

DB52

贵州省地方标准

DB52/T 1401.16—2020

山地旅游 第16部分： 景区特殊人群服务规范

Mountain tourism Part 16: Service specification for special crowd in
tourist attractions

2020-09-17 发布

2021-01-01 实施

贵州省市场监督管理局

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 设施设备 1

5 特殊服务提供 2

6 管理要求 3

前 言

DB52/T 1401《山地旅游》拟分部分出版，各部分将按照应用的领域进行划分。

本文件为DB52/T 1401的第16部分。

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。

本文件由贵州省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：贵州省文化和旅游厅、贵州省标准化院、贵州省市场监管专业技术人才开发中心。

本文件主要起草人：伍官灵、徐燕、王晓、李良懿、陈卓、刘畅、马静、折小荣、张继胜、祝玮、陈小丽。

山地旅游 第16部分：景区特殊人群服务规范

1 范围

本文件规定了山地旅游景区特殊人群服务的设施设备、特殊服务提供、管理要求等。
本文件适用于山地旅游景区特殊人群的服务。

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 10001.1 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号 消防安全

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号第2部分：旅游休闲符号

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 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

特殊人群 special crowd

老、弱、病、残、孕、幼等需要特殊服务的群体。

3.2

第三卫生间 Unisex toilet

专门设置的、为行为障碍者或协助行动不能自理的亲人（尤其是异性）使用的卫生间。

4 设施设备

4.1 应设置无障碍通道、第三卫生间、无障碍服务台、轮椅席位等，电梯上应设置带盲文的选层按钮，厕所应设置无障碍蹲位、亲子卫生间等，且符合 GB 50763 的要求。

4.2 应在景区内设置颜色鲜明、大小适中的特殊人群服务导向标识，并符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9 的要求。

4.3 应在休息区、餐饮区、观光车等区域设置特殊人群爱心座位，颜色应有所区别并设置标识指引。

4.4 应在不适宜特殊人群游玩的景点或游乐设施处，设置安全警示立牌，说明特殊人群需要家人陪同、

不宜游玩、存在的风险等内容。

5 特殊服务提供

5.1 旅游服务

5.1.1 应提供特殊人群可优先通过的绿色通道服务。

5.1.2 应提供特殊人群临时托管服务。

5.1.3 宜提供外语、手语等服务。

5.1.4 应做好特殊人群的安全宣传和教育work，协调、督导有关部门及时排查和消除安全隐患，发出安全警示。

5.2 票务服务

应在显著位置公示特殊人群票价及优惠办法。

5.3 咨询服务

面对特殊人群咨询信息时，应热情、礼貌、准确、耐心、及时地作出回应，并向特殊人群推荐适宜游玩的景区路线。

5.4 健康服务

5.4.1 应提供特殊人群救援电话、沿途救护和救援服务，与地方医院建立长效联系机制，能够及时进行医疗和急救。

5.4.2 宜向特殊人群提供健康关照服务，主动询问了解特殊人群身体健康状况，若身体状况不适宜游玩的应及时劝阻。

5.5 餐饮服务

宜根据特殊人群身体状况合理推荐餐食，宜提供清真饮食、儿童餐饮、老人餐饮等。

5.6 游览服务

宜向有需求的特殊人群提供定位服务，如监控设备、手环、手机软件等方式中的一种。

5.7 引导服务

应及时告知并引导特殊人群到适宜游玩的景点或游乐设施。

5.8 特殊需求服务

5.8.1 应提供医疗救护服务，配备应急救援药品。

5.8.2 宜提供母婴室服务，有明显的标识指示牌，配备婴儿床、沙发、饮水机等。

5.8.3 宜提供轮椅、盲文地图、特殊人群游览路线图等服务。

5.8.4 餐饮场所宜提供特殊人群使用的餐桌餐椅，如儿童餐椅等。

5.8.5 宜考虑就近原则设置无障碍车位，提供无障碍停车服务。

5.9 投诉服务

面对特殊人群投诉时，应认真、主动、热情、耐心地做好接待工作，认真听取反映情况并作好记录，及时处理，并以书面或口头形式告知特殊人群投诉处理结果。投诉处理结束后，应保留完整的投诉处理档案。

6 管理要求

6.1 应建立景区特殊人群服务的管理和应急处理的机制。

6.2 应建立与景区特殊人群服务相关的旅游交通、游览、安全、卫生、信息服务、购物、监督检查、应急处理等制度。



