



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 099—2025

无障碍旅游线路设计指南

Guidelines for the design of accessible tourism routes

2025-10-17 发布

2026-01-17 实施

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 设计原则..... 1

5 通用设计流程 2

6 旅游要素设计需考虑的因素 5

7 无障碍环境需考虑的因素 6

参考文献 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。

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：四川省残疾人无障碍环境建设促进会、黑龙江智中标准化管理专业咨询有限责任公司、北京正河山标准化咨询事务所（有限合伙）、四川旅游学院、厦门标普标准化服务有限公司、四川省文化和旅游厅、四川省残疾人联合会、四川师范大学、四川省依然旅行社有限责任公司、四川圆梦助残公益服务中心、深圳大学、北京三一公益基金会、成都市无障碍环境促进会、北京市房山区基金小镇发展促进中心、山东天蒙旅游开发有限公司、祥源控股集团有限责任公司。

本文件主要起草人：熊红霞、黄卫德、牟琳、张昊瑞、陈智勇、陈琮、王汝辉、黄勇、吴雪萍、周林刚、邵磊、王旭东、沈丹玺、刘畅、零慧、方琳、张小霞、陈雪莲、胥志刚、马正辉、吴进进、黄裔、陈永海、刘子腾、崔磊、张海燕、高明权、朱佳云、王国泰、顾颖。

无障碍旅游线路设计指南

1 范围

本文件提供了无障碍旅游线路设计的原则、通用设计流程、旅游要素设计和无障碍环境需考虑的因素等方面的指导。

本文件适用于为残障人士、老年人及其他具有无障碍服务需求的旅游者开展无障碍旅游线路的设计、开发、服务和管理的机构、单位。

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 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分:旅游设施与服务符号

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 16766 旅游业基础术语

GB/T 37668 信息技术 互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法

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

LB/T 096 无障碍旅游从业人员培训指南

3 术语和定义

GB/T 16766 和 LB/T 096 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

无障碍旅游线路 accessible tourism route

为无障碍旅游设计并提供的游览线路。

4 设计原则

4.1 需求导向原则

识别残障人士、老年人及其他具有无障碍服务需求的旅游者的明示和潜在需求,设计照顾其生理、心理特征的无障碍旅游线路,保证其无障碍体验旅游服务。

4.2 安全性原则

识别无障碍旅游的安全风险因素,根据旅游者的需求和条件,设计适合旅游者的安全、便捷的无障碍旅游线路,并采取有效的安全风险防范和应急处置措施。

4.3 合理配置原则

全面调研与评估旅游目的地、吸引物的无障碍环境与服务现状,科学选点、畅通连线、精准匹配要素。必要时可以做出调整和改变,确保服务对所有人具有包容性和可及性。

4.4 系统性原则

采用整体方法确保旅游体验的所有流程和内容无障碍化、具有包容性。各个旅游要素的设计满足无障碍旅游的需求,同时各要素和各环节之间相互配合,为旅游者提供一个系统完整的无障碍链。

