



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX / ISO 21902:2021

无障碍旅游服务规范 旅游饭店

Specification on accessible tourism service - Tourism hotel

(ISO 21902:2021, Tourism and related services - Accessible tourism for all-requirements and recommendations, MOD)

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

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 信息和通信.....	2
4.1 一般要求.....	2
4.2 书面交流.....	3
4.3 面对面、电话和视频交流.....	4
4.4 数字通讯系统.....	5
5 培训.....	6
5.1 总则.....	6
5.2 培训内容.....	7
6 建筑环境的通用功能要求.....	7
6.1 总则.....	7
6.2 入口通道.....	8
6.3 无障碍停车位.....	8
6.4 建筑通道.....	8
6.5 坡道.....	8
6.6 建筑入口.....	9
6.7 接待区、柜台、办公桌和售票处.....	9
6.8 建筑物内的无障碍路线.....	9
6.9 地板和墙面.....	9
6.10 无障碍门窗及其固定装置及配件.....	10
6.11 楼梯.....	10
6.12 扶手.....	10
6.13 升降机（电梯）、升降平台.....	10
6.14 自动扶梯和自动人行道.....	11
6.15 厕所和卫生间.....	11
6.16 灯光.....	11
6.17 设备、控制和开关.....	12
6.18 家具.....	12
6.19 标牌.....	12
6.20 消防安全及其他紧急情况.....	12
6.21 管理维护.....	13
6.22 自助机器.....	13
7 旅游住宿.....	13
7.1 总则.....	13

7.2	服务	13
7.3	客房无障碍设施	14
7.4	公共区域	15
8	旅游餐饮服务（餐饮场所）	16
8.1	总则	16
8.2	服务点	16
8.3	服务类型	16
8.4	信息提供	16
8.5	服务提供	16
8.6	餐厅与服务区	16
9	会议、奖励旅游、大型企业会议和活动展览	16
9.1	总则	16
9.2	活动策划	17
9.3	口译服务	17
9.4	场地选择	17
9.5	场地交通	17
9.6	停车设施	17
9.7	现场通道	17
9.8	户外活动和场地	18
10	旅游购物	18
10.1	总则	18
10.2	通道	18
10.3	内部通道	19
10.4	展示区	19
10.5	柜台和收银台	19
10.6	存储设备	19
10.7	试衣间	19
10.8	卫生设施、尿布台和厕所	19
10.9	信息和标牌	19
10.10	轮椅借用服务	20
附录 A（资料性）	结构编号对照一览表	21
附录 B（资料性）	技术差异及其原因的一览表	24
附录 C（资料性）	通用设计的 7 项原则和 29 项准则	25
附录 D（资料性）	通用设计原则使用和旅游传播设计指南表格	27
附录 E（资料性）	颜色对比	30
附录 F（资料性）	服务柜台	31
附录 G（资料性）	无障碍公厕	32
附录 H（资料性）	住宿场所的无障碍客房	33
	参考文献	35

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。

本文件采用重新起草法修改采用ISO 21902:2021《旅游及其相关服务-全民无障碍旅游-要求和建议》关于饭店的部分，即第4章，第8章，第9章，第10章以及第11章。

本文件与ISO 21902:2021相比在结构上有较多调整，两个文件之间的结构编号变化对照一览表见附录 A。

本文件与ISO 21902:2021相比，存在较多技术差异，在所涉及的条款的外侧页边空白位置用垂直单线（|）进行了标示。这些技术差异及其原因一览表见附录 B。

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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出，全国旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：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。

本文件主要起草人：

无障碍旅游服务规范 旅游饭店

1 范围

本文件规定了旅游饭店无障碍旅游服务的总则、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、旅游购物等内容。

本文件适用于为老年人及残障人士等特殊人群提供无障碍旅游服务的旅游饭店。

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 8566 软件开发规范
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 16899 自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范
- GB T 23647 自助服务终端通用规范
- GB/T 25102.4 电声学 助听器 第4部分：助听器用感应回路系统磁场强度（IEC 60118-4：2006，IDT）
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB/T 31015 公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则
- GB/T 32632.2 信息无障碍 第2部分：通信终端设备无障碍设计原则
- GB/T 39758 无障碍设计 盲文在标志、设备和器具上的应用
- GB/T 41334 建筑门窗无障碍技术要求
- GB/T 41648 旅游民宿基本要求与等级划分
- GB/T 50760 数字集群通信工程技术标准
- 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
- CJJ 14 城市公共厕所设计标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

无障碍 accessibility

产品、系统、服务、环境和设施可被具有最广泛用户需求、特征和能力的人群使用的程度，以在特定的使用环境中实现特定的目标。

注：使用环境包括直接使用或辅助技术支持的使用。

[来源：ISO 9241-112:2017, 3.15]

3.2

无障碍客房 accessible guest room

可供有无障碍需求的人们住宿，具有独立、舒适、安全环境和无障碍特征的客房。

3.3

无障碍旅游 accessible tourism

通过与利益相关方合作开展通用设计（3.9），进行独立和公平运作，为行动、视觉、听觉和认知方面的无障碍需求的人们提供无障碍的产品、服务和环境的旅游活动。

3.4

协助犬 assistance dog

由专业人士专门训练用来执行任务，以缩小残障人士局限性的工作犬。

注1：三类公认的协助犬：导盲犬、助听犬和残疾人服务犬（见参考文献[20]）

注2：其他类型的动物有时根据情况也可以归入这一类别。

3.5

残疾 disability

身体、心理、智力或感觉障碍（3.7），与各种障碍相互作用，妨碍平等地、充分有效地参与社会。

[来源：联合国残疾人权利公约，第2条（见参考文献[21]）]

3.6

听力增强系统 hearing enhancement system

用于增加、维持或改善听力障碍人士听力能力的设备、产品系统、硬件、软件或服务。

注：听力增强系统可放大听觉交流，有助于听力障碍人士。包括直接接线系统、感应回路系统、红外系统或射频系统。

所有这些系统都能传输信号。红外和射频系统需要专用接收器，而配备 T 型开关的助听器可以接收来自感应回路系统的信号。接收器能与配备的助听器兼容。

[来源：ISO 21542:2021, 3.14]

3.7

障碍 impairment

身体功能或结构的限制，如存在明显的偏差或损失，可能是暂时性的或永久性的，轻微或严重的，并且会随着时间的推移而波动变化。

[来源：ISO 21542:2021, 3.16]

3.8

旅游目的地 tourism destination

无关行政和边界的物理空间，游客可在其中留宿，具有产品和服务的聚集，旅游价值链上的活动和体验，旅游分析的基本单元。

注：目的地包含各种利益相关者，可以联网形成更大的目的地。它的形象和身份也是无形的，并影响其市场竞争力。

[资料来源：联合国世界旅游组织（UNWTO）（见参考文献[22]）]

3.9

通用设计 universal design

产品、环境、方案和服务的设计可供所有人在最大程度上使用，无需进行调整或专门设计。

注1：通用设计不应排除特定群体或残障人士在需要时使用的辅助设备。

注2：通用设计、无障碍设计、全民设计、无障碍设计、包容性设计和跨代设计等术语通常可以互换使用，具有相同的含义。

[来源：联合国残疾人权利公约，第2条（见参考文献[21]）]

4 信息和通信

4.1 一般要求

- 4.1.1 通过提供游客易于访问、理解和使用信息和通信来促进产品和服务的无障碍要求和建议。
- 4.1.2 面对通信的多种渠道，旅游饭店服务提供者应确保和维持信息的等效性和一致性。向游客推荐更多信息时，访问信息的方法应便捷有效。
- 4.1.3 提供的信息应：
- a) 简洁明了；
 - b) 及时更新和可靠；
 - c) 以多种形式提供，包括文本形式、音频、盲文或其他形式；
 - d) 注明是否有更多可用的信息；
 - e) 免费。
- 4.1.4 所有信息都应符合通用设计原则和指南，见附录 C 和附录 D。
- 4.1.5 旅游饭店服务提供者应：
- a) 确保在旅游信息中提供有关其自身设施和服务无障碍的信息；
 - b) 确定残疾游客的沟通渠道畅通；
 - c) 向相关工作人员和中介机构提供有关设施和服务无障碍的信息；
 - d) 在游客信息（如广告材料）中注明旅游饭店服务提供者的联系方式；联系方式应供所有人访问和使用（例如，文本、传真或电子邮件、无障碍在线表、无障碍下载表）；
 - e) 提供有关残疾游客的无障碍设施和服务的准确、描述性数据，正确告知和促进所需的预订；
 - f) 建立透明的投诉处理程序，确保服务和设施的无障碍。
- 4.1.6 旅游饭店应提供为残疾游客提供支持服务的信息。作为一般性规则，支持服务包括：修理、租用和更换义肢或义肢和辅助产品的设施；协助犬和专业医疗保健提供者的兽医诊所、药房和个人援助。
- 4.1.7 特定要求适用于使用或通过以下方式提供的信息：
- a) 书面交流（4.2）；
 - b) 面对面、电话和视频交流（4.3）；
 - c) 数字（即电子和基于网络的）通信（4.4）。

4.2 书面交流

书面交流包括小册子、菜单、账单、基于图像的文本、图形、符号和标牌等形式，宜：

- a) 使用简单的语言，并考虑以下几点：
 - 使用标题来区分文本；
 - 提供清晰简洁的内容；
 - 解释所使用的缩写词和首字母缩略词；
 - 使用简短的词汇；
 - 使用短句和段落；
 - 省略不必要的词汇；
 - 确保所用术语前后一致；
 - 避免使用法律、外语、技术术语；
 - 每段仅涵盖一个主题；
 - 使用示例；
 - 在适当的情况下，使用清单；
 - 在适当的情况下，使用易于理解的表格。
- b) 按逻辑顺序给出相关信息；
- c) 支持游客轻松访问、理解和使用这些信息；
- d) 为游客提供简单的方法来了解更多信息；

- e) 在适当的情况下使用图像、插图或照片；
- f) 使用图形符号，符合 GB/T 10001.9 的要求；
- g) 提示通过设备接收信息的选择（如通过蓝牙、WiFi 等传输到移动设备的信息）；
- h) 使用肯定句；
- i) 以可读字体、国标字体和适当的大小显示文本；
- j) 避免使用斜体字母、下划线，文本对齐并只使用大写字母；
- k) 遵循附录 E 中的建议，在纯色背景上使用对比颜色。

