

ICS 03.080

CCS A 12

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—XXXX

政务服务大厅无障碍服务规范

Specification for the accessibility service of administrative service
center

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 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 无障碍设施 1

 4.1 无障碍通行设施 1

 4.2 无障碍信息设施 2

 4.3 无障碍服务设施 3

5 无障碍服务 4

 5.1 基本要求 4

 5.2 行动障碍人士的无障碍服务 4

 5.3 视觉障碍人士的无障碍服务 5

 5.4 听力语言障碍人士的无障碍服务 5

 5.5 上肢障碍人士的无障碍服务 6

 5.6 精神和智力障碍人士的无障碍服务 6

 5.7 老年人的无障碍服务 6

 5.8 孕妇的无障碍服务 6

6 服务保障 6

 6.1 服务人员配置 6

 6.2 服务人员培训 6

 6.3 设施设备维护 6

 6.4 无障碍服务应急预案 6

 6.5 投诉处理 6

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。

本文件由深圳市残疾人联合会提出并归口。

本文件起草单位：深圳市残疾人联合会、深圳市福田区残疾人联合会、深圳市福田区政务服务和数据管理局、深圳市福田区残疾人综合服务中心、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：罗念纯、黄特、申晓东、陈雷、宁溶、庞泳欣、周楚惟、范俏华、吴恋、吴序一、李睿。

引 言

近年来，随着深圳市无障碍城市建设和全国文明城市创建的大力推进，各级政务服务大厅的无障碍建设水平不断提高，无障碍设施不断完善，但仍然存在无障碍服务零散化、不规范化的现象，直接或间接地影响特殊群体的政务服务体验。

因此针对目前深圳市政务服务大厅无障碍服务提供过程中存在的问题，总结现有经验，通过制定和实施政务服务大厅无障碍服务规范，保障政务服务质量，提升特殊群体的获得感和幸福感。同时也对其他公共服务场所的无障碍建设提供借鉴。

政务服务大厅无障碍服务规范

1 范围

本文件规定了政务服务大厅无障碍设施、无障碍服务和服务保障等要求。
本文件适用于指导深圳市辖区内新建或改建的各级政务服务大厅的无障碍服务工作的开展。

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/T10001.9—2021 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- 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
- SJG 103—2021 无障碍设计标准

3 术语和定义

GB 50763—2012、GB 55019—2021和SJG 103—2021界定的术语和定义适用于本文件。

4 无障碍设施

4.1 无障碍通行设施

4.1.1 无障碍机动车停车位

- 4.1.1.1 有配置独立停车场的政务服务大厅，应将通行方便、路线短的停车位设为无障碍机动车停车位。无配置独立停车场的政务服务大厅，宜在靠近政务服务大厅出入口位置，设置临时无障碍机动车停车位，供行动障碍人士上下车。
- 4.1.1.2 无障碍机动车停车位设计应满足 GB 55019—2021 和 SJG 103—2021 的要求。
- 4.1.1.3 无障碍机动车停车位的地面应平整、防滑、坚固和不积水。
- 4.1.1.4 停车场内应设置无障碍引导标志。

4.1.2 无障碍电梯

- 4.1.2.1 政务服务大厅有配置电梯的，应至少配置一台无障碍电梯。
- 4.1.2.2 无障碍电梯的设计应符合 GB 55019—2021 和 SJG 103—2021 的要求。

