

SPEMF

团 体 标 准

T/SPEMF xxxx—2025

《客运港口无障碍服务指南》

Guide for Barrier-Free Services at Passenger Ports

（征求意见稿）

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

深圳市卓越绩效管理促进会 发 布

目 次

前 言	II
引 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	1
5 设计和建设	1
6 服务设施管理	2
7 服务管理	3
参 考 文 献	4

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。

本文件由深圳市卓越绩效管理促进会提出并归口。

本文件起草单位：深圳招商蛇口国际邮轮母港有限公司、深圳市卓越绩效管理促进会、深圳市光泰产业计量工程研究院

本文件主要起草人：

引 言

党中央、国务院高度重视残疾人事业发展和老龄工作，习近平总书记多次对残疾人事业、老龄工作以及无障碍环境建设作出重要指示批示。加强无障碍出行服务工作，是无障碍环境建设的重要内容，是实施积极应对人口老龄化国家战略的必然要求，也是保障残疾人、老年人平等、充分、便捷参与和融入社会生活，让交通运输服务更加包容、更好惠及人民群众的重要举措。

2023年9月1日，《无障碍环境建设法》正式施行，对无障碍设施建设、信息交流、社会服务等作出了明确规定。为推动各地认真贯彻落实《无障碍环境建设法》相关规定，加快推进无障碍出行环境建设，进一步提升适老化无障碍出行服务水平，交通运输部会同相关部门和单位印发《关于进一步加强适老化无障碍出行服务工作的通知》（交运函〔2024〕20号，以下简称《通知》），就贯彻落实《无障碍环境建设法》，部署统筹提升铁路、公路、水路、民航无障碍出行服务和邮政寄递无障碍服务水平，明确了相关工作任务。

2022年《深圳市港口与航运发展“十四五”规划》作为《深圳市综合交通“十四五”规划》的专项规划印发，其中就特别提出“构建多层次水上客运服务体系，构建由高速客轮、观光游轮、邮轮旅游、休闲娱乐等组成的多层级特色水上交通服务体系”。加快推进客运港口无障碍出行环境建设，进一步提升适老化无障碍出行服务水平，对于构建多层级特色水上交通服务体系具有重要意义。

客运港口无障碍服务指南

1 范围

本文件规定了客运港口无障碍设计原则、无障碍设施设备、无障碍标识的要求。

本文件适用于客运港口无障碍设施的建设以及管理，有效提高人民的社会生活质量，确保有需求的人能够安全地、方便地在进出港过程中，使用各种设施。

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 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范

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/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第1部分：总则

GB/T 20501.2 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第2部分：位置标志

3 术语和定义

以下术语和定义适用于本文件。

3.1

无障碍设施 accessible facilities

为保障残疾人、老年人、孕妇、儿童等社会成员通行安全和使用便利，在建设工程中配套建设的服务设施。

4 总体要求

4.1 无障碍设施建设范围应包括室外场地和建筑内部的设施。

4.2 无障碍设施的建设和管理应遵循下列基本原则：

- 平等使用原则：满足残疾人、老年人等有需求的旅客使用，消除他们在出行路上的障碍。
- 安全性和便利性原则：保证安全性和便利性，兼顾经济、绿色和美观。
- 系统性原则：从设计、选型、验收、调试和运行维护等环节保障无障碍通行设施、无障碍服务设施和无障碍信息交流设施的安全、功能和性能，保证系统性及无障碍设施之间有效衔接。

5 设计和建设

5.1 设施建设

应按照《无障碍环境建设条例》和GB 55019进行无障碍设施的建设，并体现平等使用、安全、便利、系统性的原则。

5.2 信息建设

无障碍信息互联网内容交互的建设与信息技术发展水平相适应，宜按照GB/T 37668进行建设。

5.3 标志标识

应设置无障碍设施位置标志及导向标识，包括但不限于：

- 无障碍设施标识应采用 GB/T 10001.9 规定的无障碍设施图形符号。
- 无障碍设施标识的设计、设置应符合 GB/T 15566.1、GB/T 20501.2 的规定。

6 服务设施管理

6.1 出入口

- 6.1.1 服务区出入口内应设置问讯、票务窗口等服务设施，配备必要的无障碍设备和辅助器具。
- 6.1.2 出入口平坦、宽阔，且均设置了连接出入口与问询处服务台面的盲道或提供人工服务。
- 6.1.3 结合设施设备条件和服务内容，因地制宜建设爱心通道、无障碍服务窗口、爱心休息区等无障碍服务机制并提供服务内容。