4.3 面对面、电话和视频交流

4.3.1 总则

4.3.1.1 旅游饭店服务提供者通过面对面、电话、视频等方式与游客进行交流时，应使用通俗易懂的语言。

4.3.1.2 旅游饭店服务提供者应确保通过不同方式（如书面、视觉和听觉）传递信息，如适用，见 4.3.4 至 4.3.6。

4.3.2 面对面沟通

4.3.2.1 使用口头交流和有效的非语言交流为游客提供更好的服务。

4.3.2.2 口头交流包括谈话、演示、演讲、录音、警告及公告等形式，旅游饭店服务提供者宜：

- a) 用清晰的语言进行口头交流；
- b) 语速放缓，口齿清晰；
- c) 为聋哑人提供书面交流的选择（如纸和笔）；
- d) 按逻辑顺序给出相关信息；
- e) 支持游客轻松访问、理解和使用这些信息；
- f) 仔细聆听游客的意见；
- g) 确认游客已理解所提供的信息；
- h) 提供良好的声学环境（包括建筑、材料和技术设备）；
- i) 限制背景噪音；
- j) 提供良好的照明环境；
- k) 必要时将口头信息翻译成手语（如公开演讲）；
- l) 了解肢体语言。

4.3.2.3 非语言沟通是指身体通过手势、姿势、外表、眼神接触、身体接触、面部表情、接近、方向、书面沟通和着装进行沟通的方式。

4.3.3 电话和视频通讯

4.3.3.1 在进行电话和视频通信时，除了满足 4.3.2 的要求外，旅游饭店服务提供者宜：

- a) 在录制的视频中添加推广文字说明、字幕或两者共用，改善与听力或语言障碍、学习困难的顾客之间的交流；
- b) 为需要使用手语交流的人提供视频转播服务。

4.3.3.2 旅游饭店服务提供者在其呼叫中心使用交互式语音应答系统（IVR）或呼叫路由系统时，应符合以下规定：

- a) 呼叫路由系统应简洁，不应超过三个级别，每个级别不应超过四个选项。应在每个问题的开头指出选项的数量；

- b) 呼叫系统宜在与顾客的第一次交互中指出可选语言；
- c) 应在自动选项开始时只提供必要的相关信息；
- d) 选项应根据供应商收到的呼叫数量和类型按优先级顺序呈现（如预订查询产生的呼叫数量最多，该选项应是呈现给顾客的第一个选项）；
- e) 如果客户未能做出选择，应该在两次选项提交前自动转接人工应答；
- f) 当系统繁忙时，应发出音乐或其他信号以表明顾客在等待。宜让顾客了解他们的进度或他们在队列中的位置；
- g) 当呼叫者成功完成交易时，应予以通知；
- h) 通话期间需要将顾客转移到不同的部门时，应避免重复不必要的信息收集；
- i) 旅游饭店服务提供者使用电话系统的，还应为无法使用该服务的顾客提供可替代渠道。

4.3.4 触觉交流

触觉设备应附有额外的盲文或音频信息，符合GB/T 31015、GB/T 39758、GB 50763的要求。

注：有关触觉引导图、触觉点和触觉条以及触觉符号和字符的更多信息可参照 ISO 19028、ISO 24503 和 ISO 24508。

4.3.5 声学通讯

4.3.5.1 通过视觉方式传输的所有内容及最相关的信息宜提供可听格式，并附有说明。

4.3.5.2 感应环、FM 系统等应提供听力增强系统，以便使用人工耳蜗和其他辅助设备的用户能够有效地获取信息和开展交流。

4.3.5.3 安装感应回路时，应符合 GB/T 25102.4、IGB/T 32632.2 中规定的无障碍技术要求。

4.3.6 视听面板

用于显示信息的数字面板、屏幕或告示板应遵循4.2及以下建议：

- a) 放置高度宜适合各种体型人士及使用辅助移动装置的人士(如轮椅使用者)，且没有任何障碍物；
- b) 显示器应显示相关信息并定期更新；
- c) 所有信息都应使用文字和音频进行视觉补充，充分传达信息。扬声器放置宜避免声音干扰；
- d) 屏幕使用应避免直射光、闪烁和抖动；
- e) 动态内容的文本行和滚动文本应有足够的显示时间，方便阅读；
- f) 不宜在黑色背景上使用带有红色、绿色或蓝色字母的发光标志。

注：更多信息见参考文献[23]。

4.4 数字通讯系统

4.4.1 总则

电子和基于网络的通信包括网站、电子邮件、电子杂志、基于电话的通信系统、移动设备和其他基于技术的通信、计算机、传真机、录像机、互联网、电子资金转账、数据通信系统，符合GB/T 50760要求。

4.4.2 基于网络的通信

4.4.2.1 总则

4.4.2.1.1 旅游饭店服务提供者提供的电子内容，包括网页、账单信息和应用程序（如营销、预订和

预约)中的电子邮件,其设计应符合 ISO/IEC 40500。

4.4.2.1.2 旅游饭店服务提供者应在其数字通信中参照 4.2 和 4.3 的适用要求。

4.4.2.1.3 网页或网络应用程序中的信息内容,例如文本、图像、形式或声音,应:

- a) 可感知,视觉、听觉或触觉感知;
- b) 可操作,表单、控件和导航可用;
- c) 易懂,内容和界面清晰易懂;
- d) 耐用,各种设备能稳定地使用内容。

4.4.2.2 离线文档的无障碍

4.4.2.2.1 在创建可访问格式时,图像和数据表应使用替代描述进行标记,当此类元素嵌入文档中,应标记其他交互元素,如表单控件或链接。

4.4.2.2.2 应选择可用无障碍格式的自动化工具保存文档,如文字处理软件或应用程序的最新版本等。

注1:有关 PDF的无障碍建议,请参阅参考文献[24]。

注2:有关 Libre Office的无障碍建议,请参阅参考文献[25]。

注3:有关 MS Word无障碍访问的建议,请参阅参考文献[26]。

4.4.2.3 移动网络内容和应用程序/小型设备

旅游服务提供商选择为其客户开发应用程序时,应遵循 GB 8566 要求。

注:移动网络最佳实践指南见参考文献[27],相关的移动 Web 应用程序最佳实践见参考文献[28]。其他信息参阅 ISO/IEC 40500 和 EN 301549。

4.4.3 基于数字文本的通信

4.4.3.1 基于数字文本通信设计,如电子邮件通知和实时通讯,提供的纯文本和超文本标记语言 (HTML) 应符合无障碍产品开发中关于 HTML 内容的规定:

- a) 无障碍产品开发的旅游服务设计应:
 - 考虑满足游客(包括残障人士)需求的各种准入要求;
 - 在必要时以平等的方式或通过合理的调整满足要求;
 - 考虑到用户的安全和保障。
- b) 无障碍旅游服务宜:
 - 允许灵活性和选择性;
 - 为顾客提供充足的选择;(例如无障碍菜单、场地无障碍区域、听力回路)
 - 在合理的情况下免费提供。

4.4.3.2 所有内容应符合 4.4.2 的规定,包括自动生成和单独编写的电子邮件,向游客澄清和确认消息等书面沟通的指导和资源,参见附录 D。

5 培训

5.1 总则

5.1.1 所有工作人员应接受岗位培训,以同等的关注、尊重和支持,协助和接待所有游客。

5.1.2 通过培训员工应及时预见游客可能存在的可见的或无形的特定需求和困难。

5.1.3 应安排不同的职业角色(如经理、一线员工、技术专家等)为员工提供无障碍旅游培训,职业角色包括负责公共行政和基础设施管理组织、旅游产品和服务的人员等。

5.1.4 培训的内容应满足具有不同年龄和能力的顾客需求。

5.1.5 员工的培训方向应根据不同的职业角色、教育经历和业务职责进行调整。雇佣具有特定知识的员工(如手语、盲文)提高无障碍服务意识。

示例1: 为所有员工提供一个简短的网络介绍,可以提高对人类多样性、通用设计和残疾人特殊需求的必要认识。该领域的进一步培训可以根据专业角色和如何在不同的环境中满足客户基于功能能力的特殊需求而有所不同。

5.1.6 培训活动可与职业学校合作, 公司合作, 培训采取线上线下形式开展。

5.2 培训内容

5.2.1 根据工作领域, 培训内容和学习成果应包括:

- a) 提高认识并了解人类多样性、包容性、通用设计与与游客相关的无障碍含义, 且使用恰当的语言;
- b) 确定无障碍旅游的受益者, 以及如何改进工作人员与残障人士互动的方式, 特别是:
 - 如何与听力障碍人士沟通;
 - 如何引导视力障碍的人;
 - 如何帮助行动不便的人使用辅助器具, 如轮椅使用者;
 - 如何与有认知、精神、智力障碍的人交流。
- c) 了解通用设计原则及其在提供设施和服务中的应用, 如理论、实践知识;
- d) 从战略上发展无障碍旅游, 将无障碍旅游作为一种商业机会; 处理来自残障游客的投诉和反对, 并将其转化为商业机会;
- e) 了解所提供服务的无障碍水平, 及存在的障碍;
- f) 无障碍旅游目的地、产品和服务的营销和推广;
- g) 了解旅游饭店服务提供者提供的无障碍服务;
- h) 了解技术辅助设备、无障碍设备的使用安全和维护;
- i) 识别并及时回应使用个人支持器、协助犬、辅助技术的人;
- j) 制定协助犬的应急预案, 如与其他动物发生冲突; 如协助犬行为失控; 如游客对协助犬过敏等情况;
- k) 培训评估。

5.2.2 培训可与残障人士或代表残障人士利益的组织合作进行, 并由具有旅游和无障碍资质的培训人员领导。

5.2.3 在特定情况下, 可派员工志愿者参与培训, 教授员工和游客使用特定的技术或设备, 如使用楼梯升降机, 练习使用娱乐、冒险、交通工具、安全或疏散设备等培训。

5.2.4 旅游服务提供商应制定计划, 不断更新知识和意识。

5.2.5 应急方案培训宜考虑以下内容:

