

# 国家标准《无障碍旅游服务规范-旅游饭店》

## 编制说明

### 一、工作简况

#### (一) 任务来源

为深入贯彻落实全国政协关于加快推进社会适老化改造的专项民主监督事项，建立完善的适老化改造国家标准体系，国家市场监督管理总局标准化技术司于 2022 年启动适老化改造国家标准专计划。

本项目来源于 ISO 21902 Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations（中文译名：ISO 21902 旅游及其相关服务—全民无障碍旅游—要求和建议）是由国际标准化组织 ISO/TC228 研制并发布，凝聚了来自 20 多个国家的 60 余名专家的心血，从管理部门到普通游客，包括旅行家、旅游机构的工作人员，还有其他相关领域的专业人士，代表了国际上无障碍旅游的最佳实践要求和建议。该标准包含了两个部分的内容，第一部分明确了标准的全部基础要求和建议，如信息要求、培训要求以及无障碍服务设施的设置要求等；第二部分则是对旅游所涉及到的所有相关活动和场所的要求与建议，具体包括娱乐场所、文化景观、自然景观、购物、会议组织、展览、住宿餐饮、旅游活动以及旅行社等。法国标准化协会（ANFOR）负责人 Dori Nissan 针对 ISO21902 标准两部分内容的组成结构，指出该结构可以确保参加标准制定所有国家的各方达成高度一致。

鉴于该国际标准文本篇幅大，涉及旅游要素广，且针对行政主管部门的立法等要求并不符合我国国家标准制定规则，因此本项目申请将该国际标准的旅游饭店内容部分进行修改采用：

无障碍旅游服务规范-旅游饭店：ISO 21902（主要技术内容包括第 4 章，第 8 章，第 9 章，第 10 章以及第 11 章）

明确旅游饭店的服务提供者对老年人及残障人士等特殊人群提供无障碍旅游服务的相关内容和要求。该项目是我国旅游领域首个修改采用国际标准的项目，有利于推进中国旅游标准与国际标准体系兼容。

本标准由浙江旅游职业学院、国家卫生健康委人才交流服务中心、中国水利水电科学研究院等作为起草单位，计划于 2024 年 7 月完成。

#### (二) 编制目的和意义

党的二十大报告提出，“实施积极应对人口老龄化国家战略，发展养老事业和养老产业，优化孤寡老人服务，要完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系，促进残疾人事业全面发展”。2022 年 10 月 27 日，在党的二十大胜利闭幕不到一周，全国人大常委

会就将《无障碍环境建设法（草案）》提请十三届全国人大常委会第三十七次会议审议，并于10月31日向社会公开征求意见。这是我国首次就无障碍环境建设制定专门性法律，是全国人民生活的一件大事。作为世界上人口最多的国家，我国具有庞大的出行障碍人群。截至2020年，我国60周岁及以上老年人已达2.64亿人，占我国总人口的18.70%，占全球老龄人口总量约1/44，居世界首位；在14亿人口当中有6%的残疾人，我国残疾人数已超过8500万，再加上其他孕妇、婴幼儿等人群，我国总的出行障碍人口数量约5亿。因此，开展旅游饭店适老化、无障碍环境建设是大众旅游时代的必然要求，具有非常重要的目的和意义。具体体现在以下方面，

**一是推动旅游领域国内国际标准化协同发展的需要。**2021年10月，国务院印发《国家标准化发展纲要》，指出到2025年的发展目标之一是显著增强标准化开放程度，国家标准与国际标准关键技术指标的一致性程度大幅提升，国际标准转化率达到85%以上。在提升标准化对外合作水平过程中，积极推动国内国际标准化协同发展。我国自2005年加入国际标准化组织旅游及其相关技术委员会ISO/TC228，截至目前尚未采用过该领域的国际标准，修改采用《ISO 21902 旅游及其相关服务—全民无障碍旅游—要求和建议》有望实现我国在旅游领域采用国际标准的“零突破”，推进中国旅游标准与国际标准体系兼容。