6.2 出发

- 6.2.1 旅客出发厅应设置为残障者服务的低位问讯柜台。柜台应配置为听觉残障者服务的写字板、笔、纸等书写工具。
- 6.2.2 旅客出发厅应从出入口起设置盲道引导至就近服务柜台，柜台前应设置提示盲道或提供人工服务引导至服务柜台。
- 6.2.3 旅客出发厅应设置至少 1 个无障碍卫生间。
- 6.2.4 旅客出发厅供旅客休息、等待的座位中应设置爱心座位和轮椅停放区，在相应位置应设置无障碍标志。
- 6.2.5 游客中心宜提供人工手机电话。

6.3 检查

- 6.3.1 各类检查区应设置低位验证柜台、低位服务柜台，柜台应本标准 5.10.1 的规定。
- 6.3.2 各类检查区人工、自助检查通道在就近旅客通道处应设置无障碍通道。
- 6.3.3 旅客检查区如有公共卫生间，应设置至少 1 个无障碍卫生间。
- 6.3.4 旅客检查区如有楼层转换，应设置至少 1 部无障碍电梯。

6.4 候船

- 6.4.1 旅客候船区靠近登船口处应设置爱心座椅和轮椅停放区，在相应位置应设置无障碍标志。
- 6.4.2 旅客候船区应设置至少 1 个无障碍卫生间。
- 6.4.3 旅客候船区如有楼层转换，应设置无障碍电梯。

6.5 到达

- 6.5.1 旅客到达厅应设置爱心座椅和轮椅停放区，在相应位置应设置无障碍标志。

- 6.5.2 旅客到达厅应设置至少 1 个无障碍卫生间。
- 6.5.3 旅客到达厅如有楼层转换，应设置无障碍电梯。
- 6.5.4 旅客到达厅宜有饮水处等服务设施。

6.6 登船

- 6.6.1 登船桥固定端坡度不应大于 1:10, 在有条件的前提下不宜大于 1:12。
- 6.6.2 登船桥地面应防滑。
- 6.6.3 登船桥固定端、活动端通道两侧应设置扶手，扶手高度应为 850 mm~900 mm。宜设上、下层扶手，下层扶手高度应为 650mm~700mm。
- 6.6.4 渡板应采用绝缘防滑材质。
- 6.6.5 铺开时渡板宽度不应小于 85cm，可连接船舶与码头，帮助乘客顺畅出行，平稳通过。

7 服务管理

7.1 制度管理

- 7.1.1 客运服务组织应建立健全的完善服务质量管理制度，为旅客提供安全、卫生、规范、诚信、有序、高效的服务。
- 7.1.2 制订健全的服务操作程序、工作标准及岗位责任制，按照服务规范及标准进行作业。
- 7.1.3 建立旅客监督制度，接受并及时处理旅客投诉，在旅客活动区域醒目处公示服务质量监督投诉电话。
- 7.1.4 对工作人员进行无障碍服务知识与技能培训。包括但不限于了解无障碍设施的使用方法、维护要求以及如何为残疾人、老年人等提供必要的帮助和服务。
- 7.1.5 编制有服务和专业技术人员岗位要求、主要工作职责等内容的员工手册，员工人手一册。

7.2 评价与监察

- 7.2.1 对旅客的投诉有记录台帐、有分析、有处理，及时整改和回复，做到一般投诉 3 个工作日、重大投诉 5 个工作日内回复客户，投诉处理率应达到 100%。
- 7.2.2 制定年度服务监察计划，开展分级监察，并定期开展旅客满意度评价，每年不少于 2 次，且样本数量不低于 200 个。
- 7.2.3 有定期开展的服务质量调查制度，采用发放旅客意见征询表、召开座谈会、回访旅客等方法征集意见，服务质量调查做到有记录台帐、有分析、有处理，持续改进。

参 考 文 献

- [1] GB 50763 无障碍设计规范
 - [2] GB 50642 无障碍设施施工验收及维护规范
 - [3] GB/T 51223 公共建筑标识系统技术规范
 - [4] YD/T 2099 信息无障碍 公众场所内听力障碍人群辅助系统技术要求
-