- a) 紧急疏散程序和演习应包括残障人士的需求, 并与工作人员、残障人士和代表残障人士的组织协商制定;
- b) 应与工作人员一起练习和执行应急演练, 并模拟各种情况, 如协助人员、使用疏散设备或引导视力障碍者;
- c) 在制定紧急疏散计划时应咨询当地应急响应人员;
- d) 应定期对紧急程序和演习进行监督和审核, 确保员工掌握程序。

6 建筑环境的通用功能要求

6.1 总则

6.1.1 在特定建筑、设施或环境中提供无障碍旅游服务，旅游饭店相关建筑环境的设计、建造、维护和管理应考虑游客的无障碍需求，确保游客能公平地接近、进入、使用、离开和撤离设施。

6.1.2 建筑环境和旅游设施的关键公共元素的设计应符合 GB 55019、GB 50763、GB/T 41334、GB 50034 的要求，包括乘客上下车和停车区；建筑物的人行道；接待和访客信息的通道区域、建筑物中的走廊和空间、允许每层水平流通的门和元件以及所有空间的使用；楼梯、坡道、升降机和和其他促进楼层间垂直流通的机制；以及有关消防和生命安全、保护和疏散的要素。

6.1.3 应宣传符合无障碍信息的建筑物或设施，并在醒目位置设置标识。

6.2 入口通道

旅游饭店无障碍通道设计宜考虑以下内容：

- a) 机动车到达处、入口附近设有下客点，方便乘坐出租车、公共交通工具或私家车到达的乘客，尺寸和设计便于所有用户访问；
- b) 具有易于识别的无障碍主要入口，引导所有用户的无障碍通道的定位和寻路系统；并有适当的标志和充足的照明。

注：入口通道的附加技术信息参照GB 55019、GB 50763。

6.3 无障碍停车位

旅游饭店无障碍停车位设计宜考虑以下内容：

- a) 将无障碍停车位设置在靠近主入口的位置，并设无障碍通道，便于进入建筑物或设施；
- b) 为行动不便人士提供足够数目的无障碍停车位；
- c) 停车位有足够尺寸和合适的路面与设计，包括为加长车辆或带辅助坡道、起重机或升降机的货车停车，以容纳行动不便的人；
- d) 设有从停车场入口到无障碍停车位的导向标志和无障碍停车位标识；
- e) 停车场往返和设施间无障碍路线的衔接性，包括提供路边坡道；
- f) 提供无障碍停车控制系统；
- g) 有通讯设备的地方提供听力增强系统。

注：指定无障碍停车位的附加技术信息参照GB 55019、GB 50763。

6.4 建筑通道

旅游饭店无障碍通道设计宜考虑以下内容：

- a) 提供寻路、其他信息的物理性支持（如标牌）以帮助识别，并确保所有用户都可以到达；
- b) 避免道路或线路上出现障碍物，并在必要时提供危险警告，以确保所有用户（包括视力障碍者）能安全使用；
- c) 设计参数确保连续的无障碍路线，包括交叉坠落的坡度和斜坡，平坦和防滑的表面，足够的地面排水和根据交通流量的通畅宽度，以允许用户双向通过，包括使用轮式移动设备的人；
- d) 提供足够的净空高度；
- e) 除坡道外，为难以使用坡道的走动人员提供阶梯式道路；
- f) 为阶梯路径和坡道提供足够的平台。

注：建筑的附加技术信息参照GB 55019、GB 50763。

6.5 坡道

旅游饭店无障碍坡道设计考虑以下内容：

- a) 坡道的坡度（倾斜度）和长度应确保所有用户（包括使用轮式移动设备的人）能安全和独立使用；
- b) 宽度、平台和扶手的设计参数考虑所有用户需求；
- c) 排水和地表材料应能安全使用；
- d) 提供防护和边缘带保护，避免用户从坡道或倾斜路径上掉下来。

注：坡道的其他技术信息参照GB 55019、GB 50763。

6.6 建筑入口

旅游饭店无障碍入口设计宜考虑以下内容：

- a) 在建筑入口处设置无障碍停车位及其定位标识，且停车位考虑气候变化因素，确保安全和方便地使用；
- b) 水平或斜坡通道的入口处设置低门槛，方便所有用户（包括使用轮式移动设备的人）出入；
- c) 入口门易于操作，且具有足够的宽度、净高和流通空间，使通道畅通无阻；
- d) 主入口有台阶、楼梯或旋转门时，无障碍入口应提供清晰的标识；
- e) 入口大厅和前厅在门之间有足够的操作空间；
- f) 消防通道、消防图、消防应急的导向标识位置合理；
- g) 地下停车场电梯或大堂门上的安全锁或自动锁应带有紧急呼叫按钮或电话。在有人接听电话时，视觉通知和声音通知应被激活。

注：建筑入口、消防出口和大堂的附加技术信息参照GB 55019、GB 50763。

6.7 接待区、柜台、办公桌和售票处

旅游饭店无障碍接待区宜考虑以下内容：

- a) 入口便于识别和到达；
- b) 提供听力增强系统（如感应回路系统）以协助助听器使用者；
- c) 提供充足且均匀无眩光的照明，以方便唇读；
- d) 提供用于交流（包括书写）或交易的无障碍区，并提供能容纳轮式移动设备的机动空间。

注：接待区、柜台、办公桌和售票处的附加技术信息参照GB 55019、GB 50763。

6.8 建筑物内的无障碍路线

旅游饭店无障碍路线宜考虑以下内容：

- a) 提供水平流通设计，确保所有人都能进入该建筑；
- b) 在无法避免水平差的地方提供坡道或升降机；
- c) 提供方便使用轮式助行器的人通行并转弯的走廊；
- d) 流通路线应确保通行安全，特别是视力障碍者的安全，不设置障碍物和危险物；
- e) 提供触觉步行表面指示器（TWSI），在存在跌倒或绊倒的风险时警告地表水平面变化，在大型开放空间路线时提供方位指引（其他信息参照GB 55019）；
- f) 宜提供内部坡道，具有最低的实际坡度（梯度）和充足的照明；
- g) 垂直高度的变化大于一层楼高时使用升降机或电梯。

注：水平线路流通的附加技术信息参照GB 55019、GB 50763。

6.9 地板和墙面

旅游饭店地板和墙面宜考虑以下内容：

- a) 提供防滑地面，确保使用者的安全；

- b) 提供牢固稳定的地面，避免绊倒（如避免松动或凸起的角落）
- c) 提供视觉步行表面指示器、触觉步行表面指示器，警告危险、指导有视力障碍的人；
- d) 提供不影响感知和方向的地板和墙面，避免采用反光性强的材料以减少炫光对眼睛的刺激；
- e) 提供支持视力障碍者定向的声学环境。

注：地板和墙壁表面的附加技术信息参照GB 55019、GB 50763。

6.10 无障碍门窗及其固定装置及配件

6.10.1 旅游饭店无障碍门应满足 GB/T 41334 的要求，并考虑以下内容：

- a) 门应具有足够的宽度和高度，并配有易于操作的门具（如杠杆把手）和水平门槛，方便游客使用；
- b) 在门的两侧提供足够的水平操作空间；
- c) 门、门框、相邻墙壁和地板之间要有视觉对比，方便通行；
- d) 宜在门上安装视屏，提升安全性；
- e) 在玻璃门和面板上提供视觉指示器，协助游客，特别是视障人士定位，防止碰撞；
- f) 在有旋转门的地方提供辅助性的无障碍门；
- g) 宜提供防火门。

6.10.2 旅游饭店无障碍窗应满足 GB/T 41334 的要求，并考虑以下内容：

- a) 窗户应易于操作，宜有单手操作或遥控操作的硬件设计；
- b) 窗户留有坐姿时看到窗外视野的高度。

6.11 楼梯

旅游饭店无障碍楼梯宜考虑以下内容：

- a) 有统一的踏步板和立板，避免出现存在绊倒危险的开放式立板或突出物；
- b) 设置用于识别每个台阶边缘和入口平台顶部的触觉步行表面指示器视觉标记；
- c) 扶手之间有足够宽度的楼梯段，支持正常使用和行人流动，发生火灾时，允许使用疏散装置（如疏散椅）来疏散人员；
- d) 最低照明度符合 GB 50034 要求，便于安全通行。

注：楼梯的其他技术信息参照GB 55019、GB 50763。

6.12 扶手

旅游饭店无障碍扶手宜考虑以下内容：

- a) 在楼梯或坡道的两侧提供连续的扶手
- b) 安装高度和水平延伸度的设计参数；
- c) 扶手的尺寸、形状和表面宜易于抓握，与背景有明显的颜色或亮度对比协助引导视障人士。

注：扶手的其他技术信息GB 55019、GB 50763。

6.13 升降机（电梯）、升降平台

6.13.1 旅游饭店无障碍升降机/电梯宜考虑以下内容：

- a) 电梯门宽度和电梯轿厢（即舱室）尺寸应可容纳手动和电动轮式移动设备和助行器；
- b) 提供扶手、机舱内的镜子以及折叠式座椅；
- c) 地板和墙壁表面、材料、照明和控制面板的设计参数；
- d) 电梯内外的按键控制面板在坐姿状态下可触及；
- e) 设置通知用户电梯位置和方向的通信系统；

f) 提供可访问的警报或双向对讲系统的警报设备，可永久连接到配备人员的安全点。

注：升降机（电梯）的附加技术信息GB 55019、 GB 50763。

6.13.2 当无法采用坡道或升降机（电梯）时，可采用垂直和倾斜的升降平台。垂直和倾斜式升降平台可单人使用或多人使用。安装应符合 GB 24805 和 GB 24806 要求，宜考虑以下内容：

- a) 平台的尺寸要求可容纳手动和电动轮移动设备；
- b) 平台内外部的按键控制面板在坐姿状态下可触及；
- c) 设置通往救援区域的通道。

注：垂直和倾斜升降平台的附加技术信息GB 55019、 GB 50763。

6.14 自动扶梯和自动人行道

6.14.1 旅游饭店宜考虑以下内容：

- a) 自动扶梯顶部和底部的安全警告；
- b) 与坡道对应的倾斜移动人行道的的设计参数。

6.14.2 安装应符合 GB 16899 的要求。

注：自动扶梯和自动人行道的附加技术信息参照GB 55019、 GB 50763。

6.15 厕所和卫生间

6.15.1 公共厕所的设计应符合 GB50763、CJJ 14 中无障碍要求，满足特定访问要求或障碍游客受益，见附录 G。

注：宽敞的厕所能方便患有肥胖症的人使用；墙壁、地板、门和支架、配件之间有良好的视觉对比度，便于视障人士使用；不同高度的壁挂式小便器，便于不同身高人士使用；洗脸盆旁设置扶手，便于老年人和平衡能力差的人使用；单把手水龙头易于操作，便于暂时受伤或关节炎的游客使用；充足的照明便于游客安全使用厕所。