**二是推进旅游饭店可持续发展的要求。**联合国《2030年可持续发展议程》的第10项可持续发展目标包括“建设包容、安全、有风险抵御能力和可持续的城市及人类住区”。习近平在2021年10月举办的第二届联合国全球可持续交通大会开幕式上的主旨讲话指出，要加快落实联合国2030年可持续发展议程，坚持共同发展，促进公平普惠。旅游饭店适老化、无障碍环境建设不仅是我国旅游饭店可持续发展的要求，无障碍出行也受到国际社会的普遍关注。

据统计，2021年度全国共有星级饭店7676家，老年人及残障人员旅游的规模化和常态化，对饭店业提出了新的和更高的要求。对我国饭店企业无障碍设施的通用设计和服务进行规范，将有助于老年人及残障人员在旅游期间能够获得体贴的、人性化的“旅游体验”，有助于促进饭店行业内形成为老年人及残障人员服务的无障碍、包容性的氛围，进而传播饭店的形象，提高美誉度，从而推进旅游无障碍饭店环境建设与服务完善。

**三是实现我国第二个百年奋斗目标的必由之路。**2020年9月，习近平在湖南长沙主持召开座谈会时指出：“无障碍设施建设问题，是一个国家和社会文明的标志，我们要高度重视”。第二个百年奋斗目标提出把我国建成富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国，赋予了旅游服务行业新的使命，要求我们坚持创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，让残疾人，老年人等各类群体共享改革成果，保障他们安全、便捷、舒适出行的权利。通过提供高品质的旅游服务供给，贯彻新发展理念，构建新发展格局，

增强循环动能,助力实现共同富裕。

**四是落实国家人口老龄化战略的重要载体。**中共中央“十四五”规划《建议》提出,“实施积极应对人口老龄化国家战略”。截至2021年1月5日,全国31个省区市党委陆续审议通过了当地“十四五”规划《建议》(下称《建议》)。通过梳理可以发现,多地《建议》均对养老方面给予关注,其中,“对公共场所进行适老化改造”、“支持居家养老”、“发展银发经济”成为多个省区市未来五年发展的着力点。当前,我国人口老龄化发展趋势日益严峻,“十四五”时期,预计我国老年人口将突破3亿,迈入中度老龄化社会。随着我国全面放开“三孩政策”,未来适老化需求叠加儿童友好需求,要求旅游出行环境从“走得了”向“走得好”转变,实现“以人为本、老弱平等、全龄友好”。推进旅游饭店适老化、无障碍服务是积极适应和落实国家人口战略调整的重要内容,将有效推动旅游业可持续包容性增长。

### (三) 主要起草单位情况

主要起草单位浙江旅游职业学院是由文化和旅游部与浙江省人民政府共建的一所公办高等旅游院校,是中国特色高水平高职学校和专业建设单位、全国旅游类唯一国家优质专科高等职业院校、国家示范性骨干高职院校、国家旅游局首批旅游标准化示范单位,连续三年荣获全国高职院校“国际影响力50强”。

**学校行业标杆影响大。**在“制标”方面,近十年来学校主导制定国际标准1项,国家标准3项,行业标准11项,省级地方及团体标准制修订40余项,参与国际标准制定5项。共有国际标准化组织ISO工作组召集人1名,注册专家2名。其中由我校主导制定的国际标准《旅游及其相关服务-线上与线下旅游咨询服务与要求》是我国自2005年加入ISO/TC228的16年以来第二个立项的旅游领域国际标准。

**标准推广能力强。**“贯标”方面,学校积极协助省文化和旅游厅开展A级景区、星级饭店、旅游厕所、精品民宿、旅游风情小镇等各类标准的宣贯。学校于2015年启动“师生助力全省万村景区化建设”项目,以《景区村庄服务与管理指南》(DB33/T 589-2017)为基础,五年来指导全省11个地市67个县(市、区)的286个村庄成功创建A级景区村庄。“对标”方面,学校作为全国唯一的旅游标准化示范高校,专门研制了《全国旅游标准化试点工作院校评估标准》和《浙江旅游职业学院标准体系》,2020年9月,学校承担的《无障碍旅游服务省级标准化试点》获准立项,成为国内无障碍旅游领域首个省级标准化试点项目。

