

DB51

四川省地方标准

DB51/T 3241—2024

旅游景区无障碍设施服务规范

2024 - 12 - 18 发布

2025 - 01 - 18 实施

四川省市场监督管理局 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 服务内容及规范 2

6 评价与改进 5

参考文献 6

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。

本文件由四川省文化和旅游厅提出、归口、解释并组织实施。

本文件起草单位：四川省残疾人无障碍环境建设促进会、成都市龙泉驿区残疾人联合会、成都市青羊区残疾人联合会、四川旅游学院无障碍旅游研究院、北京正河山标准化咨询事务所（有限合伙）、四川省旅游景区管理协会、四川省乡村旅游协会、四川依然旅行社有限公司、成都市无障碍环境建设促进会、成都市龙泉驿区无障碍环境促进会。

本文件主要起草人：熊红霞、王汝辉、王炼、邱寒、张海燕、张昊瑞、张小霞、秦福荣、李君、陈志全、曾莉、陈雪莲、袁梦涛、杨小勇、吴量、郭鹏、张立、胥志刚、高明权、代刚、刘峰、刘丽、曾嵘、黄红、周发辉、熊思嘉、杨飞、李熙。

旅游景区无障碍设施服务规范

1 范围

本文件规定了旅游景区无障碍设施服务的基本要求、服务内容及规范、评价与改进。
本文件适用于旅游景区的无障碍设施服务。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 13495 消防安全标志
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 17775 旅游景区质量等级划分
- GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
- GB/T 24803.1 电梯安全要求 第1部分：电梯基本安全要求
- GB/T 26355 旅游景区服务指南
- GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
- GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
- DB51/T 2312 旅游景区安全防护设施基本规范
- DB51/T 3059 残障人士旅游服务规范

3 术语和定义

GB/T 16766、GB 55019界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游景区 *tourist attraction*

以旅游资源为依托，具有明确的空间边界、必要的旅游服务设施和统一的经营管理机构，以提供游览服务为主要功能的场所或区域，包括A级旅游景区、旅游度假区、生态旅游示范区、旅游休闲街区、旅游目的地与产品等。

3.2

无障碍设施 *accessible facilities*

保障残疾人、老年人和其他有无障碍需求的人自主安全地通行道路、出入和使用建筑物、搭乘公共交通工具、交流信息、获得无障碍服务的设施。

3.3

无障碍设施服务 service of accessible facilities

改建或新建必要的无障碍设施，并以无障碍设施为依托为残疾人、老年人和其他有无障碍需求的人提供无障碍服务活动。

4 基本要求

4.1 旅游景区应根据实际为残疾人、老年人和其他有无障碍需求的人提供无障碍设施服务，包括改建或新建必要的无障碍设施、提供无障碍信息交流和无障碍旅游服务：

- a) 改建或新建的无障碍设施应符合景区总体规划要求，与景观环境协调，系统连贯，并符合 GB 50763、GB 55019 的规定，包括：无障碍通道、轮椅坡道、门、无障碍电梯和升降平台、楼梯和台阶、扶手、无障碍机动车位和上/落客区、缘石坡道、盲道、公共卫生间（厕所）和无障碍厕所、无障碍客房、轮椅席位和低位服务设施等；
- b) 无障碍信息交流应确保游客能够平等、方便、无障碍地获取和利用信息；
- c) 无障碍旅游服务应符合 GB/T 26355、GB/T 17775、DB51/T 3059 的要求，并宜根据游客的无障碍需求，提供相应的无障碍旅游支持服务。

4.2 在旅游景区为游客提供无障碍服务的服务人员应接受过无障碍设施服务培训，经业务考核合格后上岗。

4.3 旅游景区应制定无障碍设施服务制度规范，明确服务承诺以及实现方法和措施。

4.4 旅游景区宜为残疾人、老年人和其他有无障碍需求的人及其陪同人员提供优惠待遇和便利服务。

5 服务内容及规范

5.1 售检票和出入口

5.1.1 旅游景区出入口和检票口应至少设置一处无障碍出入口。设置出入口闸机时，至少有一台开启后的通行净宽不应小于 900mm，或者在紧邻闸机处设置供乘轮椅者通行的出入口，通行净宽不应小于 900mm。