6.15.2 旅游饭店宜考虑以下内容：

- a) 规定每个厕所综合体和旅游设施中无障碍厕所的最低数量；
- b) 无障碍厕所隔间的设计参数（如马桶座高度、净操作空间、门类型、扶手和独立供水）；
- c) 适用于不同类型轮椅使用者的设计、布局、尺寸和配件，具有可移动空间的无障碍卫生间，允许正面、斜向和横向转移至马桶座，以及从马桶座转移至马桶旁的独立供水，合适的马桶和洗手盆、扶手、应急系统，包括视觉警报和受监控的紧急呼叫装置；
- d) 供轮椅使用者和站立使用者使用的壁挂式小便池的设计参数；
- e) 适用于无障碍人士的水平通道淋浴器的设计参数、布局、尺寸和配件（如足够的操作空间、提供淋浴座椅和扶手、淋浴控制器和淋浴头，易于够到和使用）；
- f) 带浴缸的浴室的设计参数、布局、尺寸和配件、转移区域、扶手和允许使用移动式或吸顶式起重机的设备。

6.15.3 洗手间、厕所和卫生设施宜设置尿布台、洗涤和卫生处理设施。

6.15.4 饭店的购物中心、零售公园、游乐园和展览场地等大型场所，宜提供更衣室、卫生间、更衣台、载人升降机和清洗设施。

注1：卫生间和卫生室的附加技术信息参照GB 55019、 GB 50763。

注2：其他信息参阅参考文献[29]。

6.16 灯光

旅游饭店宜考虑以下内容：

- a) 人工照明与自然照明相协调；
- b) 避免眩光、反射、阴影区域和光暗过度对比等问题；

- c) 确定通道、柜台、办公桌、洗手间等区域的照明和亮度。

注：照明的附加技术信息参照GB 55019、GB 50763。

6.17 设备、控制和开关

旅游饭店宜考虑以下内容：

- a) 规定安装位置和机动空间，安装在无障碍路线上；
- b) 保障设备、控制器和开关（如恒温器、门锁、电灯开关）的安装高度，保障坐姿状态可触及；
- c) 提供视觉对比、触觉和盲文；
- d) 提供便于操作和阅读的照明水平；
- e) 保障相邻固定装置和配件之间的间隙，防止意外操作；
- f) 提供功能性的设计和激活机制；
- g) 安装子安全锁或自动锁时，提供紧急呼叫按钮或电话，并激活视觉和声音通知告知他人；
- h) 保障无障碍导视等排队系统、售票机、自动银行机（ABM）等设备、服务柜台或服务位置标识等的布局、安装高度和通知功能；
- i) 提供电话机、手机充电站；

注：设备、控件和开关的附加技术信息参照GB 55019、GB 50763。

6.18 家具

旅游饭店中家具宜考虑以下内容：

- a) 配备不同类型座椅陈设的座位区（如靠背、扶手、座椅），方便游客使用；
- b) 桌子、书桌、柜台、展示架和类似陈设设计参数，方便游客使用，包括使用轮式移动设备的游客；
- c) 设置轮式代步工具使用者等候区的座位位置；
- d) 考虑携带协助犬。

注：陈设的附加技术信息参照GB 55019、GB 50763。

6.19 标牌

旅游饭店标牌应符合GB/T 10001.9要求，宜考虑以下内容：

- a) 提供清晰可见的指引性、信息性和定向性标识，方便游客识别建筑物、设施、公共空间中的位置并确定方向；
- b) 合理规定地板标记、地图、布线元件、方向指示牌和标识牌；
- c) 标识材料和耐用性；
- d) 颜色和光反射值、文本字体样式、大小和字符间距的设计参数；
- e) 提供听觉或触觉的可替代形式，如触觉字母、数字、标志和图形符号等；
- f) 提供通俗易懂的语言和象形图或符号；
- g) 灯光和照明。

注：其他技术信息参照GB 55019、GB 50763为标识的设计和安装提供了明确的说明，以确保可访问性（包括视觉对比度、方向和信息）。关于旅游业的最佳实践，请参见《UNW手册》第二单元中的42条。ISO文件及其符号可在ISO在线浏览平台（OBP）上找到（见参考文献[30]）。

6.20 消防安全及其他紧急情况

旅游饭店宜考虑以下内容：

- a) 设计防火计划，详细说明残障人士的特定消防工程策略；

- b) 创造火灾疏散的建筑条件和程序；
- c) 提供带有通信系统的援助或避难区；
- d) 提供在火灾情况下可疏散困难人员的专用电梯；
- e) 在客房、洗手间和厕所等安装和维护视觉、听觉警告和警报系统；
- f) 提供疏散路线和消防系统标志的无障碍设计、位置、安装和维护；
- g) 提供袭击或自然灾害等其他类型的紧急情况的疏散指南。

注：消防安全和其他紧急情况的附加技术信息参照GB 55019、GB 50763。

6.21 管理维护

建筑物及设施的管理和维护所要考虑的因素宜遵循 GB 25201要求。

6.22 自助机器

6.22.1 售票机、自动柜员机（ATM）、自动银行机（ABM）和停车场机器应提供使用方法、位置、高度，便于游客使用，设备符合 GB T 23647 要求。

6.22.2 此类机器还应：

- a) 提供关于机器本身的使用以及门票类型、价格等说明；
- b) 提供以音频格式显示在屏幕上的视觉说明，包括插孔或蓝牙等移动设备交互软件；
- c) 提供可放大文本字体具界面亮度适宜的屏幕。

注：ISO/IEC 13066-1、ISO/IEC 29136、ISO/IEC 40500 和 EN 301549 提供了更多信息。

7 旅游住宿

7.1 总则

7.1.1 住宿包括酒店、短期住宿租赁（电子平台）、旅社、公寓、住宿加早餐旅馆（B&B 旅馆）、宿营旅馆、招待所、小木屋、村舍、公寓和度假屋。

7.1.2 旅游住宿为不同访问需求的客人提供不同元素的住宿设施，应符合 GB/T 41648 的要求。

7.2 服务

7.2.1 应符合以下要求：

- a) 描述住宿场所提供的无障碍化服务信息，并能提供给顾客和前台工作人员（如，访问指南的形式，参见附录 H）；
- b) 住宿设施的预订管理系统应设计为允许工作人员查看是否设有符合客人无障碍需求的房间。在预订管理中，这些房间宜优先满足有无障碍需求的客人；

注：如果某些地区酒店的无障碍客房有限，宜与其他酒店建立合作伙伴关系，了解无障碍客房信息，帮助游客顺利入住；

- c) 住宿预订系统应允许客人通过其网站预订无障碍客房。当无障碍客房的预订得到确认后，除非预订已被取消，否则该客房不应重新分配给其他客人；
- d) 应为客人提供不同的音视频方式等通讯设施，方便公共区域或客房内进行交流；
- e) 接待处应为听力障碍者提供听力增强系统。宜在其他适当的公共区域（如会议室）提供听力增强系统；
- f) 在客房内，应为听力障碍者提供带接收功能的双向通信系统（如应用程序、文本电话、智能电视软件）。宜提供以下服务，如：

- 视觉或振动警报、叫醒服务；
 - 可视门铃；
 - 客房电视的听力增强系统。
- g) 客房内应根据需要提供有利于盲人或视力障碍者设备，包括：
- 带有触觉可检测标记的电子门钥匙；
 - 客房服务或请勿打扰标志为大字体、触觉字体；
 - 带有触觉标记的开关；
 - 协助犬的设备（即床和餐具）；
 - 冷热水龙头的触觉指示器；
 - 卫生用品（如洗发水、定型发胶）带有触觉标记，颜色易于颜色对比，字体易于阅读。
- h) 应根据需要为行动障碍者提供辅助装置和设备（如轮椅、马桶座升高器、淋浴椅、浴缸座椅、可调节床、升降机）的借用服务；
- i) 住宿场所游客活动的设计和应组织应考虑无障碍需求。

7.3 客房无障碍设施

7.3.1 总则

无障碍客房应满足所有无障碍需求的用户，并考虑其规格，见附录 H。标准类型的客房宜适用所有客人，轮椅使用者可除外。

7.3.2 客房的无障碍化注意事项

客房宜具有可改善无障碍的元素，具备无障碍客房与标准客房的双向转换功能，但需所有客房宜考虑以下因素：

- a) 提供房间内元素和物品表面之间的视觉对比，以方便所有顾客使用；
- b) 元件、设备和控制装置（如开关、插头、温度控制装置和电视控制装置）应易于用户操作，无需手腕转动或精细运动技能（如紧握）；
- c) 客房设有让使用者知道有人电话或敲门系统，如灯光、闪烁信号等；
- d) 地板表面应坚固、平整，避免使用地垫或垫子，以减轻过敏或呼吸问题。客房浴室的地面应防滑、不积水；
- e) 应在淋浴间和浴缸中提供适当高度的扶手，为站立时提供支撑并确保能安全行动；
- f) 根据听力障碍者需求提供辅助设备（如振动或闪光闹钟、颈部感应环、振动垫、个人听力增强系统），宜与电话和火警系统兼容。宜在床附近为这些设备提供额外的电源插座；
- g) 视觉和听觉警报系统宜易于使用；
- h) 应避免使用带有锋利边缘的家具或透明桌面；
- i) 应设有识别视力障碍者难以感知的不同元件（如不同的便利设施、热水或冷水龙头、不同的控制设备）系统；
- j) 宜安排协助犬入住客人房间；
- k) 应根据要求为客人提供安静的客房（即位于较高楼层，远离电梯、便利设施和公共区域的大厅尽头）。

