

团体标准

T/CTAA 0009—2024

山岳型旅游景区无障碍设施与服务指南

Guidelines for barrier-free facilities and service of mountain tourist attractions

2024-12-17 发布

2025-01-01 实施

中国旅游景区协会 发布

目 次

前 言 II

引 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语与定义 1

4 通则 2

5 无障碍设施设备 3

6 无障碍服务 4

参考文献 7

附 件 8

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。

本文件由中国旅游景区协会提出并归口。

本文件起草单位：祥源控股集团有限责任公司、中国旅游景区协会、中国旅游景区协会旅游景区标准专委会、山东文旅景区投资集团有限公司、金秀瑶族自治县人民政府、宜章县人民政府、四川省残疾人无障碍环境建设促进会。

本文件主要起草人：方言、余方生、霍建军、周建明、张娟、张邦桥、刘子腾、余新海、许烽尘、覃玲玲、成丽霞、崔磊、熊红霞、葛唯、赵东、王纯斌、冯铭、乔岱虎、胡琼予、王玥、宋增文、沈薇。

引 言

随着旅游业的快速发展，山岳型旅游景区成为越来越多游客的热门选择。然而，由于山岳型旅游景区独特的地理环境和复杂的自然条件，无障碍服务对象难以安全、方便进行游览。为提高山岳型旅游景区无障碍建设的管理水平，提升无障碍服务对象游览全过程的安全保障和服务体验，规范山岳型旅游景区无障碍设施与服务至关重要。

编制山岳型旅游景区无障碍设施与服务指南，一方面可以引导山岳型旅游景区完善更加标准、全面、有效的无障碍设施体系，进一步规范景区建设的安全风险管控，为无障碍服务对象创造更加安全、便利的旅游环境。另一方面可以指导山岳型旅游景区的管理者、从业人员和游客等，共同参与到无障碍建设工作中去，推动山岳型旅游景区高质量发展。

山岳型旅游景区无障碍设施与服务指南

1 范围

本文件提出了山岳型旅游景区无障碍设施与服务的设计原则和技术措施,并给出了无障碍设施设备、无障碍服务等方面的指南。

本文件适用于指导山岳型旅游景区无障碍设施与服务。

注:除非特殊说明,本文件中的“景区”指“山岳型旅游景区”。

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 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分:道路交通标线
GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号
GB/T 24477 适用于残障人员的电梯附加要求
GB/T 24806 行动不便人员使用的楼道升降机
GB 50642 无障碍设施施工验收及维护规范
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

3 术语与定义

GB 50763等界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

山岳型旅游景区 mountain tourist attractions

以山地为旅游资源载体和构景要素的具有美感的地域综合体。

3.2

无障碍服务对象 accessibility service target

包括但不限于残障人士、老年人、孕妇、儿童等需要无障碍设施设备辅助游览的游客。

3.3

无障碍设施设备 accessibility equipment

保障残疾人、老年人、孕妇、儿童等社会成员通行安全和使用便利,在建设工程中配套建设的服务设施。包括无障碍通道(路)、电(楼)梯、平台、房间、洗手间(厕所)等相关设施。

3.4

无障碍通道 accessible route

在坡度、宽度、高度、地面材质、扶手形式等方面，方便行动障碍者通行的通道。

[来源：GB 50763—2012，2.0.9]

3.5

无障碍停车位 accessible vehicle parking lot

方便行动障碍者使用的机动车停车位。

[来源：GB 50763—2012，2.0.27]

3.6

无障碍游步道 accessible walking trails

连接景区主要观景点，具有交通、引导游览等功能，且便于无障碍服务对象通行的游览步道。

3.7

无障碍电梯 accessible elevator

适合行动障碍者和视觉障碍者进出和使用的电梯。

[来源：GB 50763—2012，2.0.12]