**组织保障优势强。**学校作为浙江省文化和旅游标准化技术委员会秘书处承担单位,学校在明确国际化人才培养方向和人才结果需求的前提下,组建了“宽领域、多层次、国际化、复合型”人才队伍,目前团队共有核心成员15人,专家库成员65人,包括旅游、标准和外语人才;学校承诺每年支持研究中心专项经费不少于45万元,包括工作

经费（含日常办公、专家劳务费、会议费、翻译费、差旅费等）；办公室1间，专职工作人员2名，在人财物各方面保障国际标准化工作的有序推进。

#### （四）主要起草人及所做工作

本标准由浙江旅游职业学院牵头，制定了编制工作方案，组成来自旅游、标准化、无障碍产业的产、学、研、用领域的专家、学者，成立了编制工作小组，并就标准研制工作进行任务分工，标准主要起草人及其任务分工见表1。

序号	姓名	职务	所在单位	工作内容
1	方琳	浙江省文化和旅游标准化技术委员会国际标准化专家委员会主任； ISO/TC228/WG3 工作组召集人	浙江旅游职业学院	负责标准框架设计、组织安排、整体协调、最终审稿等。
2	赵杭飞	讲师；ISO/TC 228/WG 工作组注册专家	浙江旅游职业学院	起草、修改、编制等。
3	龚凤晓	研究人员、浙江省旅游标准化研究会常任理事	浙江旅游职业学院	起草、修改、编制等。
4	牟琳	标准化处干部	文化和旅游部旅游质量监督管理所	起草、修改、编制等。
5	万金红	教授	中国水利水电科学研究院	起草、修改、编制等。
6	周晓鹏	处长	国家卫生健康委人才交流服务中心	起草、修改、编制等。
7	胡斌	副教授；ISO/TC 228/WG 工作组注册专家	浙大城市学院	起草、修改、编制等。

## 二、预研情况：

### （一）标准化对象产业发展情况

无障碍旅游环境建设，贯穿每个人的全生命周期，是老、弱、病、残、孕、幼等全体社会成员的共同需求。联合国世界旅游组织（UNWTO）2005年的决议（2013年更新）支持全民无障碍旅游，并被公认为指导旅游业发展提高无障碍性的基本参考文件（UNWTO，2013）。联合国世界旅游组织还认为，无障碍性是旅游政策的一个重要组成

部分，它不仅是一项人权，也是一个很好的商业机会。

从国际层面来看，目前全球约有 65 岁及以上的老人 7.27 亿，因为不同程度的残疾而无法出游的人数 11.7 亿，占全球总人口的 15%，如果把残疾人家庭成员包含在内，就约有三分之一的家庭直接收到残疾的影响。据 UNWTO 数据统计，全球产生最多出境游客的大型旅游国家，其“E&H”人口（Elderly and Handicapped，指老年人和残疾人）的比例都是两位数，这些国家已经采取行动，为这一细分市场服务。UNWTO 认为，除日本、澳大利亚和新西兰外，亚太地区的大多数旅游服务提供商不采取早期行动来创建无障碍旅游是他们错过了获得竞争优势机会的重要原因。这一结论指明了全球无障碍旅游的市场潜力。

我国是世界上老年人口最多的国家，老年人口稳步增长，人口老龄化是社会发展的主要趋势，也是今后较长一段时期我国的基本国情。人口老龄化加速带动了社会消费结构的变化，激发新的产业动能。随着消费升级加快，老年旅游成为新的消费增长点，老年旅游这一细分市场也越来越受企业关注。有数据显示，2016 年至 2020 年我国中老年游客旅游消费年均增速达 23%，预计 2021 年将超 7000 亿元。尽管老年旅游市场前景广阔，但如今也有不少“有钱有闲”的老年人因很难选择到个性化、适老化的老年旅游产品变得越来越不愿意旅游。另据全国残联的统计数据显示，我国目前约有 8500 万残疾人。从旅游业层面来说，“E&H”本是旅游活动中非常重要的群体。但与之不适应的是，该类人员的旅游权利和旅游需求仍有待引起业界重视。旅游标准化自本世纪初以来成果斐然，但关于无障碍旅游服务的标准规范依然缺位，在诸多旅游类国家标准和行业标准中，绝大多数并未提及无障碍旅游设施及服务设置。仅有《旅游饭店星级的划分与评定》和《旅游景区质量等级的划分与评定》等国家标准指出，旅游企业应设置无障碍旅游设施及服务，但没有制定出具体的实施细则。其他关于无障碍领域的标准则主要围绕无障碍设施设计规范、公共信息导向系统的无障碍设计、信息无障碍技术标准等，因此目前在旅游饭店适老化、无障碍环境建设标准在旅游国家标准制定中尚属于空白领域。