5.1.2 出入口有台阶（或门槛）处应同时设置轮椅坡道。轮椅坡道横向坡度不应大于 1:50、纵向坡度不应大于 1:12（当条件受限且坡段起止点的高差不大于 150mm 时，纵向坡度不应大于 1:10），通行净宽不应小于 1.20m，每段坡道的提升高度不应大于 750mm，轮椅坡道的起点、终点和休息平台应设不小于 1.2m × 1.50m 的平台。轮椅坡道的高度大于 300mm 且纵向坡度大于 1:20 时，应在两侧设置扶手，坡道与休息平台的扶手应保持连贯。

5.1.3 有售票处的旅游景区应至少设置一个低位服务设施（低位服务台或者无障碍服务窗口），低位服务设施前地面有高差时，应设轮椅坡道以及不小于 1.50m × 1.50m 的平台。售票处应明示优惠信息，并按规定对残疾人、老年人和其他有无障碍需求的人及其家属提供优惠门票。

5.1.4 旅游景区出入口应公示无障碍设施服务内容及优惠政策，为残疾人、老年人和其他有无障碍需求的人提供绿色通道服务或便利措施帮助其顺利出入。

5.2 旅游交通与通行

- 5.2.1 旅游景区宜提供无障碍游览路线服务，无障碍游览路线宜与城镇道路相连接。没有直达无障碍公共交通线路的，宜设置无障碍摆渡车接驳至旅游景区主要出入口或游客中心。
- 5.2.2 旅游景区应根据游客需求、交通工具类型、停车场规模设置一定比例的无障碍停车位。总停车数在 50 辆以下时应设置不少于 1 个无障碍机动车停车位，100 辆以下时应设置不少于 2 个无障碍机动车停车位，100 辆以上时应设置不少于总停车数 2% 的无障碍机动车停车位。
- 5.2.3 旅游景区道路宜人车分流，无障碍通道宜与机动车道分离。
- 5.2.4 无障碍游览路线上的游览通道路面应平整、防滑、不松动，其纵坡宜小于 5%。有台阶处应同时设置轮椅坡道，坡道、平台等可为可拆卸的活动设施，保证无障碍游览路线的连续性和游客的通行安全。
- 5.2.5 各类建筑应按照 GB 55019 要求设置无障碍出入口，出入口有台阶处应设置平坡、轮椅坡道，轮椅坡道临空侧应设安全阻挡措施。
- 5.2.6 电梯设置与使用应符合 GB/T 24803.1 的相关规定，供游客使用的主要电梯应至少设置 1 部无障碍电梯。
- 5.2.7 旅游景区宜根据地形地貌和景点情况，为游客提供无障碍摆渡车、无障碍观光车、无障碍缆车、无障碍游船等无障碍交通服务。
- 5.2.8 提供旅游交通服务时，服务人员应主动引导或协助安排残疾人、老年人和其他有无障碍需求的人坐到专座，并为其上下交通工具提供帮助。
- 5.2.9 服务人员宜为残疾人、老年人和其他有无障碍需求的人提供道路通行协助服务。

5.3 游客中心

- 5.3.1 游客中心的设置和服务应符合 GB/T 31383 的规定。
- 5.3.2 游客中心应设置无障碍出入口，宜提供无障碍厕所、低位服务设施、低位饮水机、无障碍席位等无障碍服务。
- 5.3.3 游客中心宜提供适合残疾人、老年人和其他有无障碍需求的人使用的无障碍旅游信息咨询、预定、导览、求助等服务。信息提供和交流时宜同步采取语音、视频、文字辅助、盲文、手语等无障碍信息交流方式。
- 5.3.4 游客中心应提供轮椅、婴儿车、拐杖等辅助器具及器械租借用服务。
- 5.3.5 服务人员宜根据游客需要提供针对性地协助和陪同服务。