3.8

无障碍观光车 accessible sightseeing bus

具备轮椅升降、固定、收储以及提供文字语言信息辅助功能，方便无障碍服务对象乘坐的观光车。

3.9

无障碍升降设施 accessible lifting facilities

适合行动障碍者和视觉障碍者进出和使用的索道、电梯、扶梯、升降平台及其他提升设备。

3.10

无障碍卫生间 accessible toilet

无障碍设施齐全的专用卫生间，或公共卫生间内设置的，无障碍服务对象可进入和使用的带坐便器及安全抓杆的隔间厕位。

[来源：GB 50763—2012，2.0.19]

3.11

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地、方便地获取和利用信息。

[来源：GB 50763—2012，2.0.33]

4 通则

4.1 山岳型旅游景区宜结合其独特的地理特征和多样的旅游资源，提供相应的无障碍设施设备和服务，以满足无障碍服务对象的出游需求。

- 4.2 山岳型旅游景区宜结合地形特点因地制宜统筹规划无障碍设施设备，形成无障碍旅游闭环环路，实现全程旅游无障碍或部分旅游无障碍。
- 4.3 山岳型旅游景区宜提供专用设施设备，包括游步道、索道、垂直电梯、提升机以及辅助设施等，便于包括残障人士、老年人、孕妇等无障碍服务对象自主、安全、便捷地通行和使用。
- 4.4 山岳型旅游景区宜结合无障碍服务对象的需求及接待量，配置适宜种类和数量的无障碍设施设备。
- 4.5 山岳型旅游景区宜配备专用无障碍设施设备，需求及接待量超出配备数量时，普通设施设备宜兼顾无障碍需求。
- 4.6 对无障碍设施设备进行日常维护管理和定期检查，确保无障碍设施正常运行，维护、施工执行 GB 50642 的规定。
- 4.7 山岳型旅游景区在配备适宜的无障碍设施设备基础上，宜为无障碍服务对象提供专业、高效的服务，帮助无障碍服务对象实现全程旅游无障碍或部分旅游无障碍。
- 4.8 为帮助无障碍服务对象安全、便利地活动，宜对服务人员及志愿者进行无障碍服务相关技能培训，为无障碍服务对象提供专业、高效的服务。
- 4.9 无障碍服务秉持公平对待、热情关心、理解尊重、高效便捷的原则。

5 无障碍设施设备

5.1 无障碍通道

- 5.1.1 山岳型旅游景区宜设置无障碍通道，包括但不限于室内步道、室外步道、各类游乘设施乘坐通道、检票口和售票口等。
- 5.1.2 山岳型旅游景区内无障碍通道的整体设计宜全程旅游无障碍或部分旅游无障碍，宜充分考虑换乘的顺畅性与连贯性，对于无法解决的特殊卡点建立针对性措施。
- 5.1.3 设置平整、防滑、不易松动、无障碍物且无淤存积水的无障碍通道，使用不同材料铺装的地面相互取平，并符合 GB 50763 的规定。
- 5.1.4 无障碍游览的全程，宜修建适于轮椅通行的无台阶游览通道。室内通道的坡度不宜大于 1:12，室外通道的坡度不宜大于 1:16。
- 5.1.5 有台阶的关口通道，宜设置提升机、无障碍踏板等辅助通行设备，台阶两侧宜设扶手。

5.2 无障碍停车位

- 5.2.1 山岳型旅游景区宜配备无障碍专用停车位。
- 5.2.2 无障碍停车位宜设置在通行方便、行走距离路线较短处，且数量适宜。接待量超出配备数量时，普通停车场宜兼顾无障碍需求。
- 5.2.3 无障碍停车位的地面宜平整、防滑、不积水，地面坡度不宜大于 1:50。
- 5.2.4 无障碍停车位宜与普通停车位有明显区分，并易于辨识。
- 5.2.5 无障碍停车位地面涂有停车线、轮椅通道线和无障碍标志，具体执行符合 GB 5768.3 的规定。