7.3.3 无障碍客房

7.3.3.1 总则

7.3.3.1.1 旅游饭店应设置一定比例的无障碍客房其大小、布局和设备供应方面满足无障碍特定要求。

7.3.3.1.2 满足以下要求：

- a) 应提供足够数量的无障碍客房，可容纳两张床铺，并为轮椅者提供合适的无障碍连接浴室；
- b) 根据不同需求，宜提供不同类别的无障碍客房（如无障碍套房或家庭间）；
- c) 无障碍客房应具有首选、非排他性的特征。残障客人无特殊要求时，可将房间提供给其他客人使用。

7.3.3.2 设计和设备

7.3.3.2.1 无障碍客房的设计和满足移动设备使用者的需求，并符合以下要求：

- a) 提供足够的活动空间，方便客人使用所有设施，包括迷你吧、保险箱、咖啡和沏茶设备、衣柜和行李架以及浴室的通道；
- b) 桌子、座椅、架子、行李长凳、衣架和柜台等家具，应便于使用（在适当的高度，并在膝盖下方留有可活动空间）；
- c) 两张床时，应在一张床的至少一个长边和床脚处提供足够的活动空间（见附录 H）；
- d) 床面的高度，从地板到床垫的顶部的高度，应方便使用者从轮椅或其他轮式移动设备转移到床上。应提供床的高度信息；
- e) 床位的下方应保持空间整洁，以便使用便携式升降机。设置一间无障碍客房，宜配备轮椅天花板轨道升降系统，为客房和连接浴室服务；
- f) 在可能的情况下，无障碍客房宜与标准客房相连，以便为残障客人提供帮助，并为其私人助理提供就近的单独住宿。

注：无障碍客房中的可移动家具允许不同的摆放设置以满足不同的用户需求。

7.3.3.2.2 在无障碍客房的设计和满足设备中应考虑的主要因素和空间尺寸的清单在附录 H，其中包含参考尺寸的图形示例。

7.3.3.3 无障碍客房的浴室（套厕）

无障碍客房浴室应考虑以下要求和建议：

- a) 至少有一间无障碍客房应能使用相邻（套间）的无障碍浴室；
- b) 当无法提供带有无障碍浴室的无障碍客房时，浴室应位于客房附近且在无障碍通道上；
- c) 只能提供一间无障碍客房，则连接浴室应设有无障碍淋浴间；
- d) 安装浴缸时，浴缸下方应留有足够的空间，以便操作便携式或天花板轨道升降机系统协助客人进出浴缸。宜在浴缸的长边或一端的较大区域提供足够的座位边缘，以便转移或给任何其他需要的用户提供就座。淋浴间应提供适当高度的淋浴座椅和扶手（用于站立时支撑和安全转移）。
- e) 浴室内应有足够的空间供通行和活动，水龙头、控制器和配件设施应有足够的高度；
- f) 无障碍浴室应设有紧急呼叫系统，当坐在或躺在浴室地板上时能够启动该系统。

7.4 公共区域

7.4.1 每个酒店应评估其服务和设施并根据其业务计划和营销策略，决定（如，通过访问计划，参见 4.2.3）哪些内容与报价相关。

7.4.2 在住宿的公共区域，以下注意事项适用：

- a) 住宿场所的公共区域应符合 6 中的规定和要求；
- b) 保证接待（大堂）、住宿（客房）和餐饮（餐厅）及其通道和疏散路线所必需的基本空间；
- c) 酒店重点介绍的其他相关服务或设施（如度假酒店的游泳池、商务酒店的礼堂）及其通道和疏散路线宜无障碍化；
- d) 附加服务（如商店、水疗中心、理发店、舞厅）及其通道和疏散路线都宜为无障碍化。

8 旅游餐饮服务（餐饮场所）

8.1 总则

餐厅、酒吧等餐饮场所应考虑设施便利、路线流通、厕所、设备家具和通信的安全性和无障碍性。

8.2 服务点

员工和顾客之间的交流服务点（如酒吧或餐厅柜台）应符合6.7的要求。也可参见附录 D。

8.3 服务类型

当不提供餐桌服务或只准许顾客自助选择食物、饮料、调味品或餐具时，应有工作人员提供帮助。

8.4 信息提供

8.4.1 旅游饭店宜以易于访问的形式提供有关餐饮的信息，如易于阅读的大字体图文、盲文或替代形式，网络或移动设备的应用程序等形式，便于残障人士独立浏览菜单或了解产品。印刷菜单的特点应遵守 4.2 的规定。当无障碍的形式不可提供时，工作人员应根据要求提供信息。

8.4.2 应向顾客提供有关过敏原的信息。宜提供有关菜肴成分的信息。

8.4.3 自助餐厅、酒吧、咖啡店等食品展示的陈列柜或橱柜宜让人们在站姿或坐姿时能清楚地看到产品。可向顾客展示产品样品，宜有清晰的标签。标签遵守 4.2 中书面交流的规定。

8.4.4 当产品未能展示或标签无障碍替代形式提供时，工作人员宜根据需要提供口头信息。口头信息应遵守 4.3.2 要求提供不同形式，在接受听力障碍客户订单时宜使用听力增强系统。

8.5 服务提供

8.5.1 餐厅宜提供：

- a) 工作人员介绍菜单及其内容；
- b) 工作人员介绍菜肴，辅助盲人或视力障碍者拿取食物；
- c) 餐具根据需要更换。

8.5.2 对于糖尿病患者、乳糖不耐受者以及对乳糖、坚果或甲壳类动物不耐受的游客宜提供可供选择的食品。

8.6 餐厅与服务区

8.6.1 餐厅、酒吧、酒馆、餐馆和其他用餐场所应遵守 6.7 的规定。

8.6.2 无障碍餐桌宜放置在酒店内无障碍路线上。餐饮场所设有厕所时，宜设置至少一个无障碍厕所。

8.6.3 自助区应有足够的空间来传递食物。食物及餐具宜方便拿取，必要时提供帮助。

8.6.4 桌面上的花瓶、鲜花、蜡烛等装饰品和元素宜根据需求移除。

9 会议、奖励旅游、大型企业会议和活动展览

9.1 总则

应考虑以下关键事项：

- a) 法律义务；
- b) 提供有关前往活动场地的信息；
- c) 提供停车场所；

- d) 活动场地的无障碍化;
- e) 活动计划的无障碍化;
- f) 信息易于获得。

9.2 活动策划

9.2.1 活动策划应考虑无障碍要求，便于有残疾的参会者、工作人员、演讲者、表演者和参展商进行访问。

9.2.2 活动策划小组宜制定无障碍方案策略。活动策划小组宜包括残疾人组织的代表，并邀请残疾人加入。

9.2.3 方案宜考虑以下问题：

- a) 残障人士在房间和会议之间移动所需的时间；
- b) 需使用手语翻译时，设置定期休息和换班的时间以避免疲劳；
- c) 为糖尿病患者或注意力缺陷的人预留休息时间。

9.3 口译服务

宜提供手语翻译、听力回路系统和同步文本输入等服务，如通信访问实时翻译，方便参观者参与活动、观看表演。宜提前预订。

9.4 场地选择

9.4.1 场地应便于无障碍人士通行，宜进行无障碍评估，以便活动策划。

9.4.2 场地选择应考虑地理位置、公共交通距离、无障碍停车位、无障碍舞台的距离。

9.5 场地交通

9.5.1 宜提供公共交通和自驾车辆通行方式的信息。

9.5.2 宜提供交互式工具或链接，包括地图和带有无障碍通道和无障碍车站的平台信息。

9.5.3 宜提供无障碍车辆租赁公司的联系方式及以下信息：

- a) 是否为无台阶通道的车站；
- b) 是否为“低地板”公交车；
- c) 是否需要提前预约协助；
- d) 交通供应商是否提供预订帮助。

9.6 停车设施

9.6.1 宜提供适合活动规模的停车设施及无障碍停车位。

9.6.2 宜提供周边无障碍停车位或其他停车场设施的信息。信息宜说明停车设施与场地的距离及停车场到场地路线的地面情况。

9.6.3 场地的内部停车场应符合 6.3 及以下要求：

- a) 有管理员监控无障碍停车位的使用情况；
- b) 有工作人员帮助无障碍人士前往无障碍停车位；
- c) 地下层无障碍停车位有通往场地的无障碍电梯。

9.7 现场通道

会场的现场通道应符合6.4的要求，宜考虑以下问题：

- a) 会场内提供临时借用的轮椅；

- b) 活动会场设置在楼层入口或可乘坐无障碍电梯处；
- c) 家具放置和活动布置有为残障人士提供足够的活动空间；
- d) 提供临时或可移动的座位时，宜为轮椅使用者设置未带扶手的椅子；
- e) 站立区域宜提供部分可移动座位；
- f) “站立式”茶歇区域，宜提供便于轮椅使用者活动高度的桌子；
- g) 接待处或签到台设置便于轮椅使用者活动高度的柜台，见附录 F；
- h) 会场附近设置可供休息的房间，宜远离噪音和刺激环境；
- i) 会场的主要出入口均设有无障碍通道；
- j) 休息室或工作室、用餐区、室外区域和展览区等设施没有台阶或其他障碍；
- k) 演讲场地便于轮椅使用者进出。讲台高度宜让轮椅使用者看到演讲者；
- l) 入口具有清晰的导向标识；
- m) 会议室和接待处安装听力回路系统；
- n) 制定满足残障人士的疏散计划和流程，并在活动期间进行告知；
- o) 展台周围和提供饮食的区域方便行动和使用；
- p) 活动工作人员及志愿者，接受服务残障人士的，以便提供帮助；
- q) 安保人员了解使用协助犬的人的权利并引导入场；
- r) 为协助犬提供饮水和指定的活动区域。

9.8 户外活动和场地

户外活动中宜考虑以下内容：

- a) 提供轮椅服务；
- b) 活动场地保持通道畅通；
- c) 摊位或表演区的位置不占用路边坡道；
- d) 活动附近为残障人士提供无障碍停车位；
- e) 安装便携式无障碍卫生间、帐篷或急救室；
- f) 提供带有遮阳棚的座位；
- g) 有提供饮用水的明确标识；
- h) 舞台附近有特定区域供轮椅者使用；
- i) 草地铺设垫子或其他便于移动的材料；
- j) 固定电力电缆和其他电缆无引发绊倒的危险；
- k) 为活动项目制作可访问地图，地图与访问相关信息便于获取；
- l) 观景平台的无障碍化；
- m) 地面环境避免砾石、树皮或斜坡的情况；无法避免时提供可替代路线；
- n) 在访问指南中注明具有潜在风险的地面环境，指明推荐路线。