## （二）标准的必要性、可行性

### 1. 必要性

#### （1）多元合一的人口背景需求

我国有 8500 万残疾人，60 岁及以上人口已达 2.64 亿人，失能半失能的老年人口约占 4400 万之多，60 岁以上残疾人已占到残疾人总数的 58%，无障碍环境“刚需”人口约占总人口的 35%以上。党的十九届五中全会第一次把积极应对人口老龄化正式上升为国家战略。一年来，无障碍“适老化”，儿童友好“适儿化”，信息无障碍“普惠化”，成为无障碍推进中的热点、重点和难点。

无障碍环境建设以通用包容、合理便利为原则，从单纯的物理空间层面，向科技、信息、社会、人文等全方位辐射，为所有人构建安全便利、平等友爱、相互尊重、享受美好生活的人文环境，是一项普惠性、通用性、必要性的重大民生工程，不仅仅是残障群体的“专利”，也是全社会所有人共享的“普惠”，事关社会每位成员的基本权益。

### **(2) 饭店无障碍服务体系健全的需求**

在饭店中尽管都有关于老年人及残障人士服务的内容，但是对残障类型的针对性不足，对新时期，出行、消费、活动方式变动后无障碍旅游服务的适应度不高，员工专门技能、专题培训的水平也有待提升，这导致无障碍旅游服务的准确度、温馨度和体验感与消费需求脱节。

让饭店更加平坦起来，形成更为完善的无障碍旅游产品是酒店业发展到一定阶段所应该形成的功能特质。首先，“好客”是酒店最基本的行业属性，无差别、无界限、无障碍的接待所有的消费群体应成为酒店增强自身服务功能，培养创造市场需求的目标和任务，更是酒店好客性的体现；其次，体验经济时代，消费者的出行方式是以选择一家酒店开始，也以离开一家酒店回到家中而结束。尤其对于残障人士而言，住宿的无障碍化是影响旅游出行的最重要因素，因此作为旅游目的地中最重要的功能空间，无障碍旅游不仅体现酒店的人文精神，更是酒店现阶段产品迭代的重要途径之一，酒店应该在提升旅游无障碍化程度上做出示范，形成更为强劲的服务功能体系。

### **(3) 无障碍旅游服务体系完善的需求**

发展无障碍旅游不仅是社会公益的事，庞大的群体和日益高涨的旅游需求意味着无障碍旅游很有可能成为旅游行业增长的下一个风口，具有巨大的市场潜力。据相关材料显示，欧洲无障碍旅游客人占游客总数的20%，且以每年1.2%的速度增长。而据相关调查显示，目前制约无障碍旅游的因素主要有：目的地无障碍设施不完善，如缺少坡道、无障碍洗手间等占61.67%；无法获得目的地无障碍信息占46.38%；无法获得合适的旅游产品，如酒店无障碍房间、无障碍车辆等服务，如机场的轮椅服务、旅游信息服务等占27.21%；服务人员的态度不好占18.84%。有对应性的产品，需求（包括隐性需求）就将转化为现实的市场，迸发出巨大的消费潜能，因此提升整个社会的无障碍水平，让残障人士及老年人走出家门，感受祖国的美好山河，体验旅游的乐趣不仅是社会文明提升的大事，更能够创造出巨大的消费潜力和旅游价值。