5 通用设计流程

5.1 设计流程总框架

无障碍旅游线路设计的通用流程可包括调查分析无障碍旅游需求、统筹旅游要素资源、确定旅游线路和行程安排、监测评价与改进四个阶段。

图 1 提供了无障碍旅游线路设计的通用流程框架指导。

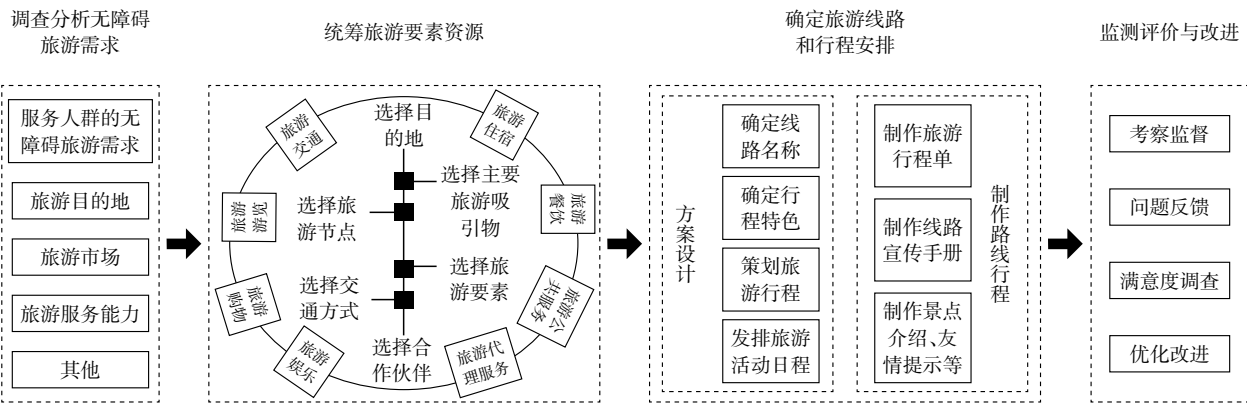


图 1 无障碍旅游线路设计通用流程框架

5.2 调查分析无障碍旅游的需求

5.2.1 无障碍旅游需求分析一般包括:服务人群的无障碍旅游需求、无障碍旅游目的地的现状、无障碍旅游市场的调查、无障碍旅游服务提供方自身的服务能力和其他相关的需求等。

5.2.2 服务人群的无障碍旅游需求包括:旅游者的特征、无障碍需求、旅游期望和要求、经济状况、以往的旅游经验、安全与保障等。

5.2.3 无障碍旅游目的地的现状包括:无障碍环境建设情况、旅游吸引物、旅游要素的匹配情况、文化习俗、生活习惯等。

5.2.4 无障碍旅游市场的调查包括:目标群体分析、市场规模、支持环境、资源分析、产品价格、开发时间和成本、经营成本以及回报率等。

5.2.5 无障碍旅游服务提供方自身的服务能力包括:专业服务人员、无障碍环境建设、旅游服务设施设备、服务和管理水平、无障碍旅游信息的可及性等。

注:无障碍旅游服务提供方包括:景区、旅行社、住宿、餐饮、交通、休闲娱乐、购物、公共服务等与无障碍旅游活动相关的服务提供者及其供应商。

5.2.6 其他相关的需求包括:竞争对手的路线产品分析和借鉴,其他利益相关方的意见和建议。

注:其他利益相关方指参与无障碍旅游价值链的个人、团体、组织或行政管理机构,包括国家或地区公共管理机构、旅

行及旅游业利益相关者、行业其他支持的企业或组织。

5.2.7 可采取实地考察法、访谈法、观察法、旅游者画像分析法、实验法、问卷调查等方法进行调查分析。

5.3 统筹旅游要素资源

5.3.1 根据调查分析的结果,可按照选择目的地、选择主要旅游吸引物、选择旅游节点、选择旅游要素、选择交通方式、选择合作伙伴的程序统筹各类旅游要素和资源。

5.3.2 无障碍旅游的要素资源包括:旅游餐饮、旅游住宿、旅游交通、旅游游览、旅游购物、旅游娱乐、旅游代理服务、旅游公共服务(含医疗服务)等。

5.3.3 无障碍旅游目的地的选择,以下因素是至关重要的:

- 对残障人士、老年人及其他具有无障碍需求的旅游者友好,志愿服务氛围浓厚;
- 无障碍环境建设完善;
- 旅游资源丰富、设施和服务水平较高;
- 关注旅游者在安全救助方面的特殊需要,能够为旅游者提供应急救援服务。

5.3.4 无障碍旅游吸引物的选择,以下因素是至关重要的:

- 旅游者的需求和偏好;
- 旅游吸引物的资源特性、价值和影响力;
- 旅游吸引物符合整体的旅游线路特色;
- 旅游吸引物的无障碍设施与服务;
- 旅游吸引物内容丰富,将有形产品与无形产品相结合、人文景观与自然景观相结合、合理利用和生态保护相结合;
- 旅游吸引物的最佳观赏和体验时间。

5.3.5 无障碍旅游节点的选择,以下因素是至关重要的:

- 无障碍旅游的节点(旅游转换枢纽)尽量避开客流集聚区;
- 在节点处安排合适的无障碍服务和休息设施等;
- 可根据需要设置无障碍旅游流动服务点。

5.3.6 无障碍旅游要素的选择,以下因素是至关重要的:

- 旅游要素丰富;
- 旅游要素内部的无障碍环境建设和服务情况。

5.3.7 无障碍旅游交通方式的选择,以下因素是至关重要的:

- 各旅游要素和资源的地理位置;
- 交通方式符合旅游者无障碍需求,连续顺畅。

5.3.8 合作伙伴的选择,以下因素是至关重要的:

- 社会信用;
- 规模和服务能力;
- 投保的保险种类和额度;
- 各旅游要素价格;
- 成本核算。

5.4 确定旅游线路和行程安排

5.4.1 方案设计

5.4.1.1 无障碍旅游线路方案设计可按照确定线路名称、确定线路特色、策划旅游行程和安排旅游活动日程等程序进行。

5.4.1.2 可根据无障碍旅游服务的对象、旅游目的地和计划突出的主题确定线路名称。

5.4.1.3 围绕线路名称,确立特色鲜明、富有吸引力的行程主题与系列活动。主题设计可融合公益性、文

化体验和社会热点等。

5.4.1.4 根据线路名称和行程特色,策划完整的无障碍旅游线路行程。旅游线路行程的策划重点考虑以下因素。

- 确定旅游过程中可能遇到的障碍,并将其纳入服务方案计划,采取有效措施,确保服务的包容性和可及性。
- 关注旅游者对无障碍旅游的特殊需求,按照 5.2、5.3 和第 6 章的要求,选择合适的旅游要素进行行程安排。
- 根据旅游活动的形式合理安排线路。以下因素是旅游活动设计中至关重要的:
 - 活动时间:合理安排一日游、多日游线路;
 - 活动空间:周边游、国内游、海外游;
 - 活动主题:观光、体验、康养、休闲娱乐、专项旅游等;
 - 活动场所:公共设施和服务场所、旅游乡镇、旅游城市等。
- 合理规划无障碍旅游线路中间节点和各旅游要素布局,保证其衔接顺畅,不安排重复线路。
- 根据旅游者接待情况及时调整线路节点配置。

5.4.1.5 在整体线路行程策划完成的基础上,按照旅游的出发和返程时间,合理安排旅游活动日程。日程安排要节奏缓慢,每个景点安排充裕的游览时间,安排一定的休息时间。

5.4.1.6 考虑以下变化及时调整线路:

- 季节变化引起的气候条件和资源环境变化;
- 突发事件和紧急情况;
- 节假日、重大活动举办等对线路设计的影响等。

5.4.2 制作线路行程

5.4.2.1 为旅游者制作和提供无障碍旅游行程单,介绍适合的服务项目、活动和行程。无障碍旅游行程单包括但不限于以下内容:

- 出发地、目的地、旅游吸引物、旅游节点;
- 餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐等服务安排及其标准;
- 无障碍设施及安全保障措施;
- 可能遇到的障碍和旅游风险提示;
- 紧急救援联系方式;
- 咨询和投诉联系方式等。