10 旅游购物

10.1 总则

10.1.1 顾客宜能与导购员进行信息交流，开展正常的买卖活动。

10.1.2 紧急情况下，应引导顾客快速、安全地离开购物场所。

10.2 通道

10.2.1 购物场所的通道应确保无障碍化，以便找到所需的产品和服务。

10.2.2 入口处安装旋转门或单向闸门时，便于使用轮椅、踏板车或其他轮式助行器的人员自由通行。旋转门或其他票务控制设备无法进入时，应提供相邻的进出通道，并标有无障碍标志。

10.2.3 避免使用单杆门。

10.3 内部通道

10.3.1 销售区域的布局为内部流通提供足够的通道。

10.3.2 顾客宜能独立、无障碍地进入所有区域，包括商品区、展示区、试衣间、收银台、顾客服务点和厕所。

10.3.3 内部通道净宽度和净宽度便于无障碍人士双向通行，通道宜得到良好维护，无障碍物。

10.3.4 潜在的障碍物或危险处宜设有明显的标志。

10.3.5 多层商店宜安装无障碍电梯（见 6.14）。

10.3.6 宜提供便于残障人士使用的轮椅购物手推车或辅助服务。

10.4 展示区

10.4.1 商店的展示区设置在无障碍的路线上，有足够的空间便于轮椅使用者取用商品。

10.4.2 货架、栏杆和橱窗等商店展示单元，宜坚固、稳定且无锋利边缘。展示单元宜有足够的照明，并与相邻表面形成视觉对比，以便于识别。

10.4.3 货架和陈列柜的高度位置宜便于查看和选择商品。

10.4.4 产品类别和单个产品宜标注其含量或成分。

10.5 柜台和收银台

10.5.1 柜台、收银机或自助缴费机宜设置足够空间，便于顾客查看、换货或付款。

10.5.2 具有多个收银台时，宜至少标记一个为无障碍收银台。宜设置双高柜台或不同高度的柜台（见 6.7 和 附录 F）。

10.5.3 宜在柜台和收银台附近提供休息座椅。

10.5.4 付款柜台设置足够空间，便于轮椅使用者通行。自助缴费机时应有工作人员协助顾客。

10.5.5 柜台和缴费点应为听力有障碍的顾客设置听力增强系统。

10.6 存储设备

自动售货机、大型冰箱等存储设备的设计应便于无障碍人士使用，宜使用带推拉门的前开门冰箱和冰柜。

10.7 试衣间

宜设置不少于一间无障碍试衣间，具有便于轮椅使用者的无障碍通道、净宽、长凳。

10.8 卫生设施、尿布台和厕所

10.8.1 旅游购物场所应提供无障碍厕所。

10.8.2 男女卫生间均应设置换尿布台、洗涤卫生设施。

10.9 信息和标牌

提供清晰可见的指引性、信息性和方向性标识，便于游客识别购物场所的位置信息（见 6.19）。

10.10 轮椅借用服务

宜提供轮椅或购物推车，便于行走困难的顾客使用。

附 录 A
(资料性)
结构编号对照一览表

表A.1给出了本文件与ISO 21902: 2021 (E) 结构编号对照情况。

表A.1 本文件与 ISO 21902: 2021 (E) 结构编号对照情况

本文件结构编号	ISO 21902:2021(E) 结构编号
1	1
2	2
3	3
4	4.3
4.1	4.3.1
4.2	4.3.2
4.3	4.3.3
4.3.1	4.3.3.1
4.3.2	4.3.3.2
4.3.3	4.3.3.3
4.3.4	4.3.3.4
4.3.5	4.3.3.5
4.3.6	4.3.3.6
4.4	4.3.4
4.4.1	4.3.4.1
4.4.2	4.3.4.2
4.4.2.1	4.3.4.2.1
4.4.2.2	4.3.4.2.2
4.4.2.3	4.3.4.2.3
4.4.3	4.3.4.3
5	4.4
5.1	4.4.1
5.2	4.4.2
6	4.5
6.1	4.5.1
6.2	4.5.2
6.3	4.5.3
6.4	4.5.4
6.5	4.5.5
6.6	4.5.6
6.7	4.5.7

表 A.1 本文件与 ISO 21902: 2021 (E) 结构编号对照情况 (续)

本文件结构编号	ISO 21902:2021(E) 结构编号
6.8	4.5.8
6.9	4.5.9
6.10	4.5.10
6.10	4.5.11
6.11	4.5.12
6.12	4.5.13
6.13	4.5.14
6.13	4.5.15
6.14	4.5.16
6.15	4.5.17
6.16	4.5.18
6.17	4.5.19
6.18	4.5.20
6.19	4.5.21
6.20	4.5.22
6.21	4.5.23
6.22	4.6
7	10
7.1	10.1
7.2	10.2
7.3	10.3
7.3.1	10.3.1
7.3.2	10.3.2
7.3.3	10.3.3
7.4	10.4
8	11
8.1	11.1
8.2	11.2
8.3	11.3
8.4	11.4
8.5	11.5
8.6	11.6
9	9
9.1	9.1
9.2	9.2
9.3	9.3
9.4	9.4
9.5	9.5

表 A.1 本文件与 ISO 21902: 2021 (E) 结构编号对照情况 (续)

本文件结构编号	ISO 21902:2021 (E) 结构编号
9.6	9.6
9.7	9.7
9.8	9.8
9.9	9.9
10.5	8.5
10.5.1	8.5.1
10.5.2	8.5.2
10.5.3	8.5.3
10.5.4	8.5.4
10.5.5	8.5.5
10.5.6	8.5.6
10.5.7	8.5.7
10.5.8	8.5.8
10.5.9	8.5.9
10.5.10	8.5.10
附录 A	
附录 B	
附录 C	附录 A
附录 D	附录 B
附录 E	附录 C
附录 F	附录 D
附录 F	附录 E
附录 G	附录 F
	附录 G
	附录 H
参考文献	参考文献

附录 B
(资料性)
技术差异及其原因的一览表

表B.1给出了本文件与ISO 21902: 2021技术差异及其原因的一览表。

表B.1 本文件与 ISO 21902: 2021 技术差异及其原因的一览表

本文件结构编号	技术差异	原因
1 范围	修改了范围，仅保留了ISO 21902: 2021中关于“交通”部分的内容	本文件属于部分修改采用ISO21902: 2021，因此文件根据内容以及GB/T 1.1—2020改写了范围，并对格式进行了相应的调整。
3 术语	删除了ISO 21902: 2021中的术语和定义3.4 “无障碍”、3.11 “组织” 3.12 “参与性” 3.1 “3合理调整 合理住宿”	本文件属于部分修改采用ISO21902: 2021，部分术语没有出现在本部分内容中，因此予以删除。
4.2 书面交流	j)删除了“无衬线字体（例如 Verdana、Arial）”	涉及英语语言习惯的条款不适用于我国的语言环境，因此删除该内容。
4.3.4 触觉交流	删除了ISO 21902: 2021中“4.3.3.4”触觉交流中涉及英语语言习惯的条款“环境和建筑中的触觉交流可帮助所有人，尤其是盲人或部分视力障碍人士的定向和导航。触觉地图和模型、正面浮雕书写和绘图等特定手段对于触觉识别以及对空间组织和结构的总体理解非常有用。这些有助于对物体、建筑或空间的顺序感知，因此当不能完全通过视觉感知时（例如，大型雕像、门厅、公园），它可以提供空间或元素的表征以允许空间概念的构建，支持在这些空间中的导航。”	因为涉及英语语言习惯的条款不适用于我国的语言习惯。
附录	增加了附录 A、附录 B	本文件属于部分修改采用ISO21902: 2021，附录 A、附录 B作为修改说明新增。

附 录 C

(资料性)

通用设计的 7 项原则和 29 项准则

C.1 通用设计基于 7 项原则。每条原则都有 4 到 5 个描述性指南。它们适用于评估现有设计、指导设计过程并引导设计师和消费者了解更实用的产品和环境的特征。

C.2 通用设计的 7 项原则和 29 项准则是：

- a) 公平使用：
 - 为所有用户提供尽可能相同的使用方式；当无法相同时，提供等价替代物；
 - 避免歧视或污名化任何用户；
 - 隐私、安全和安全的规定宜平等地提供给所有用户；
 - 设计对所有用户都有吸引力。
- b) 灵活使用：
 - 提供使用方法的多种选择；
 - 便于双手访问和使用；
 - 提升用户的准确度和精密度；
 - 提升用户的适应性。
- c) 简单直观的使用：
 - 消除不必要的复杂性；
 - 与用户的期望和直觉保持一致；
 - 适用语言可读性和语言技能；
 - 合理安排重要信息；
 - 在任务完成期间和之后提供有效的提示和反馈。
- d) 可感知的信息：
 - 使用不同的模式（图片、语言、触觉）呈现基本信息；
 - 充分对比基本信息与其周围环境；
 - 最大限度地提高基本信息的“易读性”；
 - 以可描述的方式区分不同设置（例如，让说明或指引易于理解）；
 - 为感官受限的人提供具有兼容性的各种技术或设备以供使用。
- e) 容错率：
 - 设置最大程度地减少危险和错误的设施：最常用的、最易于访问的设施；消除、隔离或屏蔽危险设施；
 - 提供危险和出错警告；
 - 提供故障保护功能；
 - 打消在需要警惕的任务中产生的无意识行动。
- f) 低体能消耗：
 - 允许用户保持中度的身体姿势；
 - 操作时使用合理的力度；
 - 尽量减少重复动作；
 - 尽量减少持续的体力劳动。
- g) 尺寸和空间的使用方法：
 - 为任何坐着或站着的用户提供视线清晰的重要元素；

- 让任何坐着或站着用户都能顺利使用所有设施；
- 适应不同手掌和握把的尺寸；
- 为使用辅助设备或个人协助提供足够的空间；

注1：来源见参考文献[31]。

注2：有关通用设计目标的更多信息，请参阅参考文献[32]。

附录 D

(资料性)