## **2. 可行性**

### **(1) 人力保障**

在全国旅游标准化技术委员会指导下，由浙江旅游职业学院、浙江省文化和旅游厅等单位相关人员成立标准起草组，为本标准开展策划、翻译、编写、审定、发布等工作提供支持。

## **(2) 经费保障**

牵头起草单位承担浙江省文化和旅游标准化技术委员会秘书处工作，专项经费中额外设有专家劳务费、会议费、翻译费、差旅费等，合计 25 万左右用于保障标准编制过程中调研、技术辅导、培训、专家评审等活动经费支出。

## **(3) 实践经验助力**

本标准属于修改采用国际标准 ISO21902，该国际标准凝聚了来自 20 多个国家从管理部门到普通游客，包括旅行家、旅游机构的工作人员，还有其他相关领域的专业人士，代表了国际上无障碍旅游的最佳实践要求和建议，同时与我国的法律法规以及现行标准没有冲突，可以保障标准内容的有效性和适用性。

## **(4) 技术保障**

为了保障《无障碍旅游服务规范-旅游饭店》国家标准编制工作规范透明、科学有效，使《规范》在全国无障碍旅游领域中起到规范、引领作用，起草组将以科学谨慎的态度翻译、编制本标准，充分参考国内现行相关标准和充分征询全国旅游相关部门的意见，通过综合分析、充分验证资料、反复讨论研究和修改，力求译文准确合理、符合国情。

## **(三) 标准的协调性（与有关国际标准、国家标准、行业标准的关系）**

本标准是对 ISO 21902 Tourism and related services — Accessible tourism for all—Requirements and recommendations（中文译名：ISO 21902 旅游及其相关服务—全民无障碍旅游—要求和建议）的修改采用，是对当下无障碍旅游服务规范——旅游饭店这一细分领域的总结和提炼，是推动旅游饭店无障碍服务各环节优化协同高效、促进无障碍旅游服务发展的重要组成部分。同时不违背我国现行的法律法规，与现行国家、行业标准不相矛盾。

经查阅，目前没有与本标准内容相同的国家标准。浙江省有类似的地方标准，即《饭店无障碍设施与服务规范》（DB3301/T 0300-2019）。本文件与该地方标准区别在以下几个方面：

**1. 本文件的技术框架和章节内容不同。**除原有地标内容外，该标准还提供了饭店所涵盖的其他无障碍服务设置范围，如会展等区域予以规范，在框架和内容上具有全面性的特点，重点从旅游服务层面完善和丰富了旅游饭店无障碍服务标准的要素和内容。

**2. 本文件配置目录编制视角不同。**该标准分为建筑环境的通用功能要求及宾馆和饭店的会场、前厅、客房、餐饮、会议、电梯、楼梯、公共卫生间、建筑物外部区域、其他服务功能和公共设施等无障碍旅游服务，所设服务类别齐全、术语准确、查询便捷的目的，在旅游饭店认知不足的情况下，可以获得有效的指导和帮助。

**3. 引入信息化管理。**本文件建议将旅游饭店服务管理信息化管理纳入养老机构信息

化建设内容，开展线上线下服务，有效提升旅游饭店服务管理能力和水平。

目前，我国没有《无障碍旅游服务规范-旅游饭店》国家标准、行业标准，其他与本标准相关的国家标准、行业标准和相关法规有：

GB/T 16766 旅游业基础术语

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号第2部分：旅游设施与服务符号

GB/T 10001.4 标志用公共信息图形符号第4部分：运动健身符号

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/T 15566.8 公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店

DB3301/T 0300-2019 饭店无障碍设施与服务规范

DB11/T 1216-2015 旅游饭店温泉设施与服务规范

DB15/T 1325-2018 特色文化主题饭店设施与服务规范

DB13/T 2068-2014 公园无障碍设施设置规范

DB11/T 1465-2017 旅游特色小镇设施与服务规范

#### **(四) 科技成果转化情况及标准验证情况**

该标准目前不涉及科技成果转化。

### **三、标准简况**

因国外饭店和国内饭店相比，在业务方面的综合性更强，体现在以住宿为主要产业，但也涉及了酒宴、会奖等业务，因此，旅游饭店的范围在采用国际标准时，将会奖与购物旅游纳入为主要技术内容。