5.4 标识与信息

- 5.4.1 旅游景区公共信息导向系统设置应符合 GB/T 31384 的规定，并宜将无障碍标识体系纳入旅游景区公共信息标识系统，应连续并清楚地指明无障碍设施的位置和方向，标明无障碍游览路线走向。
- 5.4.2 有条件的旅游景区，在景区出入口、游客中心和旅游景区内道路交叉口设置的导游全景图、导览图宜同时提供电子屏幕、盲文说明、触摸式发声等。
- 5.4.3 旅游景区的出入口、停车位、游客中心、无障碍游览路线沿途、公共建筑以及道路转向、坡道起终点、室外台阶起终点、重要功能用房门口、楼梯踏步起终点、自动扶梯起终点、电梯门口等位置，应设置无障碍提示及图形图像、声、光等警示信息与标识。无障碍标识应清晰、系统、完善，符合 GB/T 10001.9、GB 50763 的要求。
- 5.4.4 旅游景区宜结合广播系统、屏幕显示系统、对讲系统和应急监控系统等完善无障碍标识系统的提示与警示作用。
- 5.4.5 旅游景区宜通过各类标识或宣传手册以及网站、社交媒体、手机导览 APP 等智慧旅游方式向游客提供景区的无障碍设施、设备的布局与功能信息、无障碍路线图介绍、景区游览的安全提示、咨询与

预约电话等信息。

5.5 游览

5.5.1 旅游景区宜提供至少一条无障碍游览线路。无障碍游览路线宜形成闭合环路,与无障碍停车位、出入口、游客中心、旅游厕所、休息区、主要景点等相连接。

5.5.2 旅游景区宜提供适宜残疾人、老年人和其他有无障碍需求的人参与的特色体验活动。例如:触摸实物、听讲解或音乐、观赏、参与手工艺等。

5.5.3 主要景点、重要的展览性陈设应配置文字解说牌,宜配备语音讲解系统及实时字幕讲解系统。有条件的旅游景区宜配备手语服务人员、文字辅助沟通服务人员、盲文解说牌,满足听力、语言等障碍游客的游览需要。

5.5.4 旅游解说时,讲解人员应提高音量、放慢语速,注意强调重点内容;应关注残疾人、老年人和其他有无障碍需求的人的反应,对其提出的问题及时回答解释。

5.5.5 文物古迹和古建筑不具备无障碍进入条件的,宜为有无障碍需求的游客提供近距离观看的位置,宜无障碍展览室。

5.5.6 展览、宣传、培训及演出等活动宜方便有无障碍需求的游客游览,设置无障碍席位、配备助听设备、提供同步报幕等信息无障碍服务。

5.5.7 游乐休闲设施宜根据有无障碍需求的游客特点,设置不同类型的无障碍体验区、观赏区和休闲区,满足游客的无障碍需求。

5.6 旅游厕所

5.6.1 旅游景区无障碍游览路线上应合理布局符合 GB/T 18973 II类及以上要求的旅游厕所。旅游厕所的无障碍设计应符合 GB/T 55019 的相关规定。

5.6.2 旅游厕所应设置在明显易找、平坦开阔并方便到达的区域,并配置清晰的引导标识,在景区导览图中应标注位置。

5.7 旅游安全

5.7.1 旅游景区的安全防护设施应符合 DB51/T 2312 的要求。

5.7.2 旅游景区内安全标识应符合 GB 2894、GB 13495、GB 15630 的要求,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。

5.7.3 旅游景区内建筑应按照 GB 50016 要求设置声光报警器、感烟报警设备、温度感应报警设备和应急灯光疏散标识,清晰标识出安全通道与安全出口的位置,方便残疾人和有需要的人使用与安全疏散。