5.3 无障碍观光车

5.3.1 无障碍观光车宜满足无障碍服务对象的摆渡需求，且数量适宜。

5.3.2 无障碍观光车乘车点，宜设置在地面平整、方便疏散的位置。

5.4 无障碍升降设施

5.4.1 山岳型旅游景区宜在有升降需求的位置，配置缆车（索道）、提升机、爬楼机、电梯等无障碍专用升降设施，无法实现专用时宜兼顾普通需求和无障碍需求。

5.4.2 各类升降设备厢体或平台空间宜满足轮椅的自由上下需求，必要时配备无障碍电梯。

5.4.3 山岳型旅游景区宜设置无障碍缆车（索道）站点，以及无障碍等候专用通道；

5.4.4 无障碍升降设施及设计，执行 GB 55019 与 GB/T 24806 的规定。

5.4.5 无障碍升降设施及设计，具体可参考附件 1。

5.5 无障碍卫生间

5.5.1 山岳型旅游景区宜配备专用无障碍卫生间或设置数量适宜的无障碍厕位。

5.5.2 无障碍卫生间和无障碍厕位上或门旁宜设置无障碍标志。其中，女卫生间的无障碍设施宜包括至少 1 个无障碍厕位和 1 个无障碍洗手盆；男卫生间的无障碍设施宜包括至少 1 个无障碍厕位、1 个无障碍小便器和 1 个无障碍洗手盆。

5.5.3 无障碍卫生间和无障碍厕位宜设置在景区内无障碍通道沿线，通道与卫生间距离适宜、方便通行。

5.5.4 无障碍卫生间和无障碍厕位的入口和通道宜方便轮椅进出和回转，回转直径不宜小于 1.50m。

5.5.5 无障碍卫生间和无障碍厕位宜在轮椅使用者可触及的位置配备紧急呼救装置。

5.5.6 无障碍卫生间和无障碍厕位的设施及设计，执行 GB 50763 的规定。

5.5.7 无障碍卫生间和无障碍厕位的设施及设计，具体可参考附件 2。

5.6 无障碍服务设施

5.6.1 售票处、游客中心、餐厅、商店等服务场所宜设置无障碍服务设施，服务人员宜主动引导无障碍服务对象通行，必要时宜提供协助。

5.6.2 无障碍服务设施及设计，执行 GB 50763 的规定。

5.6.3 无障碍服务设施及设计，具体可参考附件 3。

6 无障碍服务

6.1 无障碍接待服务

6.1.1 山岳型旅游景区宜选择无障碍服务对象可接受的向导服务方式，使用手语、交流板、手势、地图、语音等进行有效交流。

- 6.1.2 允许无障碍服务对象携带便于其安全通行的各类无障碍辅助设施设备。
- 6.1.3 出现不适宜特定人群游览的情形时，宜至少提前一天通过公众号、微信、官方网站等方式进行公告。
- 6.1.4 服务人员宜主动提供停车引导服务，引导无障碍服务对象使用无障碍专用车，并协助其上、下车。
- 6.1.5 山岳型旅游景区宜为无障碍服务对象提供预约、预留、代购等前期接待服务。
- 6.1.6 游客中心宜提供相应的无障碍设施，包括但不限于无障碍专用通道、童车、轮椅、拐杖、担架、助听器、老花镜等，无障碍设施所在位置宜醒目易找、标识清楚、方便到达。

6.2 无障碍游览服务

- 6.2.1 无障碍服务对象团体出游时，宜派专人跟随，提供停车、游览等全过程引导服务，并引导其他游客有序让行。
- 6.2.2 山岳型旅游景区宜针对检票、搭乘及游玩项目等，为无障碍服务对象开辟绿色通道，并进行安全告知。
- 6.2.3 乘坐缆车（索道）时，服务人员宜引导无障碍服务对象乘无障碍电梯抵达缆车（索道）站台，并合理调整额定载员人数。运行高峰期，宜加强对无障碍服务对象的保护，避免因拥堵造成人身伤害。
- 6.2.4 乘观光车、升降设施时，服务人员宜向无障碍服务对象告知安全注意事项，并辅助轮椅等无障碍设施设备的固定及检查。
- 6.2.5 服务人员宜掌握安全疏散基本技能，必要时协助无障碍服务对象使用救生设施设备。