#### **(一) 标准范围**

本文件规定了旅游饭店的术语定义、总则、信息与沟通、培训、建筑环境通用要求、旅游住宿、餐饮服务、会议、奖励旅游、大型企业会议和活动展览、旅游购物等的无障碍旅游服务规范。适用于为老年人及残障人士等特殊人群的无障碍旅游服务提供者。

#### **(二) 主要技术内容**

本文件修改采用 ISO 21902 Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations (中文译名：ISO 21902 旅游及其相关服务—全民无障碍旅游—要求和推荐)中第十部分旅游住宿、第十一部分餐饮业服务(餐饮空间)、第九部分会议、奖励旅游、大型企业会议和活动展览及第八部分第五节购物。

本文件明确了旅游饭店的住宿、餐饮业服务(餐饮空间)、会议、奖励旅游、大型企业会议和活动展览及旅游购物等旅游饭店的无障碍服务规范。

## 总则

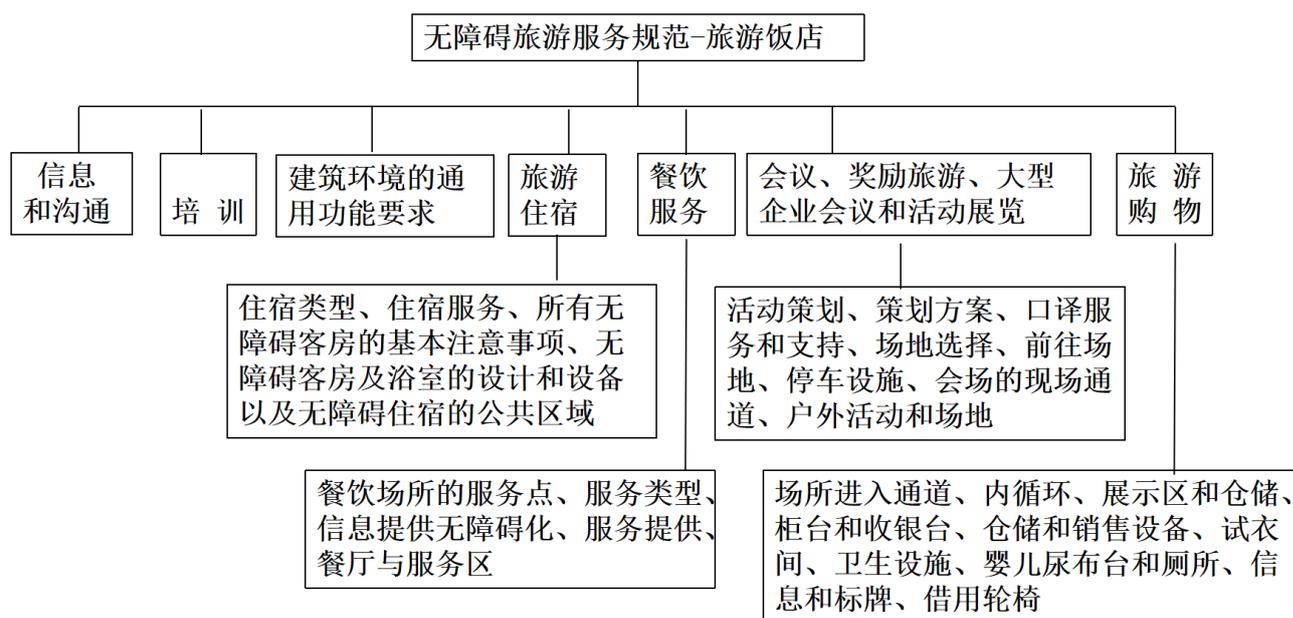
本文件对旅游饭店的住宿类型、住宿服务、所有无障碍客房的基本注意事项、无障碍客房及浴室的设计和设备及无障碍住宿的公共区域等无障碍服务规范做出了要求和建议。

针对餐饮业服务（餐饮场所），本文件对餐饮场所的服务点、服务类型、信息提供无障碍化、服务提供、餐厅与服务区等无障碍服务规范做出了要求和建议。

针对会议、奖励旅游、大型企业会议和活动展览，本文件对活动策划、策划方案、口译服务和支持、场地选择、前往场地、停车设施、会场的现场通道、户外活动和场地等无障碍服务规范做出了要求和建议。