通用设计原则使用和旅游传播设计指南表格

D.1 总则

D.1.1 旅游服务提供商在设计和开发用于顾客交流的产品和服务时，宜使用通用设计原则和指南。本附录提供的表格结合了关键的通用设计原则与4.1中规定的旅游产品和服务沟通设计要求。

D.1.2 这套四张指导表旨在帮助旅游服务提供商将通用设计原则和指南应用于其产品和服务的开发。这些表格提供了指导旅游服务提供商完成可用性基本设计评估过程的关键问题。这些表格按通用原则4、2、3和5的顺序列出了最相关的通用设计原则。

D.1.3 该顺序是根据顾客成功使用产品或服务自然遵循的步骤构建的。通过按提供的顺序回答问题，旅游服务提供商确保他们已经考虑了其产品和服务的可用性（参见表格中的步骤A到D）。

D.1.4 每个表中有两列内容：

- a) 第1列列出了通用设计原则的指南；
- b) 第2列询问有关产品和服务中如何包含关键通用设计原则的问题。设计要求在第4条中，附录能够帮助回答这些问题。回答这些问题将有助于评估通用设计在产品和服务中的有效度。

D.1.5 顾客在与信息交互时通常会遵循以下步骤。每一个步骤都与通用设计原则相关联：

- a) 步骤A，感知：顾客通过他们的眼睛、耳朵或触觉来感知内容（通用设计原则4）；
- b) 步骤B，可发现性：顾客找到想要的信息（通用设计原则2）；
- c) 步骤C，理解：顾客解释并理解如何使用该内容（通用设计原则3）；
- d) 步骤D，使用：顾客决定如何使用所呈现的内容并采取行动（通用设计原则5）。

D.2 步骤A：顾客感知内容

顾客通过他们的感官感知内容：视觉、听觉或触觉。通用设计原则4及其指南有助于确定如何以顾客容易感知的方式呈现内容，见表D.1。

表D.1 顾客感知内容指导表

原则4的准则	产品或服务功能是否使信息易于感知？
4a. 使用不同的模式（图片、语言、触觉）来呈现基本信息	产品或服务是否以各种不同的格式（例如文本、图像和声音或通过触摸）提供相同的内容？
4b. 最大化基本信息的“易读性”	文本属性是否根据文档设计指南进行了优化？
4c. 以可描述的方式区分设施（即易于给出说明或指引）	是否提供书面和音频格式的说明、帮助和支持？
	提供的帮助是用简单的英语写的吗？
	文档的结构是否能易于找到帮助主题？
4d. 为感官受限的人提供各种具有兼容性的技术或设备	是否能以书面或音频格式简单描述设施功能，以便在使用中提供帮助，例如说明或帮助？
	顾客是否能轻松地将文本、图像大小和音频音量更改为产品或服务能被感官受限的人所感知？
	产品或服务是否提供与辅助技术或设备进行交互以进行辅助通信的方式？

D.3 步骤B：顾客查找相关信息

顾客定位或识别与任务相关的内容。通用设计原则2和相关指南有助于确定如何以一种使顾客能够轻松识别实现其预期目标（任务）所需的相关内容的方式来呈现内容，见表D. 2。

表D. 2 顾客查找相关信息指导表

原则2的准则	产品或服务功能是否能使顾客轻松查找到信息？
2a. 提供使用方法的选择	产品或服务是否提供不同的途径（音频、视觉和触觉）来查找和识别能够有效使用产品或服务的内容？
2b. 方便用户的准确度和精密度	内容是否以清晰、简洁和结构合理的方式呈现？ 内容的呈现方式是否能让顾客按照设计的方式轻松理解和使用？
2c. 提供对用户需求的适应性	产品或服务是否为用户提供了足够的时间来完成一项任务，或者是否允许他们在需要时轻松增加允许的时间？

D. 4 步骤 C：顾客的理解

顾客解释如何使用内容。通用设计原则3及其指南有助于确定其内容的呈现方式是否有助于顾客了解如何使用这些信息，见表D. 3。

表D. 3 顾客理解指导表

原则 3 的准则	产品或服务功能是否有助于理解内容？
3a. 消除不必要的复杂性	使用所需的所有选项和功能是否以清晰简洁的方式呈现？
	是否可以轻松找到或找到使用所需的所有选项和功能？
3b. 符合用户的期望和直觉	符号和措辞是否为所有用户所熟悉并得到国际认可，以便于使用产品或服务的顾客理解并能够轻松及时地使用？
3c. 适用语言可读性和语言技能	产品或服务是否提供选择或更改语言的功能？
	产品或服务是否用简单的英语表达内容？
3d. 合理安排重要信息	内容的呈现方式是否便于顾客识别产品或服务的主要特征？
3e. 在任务完成期间和之后提供有效的提示和反馈	产品或服务是否提供有效的提示以及在使用过程中是否给顾客反馈？

D. 5 步骤 D：信息的使用

顾客决定如何根据所提供的信息采取行动。通用设计原则5及其指南有助于确定如何以一种使用户能够决定如何执行操作的方式呈现信息，见表D. 4。

表 D. 4 信息使用指导表

原则 5 的准则	产品或服务功能是否能使所有顾客根据信息采取行动？
5a. 设置最大程度地减少危险和错误的元素：最常用的、最易于访问的设施；消除、隔离或屏蔽危险设施	最常用和最重要的设施（图标、图像、按钮或文本）是否最明显和最容易访问？
5b. 提供危险和出错警告	当顾客以非预期的方式使用内容时，产品或服务是否会提供警告，例如假使他们犯了错误？
5c. 提供故障保护功能	产品或服务在使用期间是否提供路线或选项？
	用于让顾客轻松地错误得到修正？

表 D.4 信息使用指导表（续）

原则 5 的准则	产品或服务功能是否能使所有顾客根据信息采取行动？
5d. 打消在需要警惕的任务中产生的无意识行动	产品或服务是否在顾客做出对安全或安保至关重要的操作之前给到提示并要求确认，例如需要顾客全神贯注时（例如，输入帐号或信用卡详细信息时）？

附 录 E
(资料性)
颜色对比

E.1 本附录包含通过在纯色背景（即没有图像或水印）上使用颜色对比（即在背景和书面文字之间使用不同的对比色）来提高书面交流无障碍化的建议。

E.2 如果标志的背景颜色与周围表面没有明显对比，则应在标志周围使用对比色边框。

注：对比度超过70%的颜色示例包括海军蓝配哑光白(95%)、苹果绿配白色(72%)和银色配马鞍棕（70%）。详细信息能在 ISO 21542中找到。

E.3 应避免的颜色组合包括：

- a) 黄色和灰色；
- b) 黄色和白色；
- c) 黄色和绿色；
- d) 蓝色和绿色；
- e) 蓝色和黑色；
- f) 绿松石和绿色；
- g) 红色和绿色；
- h) 红色和橙色；
- i) 紫色和黑色；
- j) 深灰色和黑色；
- k) 红色和黑色。

E.4 此外，宜避免将以下相似颜色放在一起或使用：

- a) 柔和的颜色对白色或灰色；
- b) 深色在一起或对着黑色；
- c) 浅色搭配或反白。

E.5 最好使用色调为 10%至 15%的纸张颜色。使用浅黄色等色调的纸张可以帮助减少纸张眩光，减轻一些人的不适感。

附录 F
(资料性)
服务柜台

F.1 在酒店接待柜台、酒吧柜台、商店柜台、售票柜台和问讯处，表 F.1 能作为一个参考，以便接待柜台能被大范围的人使用。

F.2 所有用户的接待台宜有两个高度，或者最好为可调节高度。

注：ISO 21542 提供了附加信息。

表 F.1 无障碍柜台的尺寸

主要考虑因素	尺寸 Dimensions 毫米
较低高度的柜台区域宽度	$\geq 1\ 000$
膝盖的最小活动高度	700
脚凳底部的活动空间	600
柜台高度： ——一般区域（站立的人） ——下部区域	950 到 1000 740 至 800