6.3 无障碍配套服务

- 6.3.1 服务人员宜主动引导无障碍服务对象使用绿色通道出入观景点、购物、餐饮、住宿等场所，并引导其享受服务，必要时提供协助。
- 6.3.2 购物场所售卖区宜方便轮椅通行，并设置满足无障碍通行要求的结账通道。
- 6.3.3 餐饮场所宜设置可供无障碍需求群体就餐的低位桌位，桌位设置宜方便无障碍服务对象通行。
- 6.3.4 住宿服务人员宜在无障碍服务对象抵达酒店时及时了解其需求，介绍可提供的服务项目，以及客房内无障碍设施的布局和使用方法，并提示安全和应急须知。

6.4 信息无障碍

- 6.4.1 山岳型旅游景区宜因地制宜配备信息无障碍设施设备，便于无障碍服务对象获取信息，实现信息服务无障碍。
- 6.4.2 山岳型旅游景区宜在醒目位置张挂无障碍游览图，准确标示无障碍停车场、无障碍游步道、游览车乘车点、无障碍缆车（索道）站乘车点、无障碍卫生间、无障碍休息站等无障碍设施的分布设置情况。
- 6.4.3 山岳型旅游景区宜配置盲文、语音提示、手语提示、助视器、导盲定位系统等为视觉障碍者提供指示。

6.4.4 山岳型旅游景区宜配置游览指南手册、即时字幕电子显示屏、同步传声设备、手语视频、FM 无线调频、可视电话等为无障碍服务对象提供指示。

[来源：GB 50763—2012，3.16.3]

6.5 无障碍标识

6.5.1 山岳型旅游景区宜将无障碍标识纳入景区整体标识引导系统，并作为基础服务功能贯穿无障碍旅游全过程。

6.5.2 无障碍设施标识宜醒目、无遮挡、易于辨识。

6.5.3 山岳型旅游景区宜对无障碍标识进行统一管理维护，需无障碍标识的场所包括但不限于停车场、停车位、卫生间、乘车点、游步道、通道等。

6.5.4 山岳型旅游景区宜在断头路崖处设置醒目的警示标识。

6.5.5 山岳型旅游景区宜对无障碍游步道的路面进行分区标识，明示轮椅及盲人通道。

6.5.6 无障碍设施标识执行 GB/T 10001.9 的规定。

参考文献

- [1] 建标128 城市公共停车场工程项目建设标准
 - [2] GB 55019-2021 建筑与市政工程无障碍通用规范
 - [3] T/CTAA 0001-2019 旅游景区分类
 - [4] T/CTAA 0006-2023 旅游景区规划规范
 - [5] T/CTAA 0007-2023 山岳型旅游景区安全管理工作指南
-

附件 1:

无障碍升降设施及设计

设施类别	设施引导
索道	索道站房入口处宜设置无障碍通道，方便出行障碍人士自由进出；站台宽度、开门速度、门扇打开尺寸宜满足轮椅使用者进入，门扇打开尺寸不宜小于 800mm。
电梯	(1) 候梯厅 ①候梯厅深度不宜小于 1.50m，公共建筑及设置病床梯的候梯厅深度不宜小于 1.80m； ②呼叫按钮的中心距地面高度宜为 0.85m~1.10m，且距内转角处侧墙距离不宜小于 400mm，按钮宜设置盲文标志； ③电梯门洞的净宽度不宜小于 900mm； ④呼叫按钮前宜设提示盲道； ⑤候梯厅宜设电梯运行显示装置和抵达音响。 (2) 轿厢 ①轿厢门宜为水平滑动式门，开启的净宽度不宜小于 900mm，完全开启时间宜保持不小于 3s； ②在轿厢的侧壁上宜设高 0.85m~1.10m 带盲文的选层按钮，盲文宜设置于按钮旁； ③轿厢的三面壁上宜设高 850mm~900mm 扶手； ④轿厢内宜设电梯运行显示装置和报层音响； ⑤轿厢正面高 900mm 处至顶部宜安装镜子或采用有镜面效果的材料； ⑥轿厢的规格宜依据建筑性质和使用要求的不同而选用。满足乘轮椅者使用的最小规格，深度不宜小于 1.40m，宽度不宜小于 1.10m；同时满足乘轮椅者使用和容纳担架的轿厢，如采用宽轿厢，深度不宜小于 1.50m，宽度不宜小于 1.60m；如采用深轿厢，深度不宜小于 2.10m，宽度不宜小于 1.10m； ⑦电梯位置宜设无障碍标志。
斜向提升/垂直提升设备	如垂直提升机、斜挂式提升机等。 (1) 站立平台 ①站立平台尺寸不宜小于 325mm×350mm，站立平台宜设置扶手； ②宜在站立平台上使用人员离开的一侧提供高度 900mm~1100mm 的防护臂。 (2) 轮椅车平台 ①轮椅车平台尺寸不宜大于 900mm×1250mm，不宜小于 750mm×900mm； ②底架侧板上宜设置扶手，高度宜在轮椅车平台地面以上 800mm~1000mm； ③轮椅车平台宜在上下楼侧设置防护臂，宜高出平台地面 800mm~1000mm。