针对购物，本文件对场所进入通道、内循环、展示区和仓储、柜台和收银台、仓储和销售设备、试衣间、卫生设施、婴儿尿布台和厕所、信息和标牌、借用轮椅等无障碍服务规范做出了要求和建议。

### （三）标准框架



## 四、国内外情况说明

### （一）国外发达国家旅游饭店适老化、无障碍服务的发展情况

#### 1. 旅游障碍者保障体制建设完善

经济发达国家和地区，如美国、英国、德国、日本、中国香港、新西兰等国家在残疾人旅游研究及市场开发方面起步较早，目前已形成较为独立的残疾人旅游系统。与此

同时，在基本实现现代化的条件下发达国家早已进入老龄社会，因而会更注重旅游障碍者的体制建设。以美国作为较早发展残疾人旅游的国家之一，20世纪60年代开始关注到残疾人旅游产业和行为，公众注意力和政策制定依据主要集中在无障碍环境设计和公共交通运输方面，体现在以下文件中：《建筑障碍法案》（1968年）、《城市公共运输法案》（1970年）、《康复法案》（1973年）、《美国残疾人法案》（1990年）。

## 2. 无障碍标准规范体系建设重点突出

国外残疾人无障碍旅游重点围绕景区（点）无障碍和信息无障碍两方面展开。前者通常围绕景区内设施建设和改造应当遵照无障碍设计或通用设计准则展开，包括食宿、旅游吸引物等各方面，如英国伦敦无障碍环境中心（CAE）专注于无障碍环境的设计已逾60年。后者随着信息化网络化时代的发展，所谓无障碍的旅游信息已从最初针对残疾人出游的文本图片性质转向网络电子信息类，包括旅游服务商和旅游组织机构在各自网站上提供的对残疾人使用无障碍的信息内容和获取方式。在互联网的普及下，欧盟委员会早在1998年制了的对欧洲标准化标准机构在残疾人和老年人信息和通信技术（ICT）领域的任务、1999年出台了授权欧洲标准机构制定有特殊需求的人在产品安全性和可用性领域的指导文件，欧洲电信标准协会则在2002年制定了信通技术产品和服务准则，国际标准化组织（ISO）随后发布人机交互的人体工程学—人机界面无障碍指南（ISO/TS 16071:2003）。参考已有标准，2007年加拿大标准协会制定了《自助服务交互式设备的无障碍设计（CAN/CSA-B651.2-07）》的国家标准。与互联网最为相关的万维网联盟，其万维网无障碍倡议组织（WAI），则为残障人士制定了一系列与网页辅助功能相关的标准、指南和其他资源。

2017年UNWTO联合西班牙在国际标准化组织推动全民无障碍旅游旅游国际标准ISO 21902的立项，并全程参与了该标准的研制。ISO21902最终于2021年7月正式发布，成为全球首个涵盖了无障碍旅游全部基础要求和建议，如信息要求、培训要求以及无障碍服务设施的设置要求以及旅游所涉及到的所有相关活动和场所的要求与建议，具体包括娱乐场所、文化景观、自然景观、购物、会议组织、展览、住宿餐饮、旅游活动以及旅行社等。

### （二）国内旅游饭店适老化、无障碍饭店服务发展情况

我国无障碍旅游研究相对起步较晚，但着重强调了适老化改造的专有性，在引进与沿袭中生成了渐进逻辑。1989年建筑领域率先建立无障碍设计标准，在保障残障人士出现权益的同时，进一步推进了无障碍旅游的发展。

饭店是旅游业的重要组成部分。老年人及残障人士出行，需要饭店进行有针对性的高品质服务，而高品质的服务依赖于专业性的标准和规范。关于饭店无障碍设施与服务规范，在国内外标准制订中尚属于空白领域。国内关于残疾人无障碍领域的标准编制及

发布，主要围绕无障碍设施设计规范、公共信息导向系统的无障碍设计、信息无障碍技术标准等，国际上关于老年人及残疾人士无障碍领域的标准编制及发布，主要围绕残障观、住房设备无障碍设计、无障碍会议辅助产品等，基于饭店企业提供残疾人无障碍设施与服务视角的国家标准编制暂时空白。