5.4.2.2 匹配旅游行程单制作无障碍旅游线路宣传资料、景点介绍和友情提示等资料。

5.4.2.3 服务信息提供形式多样,能够满足具有无障碍服务需求的旅游者。

5.5 监测评价与改进

5.5.1 建立无障碍旅游线路运行的过程监督、问题反馈、满意度调查和持续改进机制。

5.5.2 定期对无障碍旅游线路进行实地考察,对路线的安排和所包含的各项旅游服务内容进行实地检验和实施监督,持续优化。

5.5.3 定期收集无障碍旅游线路问题和意见反馈,对问题及时处理、明确回复、通报结果,持续提升。

5.5.4 定期开展无障碍旅游线路设计和服务满意度测评工作,对问题进行分析和统计,制定针对性的预防和改进措施。

5.5.5 无障碍旅游线路运行的监督、问题反馈、满意度调查和持续改进宜让具有广泛无障碍需求的利益相关方参与其中。

6 旅游要素设计需考虑的因素

6.1 旅游餐饮

6.1.1 菜品安排尊重旅游者的饮食禁忌,为有需要的旅游者提供特殊餐饮加工服务。

6.1.2 为残障人士、老年人及其他具有无障碍服务需求的旅游者设置等候和就餐专座,能够针对其特点及健康状况做推荐。

6.2 旅游住宿

6.2.1 提供符合 GB 50763 相关条款要求的无障碍客房。

6.2.2 旅游住宿服务提供单位设置有绿色通道,由前台工作人员协助具有无障碍服务需求的旅游者办理入住登记、问询代办、费用结算、刷卡签单等具体事务。

6.2.3 入住时,服务人员主动介绍住宿服务提供单位的平面图、紧急出口、无障碍设施布局、安全和应急须知等。

6.2.4 无障碍设施的使用有专人协助或指导。帮助独居的具有视力障碍的旅游者熟悉所在房间的家具和设施的位置。

6.2.5 及时排查和消除住宿区域有可能存在的危及人身和财产安全的隐患。

6.3 旅游交通

6.3.1 旅游交通中需重点考虑可能遇到的障碍:

- 访问和获取准确、最新的出行信息;
- 购票;
- 进入运输站、终点站或停靠点;
- 上下交通工具(车、船、飞机等);
- 离开运输站、终点站或停靠点;
- 交通工具之间的连接。

