



中华人民共和国国家标准

GB/T 47543—2026

无障碍旅游服务规范 旅游饭店

Specification on accessible tourism service—Tourism hotel

2026-04-30 发布

2026-08-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 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 总体要求	2
5 无障碍通用规则	2
5.1 无障碍出入口	2
5.2 无障碍标志	3
5.3 无障碍机动车停车位	3
5.4 无障碍通行流线	3
5.5 无障碍坡道	3
5.6 无障碍通道、门	3
5.7 无障碍楼梯、台阶	3
5.8 无障碍电梯、升降平台	3
5.9 无障碍扶手	3
5.10 公共厕所、无障碍厕所	3
5.11 无障碍墙面、地面	3
5.12 无障碍窗户、阳台	4
5.13 无障碍灯光	4
5.14 无障碍开关、插座	4
5.15 无障碍家具	4
5.16 无障碍低位服务设施	4
5.17 无障碍安全设施	4
5.18 无障碍自助机器	4
6 无障碍服务	5
6.1 通则	5
6.2 无障碍前厅服务	5
6.3 无障碍客房服务	6
6.4 无障碍餐饮服务	7
6.5 无障碍会议服务	8
6.6 无障碍购物服务	8
6.7 无障碍信息服务	9
7 无障碍人员	9

7.1 通则	9
7.2 培训要求	10
8 无障碍服务评价与改进	10
8.1 服务评价	10
8.2 服务改进	10
附录 A (资料性) 无障碍低位服务台	11
附录 B (资料性) 无障碍服务特征	12
附录 C (资料性) 行进引导服务	14
C.1 视力障碍宾客	14
C.2 乘坐轮椅的肢体障碍宾客	14
C.3 不坐轮椅的肢体障碍宾客	14
参考文献	15

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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

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：浙江旅游职业学院、越士(杭州)文化旅游发展有限公司、浙江省长三角公共服务标准化研究院、浙大城市学院、衢州市衢江区文化和广电旅游体育局、瑞安市文化和广电旅游体育局、宁波职业技术大学、浙江省文化广电和旅游厅、四川旅游学院、上海商学院、三亚旅游酒店行业协会、中国计量大学、中国水利水电科学研究院、国家卫生健康委人才交流服务中心、浙江省旅游工程设备技术管理协会、浙江君澜酒店管理有限公司、四川省残疾人无障碍环境建设促进会、浙江省文化和旅游标准化研究会。

本文件主要起草人：方琳、裘丹娜、龚凤晓、牟琳、赵杭飞、程钢、杜娟、许蓉蓉、黄雪梅、王相华、胡斌、卢长新、赖宋平、符全胜、刘勇、万金红、周晓鹏、熊红霞、章元、楼树梁、郑银河、黄宝辉、余博文、冯雪彤、沈玮、赵超辉。

无障碍旅游服务规范 旅游饭店

1 范围

本文件规定了无障碍旅游饭店的总体要求、无障碍通用规则、无障碍服务、无障碍人员、无障碍服务评价与改进等内容。

本文件适用于旅游饭店服务提供者对老年人、残疾人、孕妇、婴幼儿等特殊人群(以下简称为宾客)提供的无障碍旅游服务。

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/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号
- GB/T 14308—2023 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 23647 自助服务终端通用规范
- GB/T 24806 行动不便人员使用的楼道升降机
- GB/T 26341 残疾人残疾分类和分级
- GB/T 29799 网页内容可访问性指南
- 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和要求
- 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 43518—2023 人类工效学 家居无障碍设计导则
- GB/T 50034—2024 建筑照明设计标准
- GB 50096—2011 住宅设计规范
- GB 50763—2012 无障碍设计规范
- GB 55019—2021 建筑与市政工程无障碍通用规范
- GB 55025—2022 宿舍、旅馆建筑项目规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

无障碍 accessibility

产品、系统、服务、环境和设施可被具有最广泛用户需求、特征和能力的人群所使用,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下的使用。

[来源:ISO 9241-112:2025,3.11]