5.7.4 旅游设施设备、无障碍设施设备应有详细的使用与安全说明,提供方式包括但不限于:语音、视频、文字辅助、盲文、手语和无障碍人工服务。

5.7.5 旅游景区应加强无障碍服务与无障碍设施的管理,及时检查维修更换受到损坏的无障碍设施设备,避免安全隐患。

5.7.6 旅游景区运行期间应设置专人值守的值班室,监控与对讲系统应覆盖全部区域。

5.7.7 旅游景区的应急广播宜全景区覆盖。有条件的旅游景区宜通过 APP 等实现应急通知、应急呼叫等服务。

5.7.8 旅游景区应建立完善的应急救援体系,组建无障碍应急分队,建立无障碍应急管理制度,定期组织无障碍知识培训和进行无障碍应急疏散演练。

5.8 智慧旅游

5.8.1 旅游景区宽带网络应满足景区服务和运营需要，移动通信信号和无线局域网覆盖游客主要游览区域且流畅。

5.8.2 旅游景区宜提供可租用的自动语音导览服务设备。条件具备的旅游景区可提供多样化无障碍智能化信息技术交流方式，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。

5.8.3 旅游景区宜提供具备语音引导、大号字、便捷化的智慧旅游服务平台、应用程序、移动客户端或公众号等，宜提供适合残疾人、老年人和其他有无障碍需求的人方便使用的票务预约、虚拟体验、语音讲解等在线服务。

5.9 其他

5.9.1 游览线路上应合理设置残疾人、老年人和其他有无障碍需求的人观景、照相、休息等专用空间。

5.9.2 游客公共休息区宜防风、遮阳、避雨，合理设置休息座椅和可以放置轮椅的无障碍休息区。

5.9.3 旅游景区内的购物、餐饮、住宿、娱乐、休闲、医疗等服务场所应设置无障碍出入口，服务台应设置为低位服务设施（包括咨询台、接待处、业务台、收银台等）。

5.9.4 当设置饮水机、自动取款机、自动售票机、自动贩卖机等时，每个区域的不同类型设施应至少有 1 台为低位服务设施，低位服务设施前应留有轮椅回转空间。

5.9.5 旅游景区酒店、度假村、旅游民宿等应提供无障碍客房服务。无障碍客房的设置比例如下：100 间以下，应设 1 间~2 间无障碍客房；100 间~400 间，应设 2 间~4 间无障碍客房；400 间以上，应至少设 4 间无障碍客房。

5.9.6 交通、购物、餐饮、住宿、娱乐、休闲等服务宜增加手语服务或文字显示屏（含文字辅助沟通），以及闪灯或震动提示服务等，方便听力、言语障碍使用者。

6 评价与改进

6.1 旅游景区应定期开展无障碍设施服务自我评价，收集相关方的意见反馈。

6.2 旅游景区应提供方便旅游者获取和使用的多类型无障碍设施投诉受理渠道，如电话、人工受理窗口、网络投诉、文字投诉等，对投诉内容及时作出跟踪处理，并积极给予答复。宜为残疾人、老年人和其他有无障碍需求的人设立投诉直通车。

6.3 旅游景区宜主动配合第三方机构、无障碍督导员、管理部门等社会各界开展无障碍设施服务评价和监督工作。

6.4 旅游景区应对无障碍设施服务评价和投诉反馈的问题进行收集、总结和分析，及时改建、新建无障碍设施和整改无障碍服务。

参 考 文 献

- [1] GB/T 16766—2017 旅游业基础术语
 - [2] GB/T 26358—2022 旅游度假区等级划分
 - [3] GB/T 26362—2024 国家级生态旅游区运营管理规范
 - [4] GB/T 35560—2017 老年旅游服务规范 景区
 - [5] GB/T 41218—2021 银行营业网点 无障碍环境建设规范
 - [6] GB/T 43518—2023 人类工效学 家居无障碍设计导则
 - [7] LB/T 082—2021 旅游休闲街区等级划分
 - [8] DB3311/T 0862—2022 旅游无障碍环境评价指标
 - [9] DB3311/T 158—2020 乡村景区无障碍环境建设指南
 - [10] DB51/T 2827—2022 四川省旅游景区精细化管理服务质量提升规范
 - [11] T/CAPPD 1—2018 旅游无障碍环境建设规范
 - [12] ISO 21902—2021 无障碍旅游 要求和建议
 - [13] 北京市4A级以上旅游景区无障碍设施服务指南（试行）
-