

6.1 培训组织

- 6.1.1 具有法人资质,且取得相应的培训资质的认定或授权,涉及许可的应取得相应的许可证。
- 6.1.2 具备承担无障碍旅游培训的能力,具有开展无障碍旅游培训的场地。
- 6.1.3 具有完善的培训管理制度和培训安全管理预案。

6.2 场地与设备

- 6.2.1 理论培训教室光线明亮,通风、卫生条件良好,配备多媒体电教设备等。
- 6.2.2 实践操作培训教室配置相应数量的模拟教具和辅具。
- 6.2.3 以线上授课方式开展培训,具备满足需要的共享网络化培训平台。
- 6.2.4 各类设施设备符合国家相关规定,定期调试和维护,并做好消毒、消杀工作。

6.3 师资配备

- 6.3.1 配备专兼职无障碍旅游培训教师,能够承担理论培训和实践操作培训。
- 6.3.2 发动残疾人、老年人及残疾人联合会、老龄协会工作者等担任无障碍旅游培训教师。
- 6.3.3 培训教师的能力包括但不限于:
 - 热爱无障碍旅游事业,具有良好的职业道德,遵守职业守则;
 - 有丰富的无障碍旅游服务专业领域知识与实践经验,有一定社会影响力和公益精神;
 - 同时具有良好的语言表达能力和知识传授能力;
 - 有独立完成所授课程教案编制、教学组织、培训讲授和操作示范的能力;
 - 掌握培训的进度、效果,及时总结经验,提高授课质量。

7 培训实施

7.1 培训准备

- 7.1.1 培训组织以无障碍旅游服务工作需求开展教育培训策划,制订培训计划。培训需求一般包括:
 - 无障碍从业人员的个人需求,知识和技能基础;

- 行业、企事业单位的需求；
- 相关团体、机构的需求；
- 政府的需求；
- 其他社会需求。

7.1.2 根据本文件的要求制订培训计划,可包括以下内容:

- 培训目标;
- 培训类别,包括岗前培训、职业继续教育培训等;
- 培训时间、地点;
- 培训内容,包括教学计划、教学大纲、课程设置、教材、教案、考核大纲等;
- 培训场地及设施、设备和用品的配置;
- 培训师资资质及数量。

7.1.3 按照第5章的培训内容选用和编制培训教材,进行课程研发。需考虑:

- 课程与教学目标、培训内容、培训形式和一定的条件支持相匹配;
- 课程适合培训对象的特点及认知,体现知识、技能的传授和能力;
- 课程内容实用并前后连贯,教材完整。

7.1.4 发布招生简章,按照培训提供方的服务能力进行真实的广告宣传。

7.1.5 落实培训场地及相关的教学设施、设备、用品和师资等。

7.2 培训开展

7.2.1 按照培训计划组织培训活动,达到培训目标。

7.2.2 可采用多种形式进行理论知识和实践培训。培训形式包括:

- 集中授课:以多媒体课堂讲授为主,可安排适当的课堂讨论;
- 情景教学:可安排适当的无障碍旅游服务场景讨论、经验分享、案例解析等;
- 现场实训:可安排适当的无障碍景区(点)、交通、餐饮、住宿等服务现场,组织学员实操练习,并进行现场指导等;
- 线上视频培训:以线上视频教学为主,可结合线上互动、答疑。

7.2.3 培训时,培训教师语言清晰、表达准确,备课充分,讲解熟练、示范准确,与学员互动充分,并能根据学员反馈调整教学内容。

7.2.4 培训过程中注重理论联系实际,灵活运用案例分析法、分组讨论法、情景模拟法、角色扮演法、课堂观摩法、启发引导法等教学方法,提高教学质量。

7.3 培训考核

7.3.1 培训结束后,可通过理论考试和实践技能考试的形式组织培训考核,并为考核合格者颁发培训证书。

7.3.2 培训考核的内容可包括:

- 职业道德;
- 服务行为规范要求;
- 法律法规和标准知识;
- 无障碍旅游基础知识;
- 无障碍设施使用和维护;
- 无障碍信息交流;
- 无障碍旅游服务;
- 无障碍旅游安全管理和紧急救援等。

8 培训管理

8.1 制度规范

建立系统的内部管理制度,并有效实施运行,包括但不限于:

- 培训管理制度;
- 培训教师管理制度;
- 参训学员管理制度;
- 培训考核制度;
- 培训档案管理制度;
- 安全管理制度等。

8.2 师资管理

8.2.1 与培训教师签订劳动合同。

8.2.2 审核并存档培训教师的资质证明材料,包括学历、学位、专业技术职称、职业经验、相关教育培训职业资质证书等。

8.2.3 根据培训类型、内容、形式和培训规模,确定合理的师生比例。

8.2.4 有计划组织师资培训,参加教研活动及其他形式继续教育,不断提高其思想、业务水平。

8.2.5 建立培训教师考核、激励措施,调动培训教师的积极性。

8.3 服务管理

8.3.1 培训组织符合 GB/T 28915 的规定。

8.3.2 招生简章和广告内容真实、准确、清晰、规范。

8.3.3 与培训对象签订培训协议。公开、透明、合理收费,并出具正规的收费发票或票据。

8.3.4 宜参与社会公益活动和提供公益性培训服务。

9 评价与改进

9.1 评价

9.1.1 依据培训需求分析和培训活动开展制定评估方案,定期收集培训实施的反馈意见及资料,组织培训过程和效果评估。

9.1.2 培训过程评价内容包括但不限于:课程设置、师资水平、授课内容、授课方式、组织管理等。

9.1.3 培训效果评价内容包括但不限于:培训后学员考核合格率、学员所在单位对培训质量与效果的满意度等。

9.1.4 对培训的满意度进行调查,调查方式可包括:发放问卷调查、回访培训对象、召开座谈会、走访旅游服务机构、收集各类媒体相关报道等。

9.2 改进

9.2.1 根据评价结果,制定改进措施并组织实施,持续改进培训内容和组织工作。

9.2.2 将培训内容与无障碍旅游服务业的发展相结合,注重针对性和实践性,改进培训内容和方法。

参 考 文 献

[1] LB/T 079—2020 旅游基础信息资源规范
[2] DB51/T 3059—2023 残障人士旅游服务规范
[3] ISO 21902—2021 无障碍旅游 要求和建议 (Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations)

浙江省文旅标技委