附件 2:

无障碍卫生间和无障碍厕位的设施及设计

设施类别	设计引导
设置位置	宜靠近公共卫生间或在男女卫生间中间。
面积	不宜小于 4.00m ² 。
门扇	宜向外开启，通行净宽度不宜小于 800mm，门扇里侧宜设高 900mm 的横扶把手，在门扇里侧宜采用门外可紧急开启的门锁。
坐便器	厕位两侧宜设高 700mm、长度不小于 700mm 的水平安全抓杆，另一侧宜设高 1.40m 的垂直安全抓杆。
洗手盆	上沿距地面高度不宜大于 800mm，水嘴中心距侧墙宜大于 550mm；出水龙头宜采用杠杆式水龙头或感应式自动出水龙头；洗手盆上方宜安装镜子，反光面的底端距地面高度不宜大于 1.00m；宜设置安全抓杆，两侧杆的内侧与洗手盆外沿距离宜为 40mm，横杆内侧距洗手盆前沿宜为 20mm。
多功能台	长度不宜小于 700mm，宽度不宜小于 400mm，高度宜为 600mm。
安全抓杆	安装牢固，直径宜为 30mm~40mm，内侧距墙不宜小于 40mm。
挂衣钩	距地高度不宜大于 1.20m。
呼叫按钮	坐便器附近宜设置救助呼叫按钮或拉绳，满足坐在坐便器上和跌倒在地面的人均能够使用。
小便器	下口距地面高度不宜大于 400mm；两侧宜设高 900mm、长度 550 mm 的水平安全抓杆；宜在小便器上部设置支撑安全抓杆，距地面高度宜为 1.20m。
取纸器	宜设在坐便器的侧前方，高度距坐便器的上沿宜 400mm~500mm。

附件 3:

无障碍服务设施及设计

设施类别	设计引导
售票处	(1) 主要出入口的售票处宜设置低位售票窗口； (2) 低位售票窗同前地面有高差时，宜设轮椅坡道和轮椅车平台，平台尺寸不宜小于 $1.50\text{m} \times 1.50\text{m}$； (3) 售票窗口前宜设提示盲道，距售票处外墙宜为 $250\text{mm} \sim 500\text{mm}$。
游客中心	(1) 提供低位服务 低位服务设施上表面距地面高度宜为 $700\text{mm} \sim 850\text{mm}$，其下部宜留出不小于宽 750mm、高 650mm、深 450mm 的空间，供乘轮椅者膝部和足尖部移动； 低位服务设施前宜有轮椅回转空间，回转直径不宜小于 1.50m； (2) 提供无障碍需求群体使用的设施设备 包括但不限于无障碍需求群体专用通道、无障碍电子语音导览设备、轮椅、拐杖、助听器等，宜位置醒目、标识清楚、方便使用。
餐厅、商店等服务场所	(1) 服务场所宜设置至少 1 处无障碍出入口，且宜位于场所主要出入口处； (2) 餐厅宜设置可供无障碍需求群体就餐的低位桌位； (3) 商店等售卖区为方便轮椅通行，宜设置满足无障碍通行要求的结账通道。