6.3.2 具备直达条件的,安排直达交通工具;不具备直达条件的,合理安排中转和经停。

6.3.3 为旅游者安排免费行李托运服务,协助特殊旅游者托运和提取行李。

6.3.4 交通工具内为残障人士、老年人及其他具有无障碍服务需求的旅游者设置专座或者专用依靠设施。

6.3.5 具备条件的,选择专车、专列(专厢)、包机、包船等方式。

6.3.6 当基础设施、交通方式和服务不能满足具有无障碍需求的游客的自主使用和体验需求时,供应商提供可行的替代方案以保证服务的可及性和包容性。

6.4 旅游游览

6.4.1 根据景区(点)资源环境、设施和服务,设计具有特色化的游览项目或活动。

6.4.2 考虑旅游者的障碍特点,合理设计包含通过听觉、嗅觉和触觉等不同感知体验的服务项目。

6.4.3 在主要游览线路上,有可以选择的无障碍通道,人行步道平缓防滑,减少台阶或类似设置,上下楼处设置无障碍电梯。

6.4.4 考虑旅游者安全保护和救助服务需求,对无障碍旅游中的风险进行辨识、隐患排查与管控。

6.4.5 游览活动安排在具有安全保障的区域,不安排高危风险的旅游项目。

6.4.6 在存在较大游览风险的区域,应配置有相应的安全设施,派专人值守,并配备可供特殊群体旅游者使用的防护设备,并指导使用。

6.5 旅游购物

6.5.1 确保具有无障碍服务需求的旅游者能平等、安全地进入旅游购物场所,包括商品展示区、试衣间、

收银台、顾客服务点和厕所等。

6.5.2 服务人员能够与具有无障碍服务需求的旅游者进行沟通,耐心、清晰地为其介绍所售商品信息。

6.5.3 确保具有无障碍服务需求的旅游者能够独立、安全地四处走动并找到所需的产品和服务,检查商品,试穿试戴,以及进行购物或付款。

6.5.4 商品销售遵循明码标价、自愿购买的原则,禁止强迫购买,严禁出现围追、推拉等强买强卖行为。

6.6 旅游娱乐

6.6.1 娱乐活动内容文明、健康、具有特色,能够满足具有无障碍服务需求的旅游者的观赏和体验需求。

6.6.2 娱乐活动信息以具有无障碍服务需求的旅游者易于接受和获取的形式提供,或按需提供手语翻译服务。

6.6.3 提前向旅游者说明项目的名称、内容、时长、活动场所、不宜参加人群等。不适宜全体旅游者参加的,妥善安排其他旅游者。

6.6.4 活动现场设有无障碍座席和陪护座席。

6.7 旅游代理服务

为具有无障碍服务需求的旅游者提供无障碍旅游的促销和推广、票务代办、个人协助和志愿服务等。

6.8 旅游公共服务

6.8.1 旅游线路沿线设有休息区或游客服务中心等公共服务空间,具有无障碍通道和出入口,方便旅游者进入。

6.8.2 具有规范完备的无障碍标识和导览系统,提供有关行人路径、空间、距离和无障碍服务的提示,或指明无障碍线路和当前位置。

6.8.3 公共场所的无障碍设施建设和服务符合 GB 50763、GB 55019 的规定。

6.8.4 与相关医疗救助机构对接联系,建立快速急救绿色转移通道。

7 无障碍环境需考虑的因素

7.1 无障碍设施设备

7.1.1 按照 GB 50763、GB 55019 的要求,配置无障碍通道、轮椅坡道、无障碍出入口和门、无障碍电梯和升降平台、无障碍卫生间(厕所)和低位服务设施等。

7.1.2 在安全安静并且便于具有无障碍服务需求的旅游者出行的合理区域,设置无障碍休息区域或专座,并明确标识。

7.1.3 在停车场设置无障碍机动车停车位,且标识清楚。无障碍机动车停车位宜设置在靠近停车场出入口位置,方便出行。

7.1.4 提供免费使用或可租用的无障碍服务和辅助设施设备,包括但不限于:

- 为视力功能障碍者提供:盲杖、盲文图、语音版无障碍服务导读机、盲人导航、语音提示装置等;
- 为听力功能障碍者提供:助听器或扩音器、文字或图示、书写工具、手语辅助、无线调频辅听设备、震动或闪光式提示装置等;
- 为言语功能障碍者提供:手语辅助、书写工具、文字呼叫器等;
- 为肢体功能障碍者提供:轮椅、拐杖、助行器等;
- 为心智功能障碍者提供:智能跟踪仪等。

7.1.5 为其他旅游者提供满足其无障碍需要的设施设备,例如儿童推车、母婴室等。

7.2 无障碍信息交流

7.2.1 安全和无障碍标识系统完备,符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9 的

要求。

7.2.2 以具有无障碍服务需求的旅游者易于接受和获取的形式提供服务信息,包括语音、大字、盲文、手语、图像、音频、带有字幕的视频等便于理解和接受的方式。

7.3 无障碍公共服务

7.3.1 公共服务空间允许导盲犬、导听犬、辅助犬等服务犬进入。

7.3.2 结合设施设备条件和所提供的服务内容,为残障人士、老年人及其他具有无障碍服务需求的旅游者设置无障碍服务窗口、专用等候区域、绿色通道和优先座席,提供辅助器具、咨询引导、字幕报站、语音提示、预约定制等无障碍服务。

7.4 线上无障碍服务

7.4.1 按照第5章的通用流程,以旅游游览、旅游娱乐为核心要素,开发设计虚拟游览、远程赏景、网上看展、在线观演、语音讲解等线上无障碍旅游线路。

7.4.2 线上旅游线路的信息技术符合 GB/T 37668 的规定,便于具有无障碍服务需求的旅游者轻松访问、理解和使用。

7.4.3 线上旅游线路的提供宜具有可选的隐藏式字幕和音频描述系统等,可由需要它们的旅游者自愿选择。

参 考 文 献

- [1] GB/T 31385—2015 旅行社服务通则
 - [2] GB/T 32942—2016 旅行社产品通用规范
 - [3] GB/T 35560—2017 老年旅游服务规范 景区
 - [4] LB/T 052—2016 旅行社老年旅游服务规范
 - [5] LB/T 073—2019 旅行社旅游产品质量优化要求
 - [6] LB/T 079—2020 旅游基础信息资源规范
 - [7] DB51/T 3059—2023 残障人士旅游服务规范
 - [8] T/CAPPD 1—2018 旅游无障碍环境建设规范
 - [9] ISO 21902—2021 无障碍旅游 要求和建议 (Tourism and related services—Accessible tourism for all—Requirements and recommendations)
 - [10] 北京市 4A 级及以上旅游景区无障碍设施服务指南 (试行)
-