目前我国无障碍相关国家标准共有 15 项，主要包括信息无障碍、包装设施无障碍设计、铁道客车及动车组无障碍设施通用技术条件等技术标准。我国现有国家标准《无障碍设计规范》（GB50736-2012）、《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308-2010）以及《无障碍指南——奥运会和残奥会的包容方略》、《无障碍环境建设条例》等文件中虽然涉及到饭店的无障碍设施要求，但所针对的范围有限，对残障人员服务的规定不够详细具体。饭店业的相关行业法规和行业标准必须体现保障老年人及残障人士无障碍旅游的具体措施。《旅游饭店星级的划分与评定》等国家标准虽然有残疾人无障碍旅游相关内容，但对无障碍旅游设施规定标准较低，对无障碍服务的规定非常宽泛，应当制订相应实施细则。因此研制旅游饭店的无障碍旅游服务标准具有十分重要的意义。

2019 年文旅部发布《关于实施旅游服务质量提升计划的指导意见》以及 2020 年国家二十三个部委联合印发的《关于促进消费扩容提质加快形成强大国内市场的实施意见》都提出要提升旅游景区的品质，推动旅游业高质量发展。2022 年国务院印发《“十四五”旅游业发展规划》（国发[2021]32 号）中明确提出“着力完善现代旅游业体系，加快旅游强国建设，努力实现旅游业更高质量、更有效率、更加公平、更可持续、更为安全的发展”。为标准的修改采用提供了有力支持。

## 五、标准预期的效果

本项目虽然将整个无障碍旅游服务标准分系列修改采用，但是各个标准在具体运用过程中是紧密衔接和匹配，可保障无障碍旅游服务标准体系的整体性、成套性、协调性。通过修改采用 ISO 21902，编制《无障碍旅游服务规范-旅游饭店》，可以对旅游饭店的服务提供者的行为进行规范，使各环节的服务工作规范化、标准化，有助于饭店业在旅游平台服务过程中树立标杆。建立完善标准化工作体系，认真贯彻旅游饭店无障碍管理和服务规范，逐步建立起旅游饭店的标准化体系。创造良好的标准化服务氛围，多方式，多类型的推广旅游饭店无障碍服务标准，使更多的饭店在得到实际的标准化服务以后，提升服务效率和协作的便捷性，运用标准化，取得“效益与效率并行，品牌与口碑兼顾”的实效，主要实现以下预期效果。

1. 开创国内饭店无障碍旅游服务标准化新领域，补齐旅游标准化的民生短板。以承担饭店无障碍旅游服务领域各级各类标准建设项目为抓手，探寻无障碍旅游服务建设标准化的供给困境与调和路径，有效填补国内无障碍旅游服务标准的空白，缓解无障碍旅

游服务领域无标可依、无章可循的局面，积极践行习近平总书记反复提及“小康路上一个都不能少”的庄严承诺。

**2. 提升我国旅游饭店无障碍旅游服务水平，推进无障碍优质服务环境建设。**增进民生福祉是无障碍旅游公共服务的使命所在。通过无障碍旅游服务领域标准规范的制定与实施，饭店业有望吸引到更多对康养休闲产品有刚性需求的残疾人、老年人游客，切实改善残疾人、老年人的生活品质的同时实现以“小成本”撬动人民群众满意度的“大提升”，极大推进无障碍优质服务环境建设从内部“生产导向性”向外部“公众体验性”的纵深转变。

## 六、可持续发展目标匹配情况

本标准有助于实现联合国可持续发展目标情况如下：

1. SDGs 第 3 项：健康福祉—确保健康的生活方式、促进老年人等各年龄段人群的福祉。

2. SDGs 第 11 项：永续社区—建设包容、安全、有风险抵御能力和可持续的城市及人类住区。

3. SDGs 第 12 项：永续供求—确保可持续消费和生产模式，建造可持续的基础设施，以及让所有人有机会获得基本公共服务、从事绿色和体面的工作、改善生活质量。