F.3 图 F.1 显示了一个可能的解决方案的例子，图中尺寸以毫米为单位。

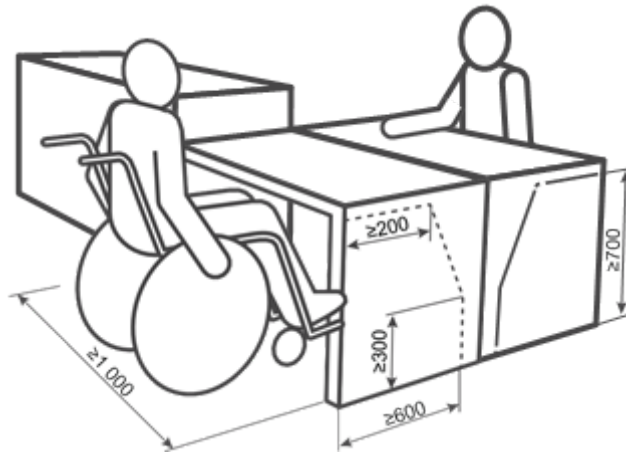


图 F.1 无障碍接待柜台示例

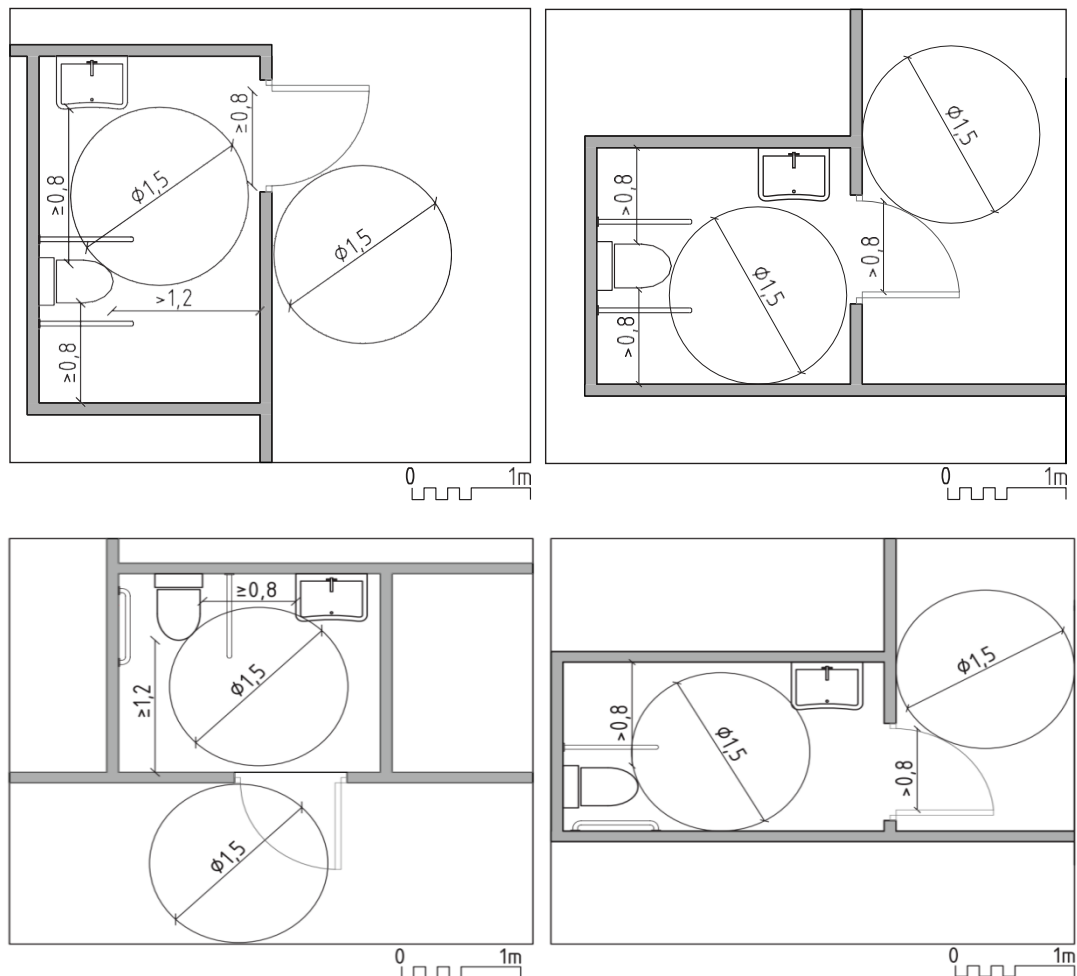
附录 G
(资料性)
无障碍公厕

G.1 尽管所有类型的公共厕所都应考虑无障碍性，但本附录针对轮椅使用者无障碍厕所的尺寸制定了一些具体考虑因素。

G.2 最能决定空间需求的策略是处理通往不同设施的通道：水槽和马桶。对于水槽，通道宜是正面朝向。对于厕所，通道宜是正面、对角和侧面的至少一侧朝向。

G.3 不同的解决方案显示在图 G.1 根据横向方法，它在两侧（推荐）或仅在一侧（当前者不可能时）进行。此外，根据入口门的位置——在马桶较小的一侧或在马桶较大的一侧，考虑不同的解决方案。更多细节和尺寸能够在 ISO 21542 中找到。

G.4 由于把手在角落里，打开推拉门通常很困难。推拉门参数推荐如下。



图G.1 无障碍公共厕所的分布和活动空间示例

附录 H (资料性) 住宿场所的无障碍客房

H.1 总则

作为对4.5和10.3中所列要求的补充，客房的一些关键空间作为参考，包括一些数值参数作为例子在本条款中制定。更多细节和尺寸可以在ISO 21542中找到。

H.2 活动空间

H.2.1 浴室出入

设置宜使人轻松进出浴室。门的打开区域活动空间并不大。为使转弯成为可能，宜提供最小直径大于1.20 m（建议等于或大于1.50m）的自由圆形空间。有关浴室的室内活动参数，请参见附录 E。

H.2.2 床的使用

为了便于接近和转移到床面，至少在床的一个长边上宜设一个自由空间，相当于一个直径等于或大于1.20m的圆形自由空间（建议等于或大于超过1.50m）。

H.2.3 使用其他设施

宜考虑便于进入房间内的其他重要设施，例如衣柜、窗户、桌子或迷你吧。为此，宜留出至少1.20m直径的活动空间。

H.2.4 通用活动空间

在任何情况下，建议在客房内至少有一个1.50m的通用活动空间，以便在必要时回转轮椅。

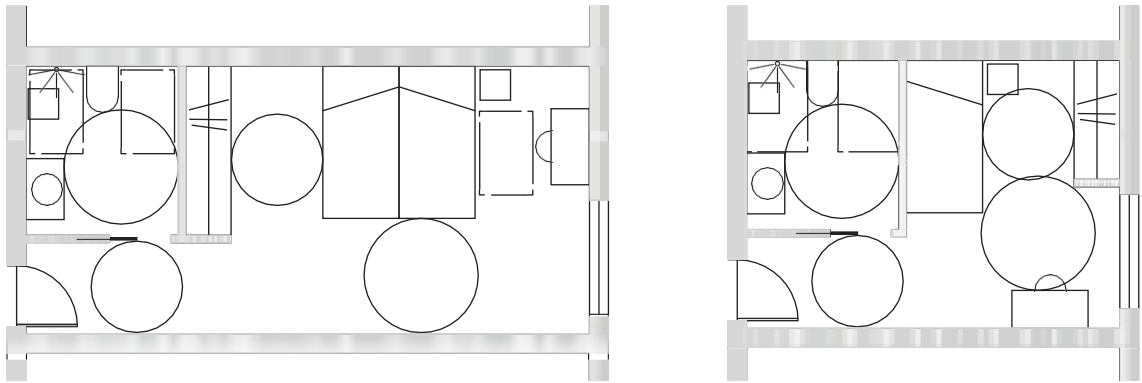
H.2.5 翻新

在选择家具和房间设计之前，宜考虑翻新房间的可能性，以便为最多的客人提供尽可能多的房间。

H.3 接近和转移的空间

H.3.1 设置宜保留横向空间，以便从轮椅转移到床、淋浴间或厕所。为此，应保留至少0.90m × 1.30 m的自由空间。重要的是，在某些元素（例如马桶、水槽、淋浴椅）前面还有一个空间，以允许接近或正面转移。

H.3.2 客房中的分布和活动空间示例如图H.1所示。



图H.1 双人间和单人间的分布和活动空间示例

H.4 设施和设备的使用

对房间中的所有设施和设备设定物理参数和视觉范围非常重要。为了表H.1中的高度数值宜予以考虑。

表H.1 客房设施和设备的推荐高度

设施和设备	高度 毫米
床、马桶、淋浴座	450 ~ 500
行李长凳	450 ~ 650
插头和开关	800 ~ 1100 ^a
搁板和橱柜抽屉	800 ~ 1100
马桶配件（例如肥皂盘、卫生纸架、烘手器）	800 ~ 1100
支撑杆	750
镜子和窗户（底部边缘）	< 900
较低的可活动空间（例如桌子、水槽）	> 700
^a 插座除外，其最小高度为 400 毫米。	

参 考 文 献

- [1] ISO 4190-5, Lift (Elevator) installation — Part 5: Control devices, signals and additional fittings
- [2] ISO 7000, Graphical symbols for use on equipment — Registered symbols
- [3] ISO 7001, Graphical symbols — Public information symbols
- [4] ISO 7010, Graphical symbols — Safety colours and safety signs — Registered safety signs
- [5] ISO 7240-16, Fire detection and alarm systems — Part 16: Sound system control and indicating equipment
- [6] ISO 7240-19, Fire detection and alarm systems — Part 19: Design, installation, commissioning and service of sound systems for emergency purposes
- [7] ISO 7250-3, Basic human body measurements for technological design — Part 3: Worldwide and regional design ruse in product standards anges for
- [8] ISO 8100-30, Lifts for the transport of persons and goods — Part 30: Class I, II, III and VI lifts installation
- [9] ISO 9241-11, Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts
- [10] ISO 9241-20, Ergonomics of human-system interaction —Part 20: Accessibility guidelines for information/communication technology (ICT) equipment and services
- [11] ISO 9241-110, Ergonomics of human-system interaction — Part 110: Interaction principles
- [12] ISO 9241-112:2017, Ergonomics of human-system interaction — Part 112: Principles for the presentation of information
- [13] ISO 9241-171, Ergonomics of human-system interaction — Part 171: Guidance on software accessibility
- [14] ISO/IEC 13066-1, Information technology — Interoperability with assistive technology (AT) —Part 1: Requirements and recommendations for interoperability
- [15] ISO/IEC 13066-1, Information technology — Interoperability with assistive technology (AT) —Part 1: Requirements and recommendations for interoperability
- [16] ISO 19028, Accessible design — Information contents, figuration and display methods of tactile guide maps
- [17] ISO 9386-1: Power-operated lifting platforms for persons with impaired mobility — Rules for safety, dimensions and functional operation — Part 1: Vertical lifting platforms)
- [18] ISO 9386-2: Power-operated lifting platforms for persons with impaired mobility — Rules for safety, dimensions and functional operation — Part 2: Powered stairlifts for seated, standing and wheelchair users moving in an inclined plane)
- [19] ISO 21542: Building construction — Accessibility and usability of the built environment
- [20] guide dogs, hearing dogs and service dogs for persons with disabilities: <https://assistancedogsinternational.org/>

[21] United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities, Article 2, available at <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

[22] United Nations World Tourism Organization (UNWTO), UNWTO Tourism Definitions: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>

[23] WCAG : <https://www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS/G18.html>.

[24] Accessible PDF advice: <https://www.w3.org/TR/WCAG-TECHS/pdf.html>

[25] Accessible Libre Office advice:

<https://wiki.documentfoundation.org/Accessibility/Creating>

[26] Accessible MS Word advice: <https://support.office.com/en-us/article/make-your-word-documents-accessible-d9bf3683-87ac-47ea-b91a-78dcacb3c66d>

[27] Mobile Web Best Practices Guide: <http://www.w3.org/TR/mobile-bp/>

[28] Mobile Web Best Practices Guide: <http://www.w3.org/TR/mwabp/>

[29] Additional technical information on toilet rooms and sanitary rooms : <http://www.changing-places.org/>

[30] ISO Online Browsing Platform (OBP) <https://www.iso.org/obp/ui>

[31] The universal design principles and guidelines in tourism communication design: www.universaldesign.ie/exploreanddiscover/the7principles

[32] The Goals of Universal Design: <http://universaldesignaustralia.net.au/8-goals-of-universal-design/>