4.1.3 无障碍楼梯

4.1.3.1 政务服务大厅应设置无障碍楼梯。无障碍楼梯的设计应符合 GB 50763—2012 和 SJG 103—2021 的要求。

4.1.3.2 无障碍楼梯应保持畅通，无其他设施占道。楼梯踏面应平整、防滑。

4.1.4 盲道

4.1.4.1 政务服务大厅可根据实际情况在以下区域设置盲道：

- 大厅各出入口；
- 无障碍电梯口；
- 无障碍楼梯口；
- 无障碍卫生间门口；
- 无障碍服务窗口前。

4.1.4.2 盲道的设计应符合 GB 50763—2012、GB 55019—2021 和 SJG 103—2021 的要求。

4.1.4.3 盲道应保持表面防滑、无积水、无阻挡、无其他设施占用。

4.1.5 无障碍出入口

4.1.5.1 政务服务大厅各主要出入口应设置为无障碍出入口，方便行动不便人士出入。

4.1.5.2 应根据政务服务大厅的建筑格局，设置以下一种或几种无障碍出入口：

- a) 平坡出入口；
- b) 同时设置台阶和轮椅坡道的出入口；
- c) 同时设置台阶和升降平台的出入口。

4.1.5.3 无障碍出入口的设计应符合 GB 50763—2012、GB 55019—2021 和 SJG 103—2021 的要求。

4.1.5.4 无障碍出入口应保持地面平整、防滑、整洁、畅通、无其他设施占用。

4.1.6 无障碍通道

4.1.6.1 政务服务大厅应设置无障碍通道，无障碍通道设计应符合、GB 55019—2021 的要求。

4.1.6.2 应确保无障碍通道的畅通与安全通行。

4.1.7 门

4.1.7.1 无障碍通道上的门应便于开关，不应采用旋转门。

4.1.7.2 无障碍通道上的门的设计应符合 GB 55019—2021 和 SJG 103—2021 的要求。

4.2 无障碍信息设施

4.2.1 计算机

4.2.1.1 应在政务服务大厅配置方便视力障碍人士、听力障碍人士、肢体障碍人士等无障碍地阅读和使用网站的计算机。

4.2.1.2 计算机应安装语音提示软件、读屏软件、语音输入设备、盲文输入键盘等语音交流和信息输入设备。

4.2.2 自助终端

宜在政务服务大厅配置方便视力障碍人士、听力障碍人士等使用的自助终端设备。自助终端设备应采用视觉和听觉两种信息传递方式，安装语音提示软件、读屏软件、语音输入设备、盲文输入键盘等，并配置相应的盲文操作和使用说明。

4.2.3 无障碍标识

- 4.2.3.1 应在各类无障碍设施区域设置无障碍标识。无障碍设施标识应符合 GB/T 10001.9—2021 的要求。
- 4.2.3.2 无障碍标识颜色和字体应清晰、明确、易于辨识。
- 4.2.3.3 无障碍标识的设置应与周边环境相协调，避免安装在阴影或反光区域，警示类标志应有照明或采用自发光材料。
- 4.2.3.4 所有无障碍标识应处于盲道等无障碍行进流线的经过点上，无障碍标识之间有联系，均处于可到达的行进路线中。

4.2.4 盲文设施

- 4.2.4.1 宜在政务服务大厅设置以下盲文设施：
 - 无障碍设施扶手始末端安装盲文铭牌；
 - 具有内部空间的无障碍服务设施的门及门把手安装盲文门牌及盲文铭牌；
 - 无障碍电梯按钮设置盲文按钮；
 - 盲文版办事指南；
 - 盲文版大厅平面导览图；
 - 盲文版卫生间平面布局图。
- 4.2.4.2 盲文设施应设置在便于视觉障碍者触摸的范围内。

4.2.5 智能服务桩

- 宜在政务服务大厅入口处安装智能服务桩。智能服务桩应支持以下功能：
- 近距离无线感知视障人士设备（智能手机、手环等）；
 - 语音播报；
 - 文字、图片、视频显示功能；
 - 远程呼叫。

4.2.6 语音提示装置

- 4.2.6.1 宜在政务服务大厅内部和外部安装语音提示装置。语音提示装置应支持以下功能：
 - 近距离无线感知视障人士设备（智能手机、手环等）；
 - 辅助定位；
 - 语音提示播报。
- 4.2.6.2 语音提示装置应设在主要行走路线的关键节点，形成语音盲道，方便视障人群自主独立地到达目的地。

4.3 无障碍服务设施

4.3.1 无障碍卫生间

4.3.1.1 应在政务服务大厅的卫生间区域设立独立的无障碍卫生间，内部设有轮椅回转空间，并配备专门的无障碍设施，包括但不限于以下设施：

- 水平滑动式门或向外开启的平开门；
- 无障碍坐便器；
- 无障碍洗手/面盆；
- 配套的安全抓杆；
- 紧急呼叫按钮。

4.3.1.2 无障碍卫生间的设计应符合 GB 50763—2012、GB 55019—2021 和 SJG 103—2021 的要求。

4.3.1.3 无障碍卫生间应安排保洁人员每日打扫，确保卫生间干净整洁、无杂物堆放。

4.3.2 母婴室

4.3.2.1 应根据大厅实际条件设置相应规模的母婴室，母婴室的设计应符合 SJG 103—2021 的要求。

4.3.2.2 母婴室应安排专人管理，配备免洗消毒液、湿纸巾等物品。

4.3.3 低位服务设施

4.3.3.1 政务服务大厅应在大厅咨询服务台、办事窗口、自助终端、公用计算机台面等处设置低位服务设施。方便坐轮椅的人士使用各类服务设施。

4.3.3.2 低位服务设施的设计应符合 GB 50763—2012、GB 55019—2021 和 SJG 103—2021 的要求。

4.3.4 无障碍服务窗口

4.3.4.1 应设置无障碍服务窗口，并在窗口处公示无障碍服务窗口标志。

4.3.4.2 应在无障碍服务窗口配置手写板、手语翻译设备和字幕提示设备，为有需要的人士提供无障碍沟通交流服务。

4.3.4.3 应在无障碍服务窗口配置辅助视障人士进行签字的签名卡。

4.3.5 辅助器具

宜针对不同人群配备以下辅助器具：

- 针对弱视人士，提供老花镜、放大镜等；
- 针对行动障碍人士，提供轮椅、拐杖等；
- 针对听力障碍人士，提供助听设备。

5 无障碍服务

5.1 基本要求

5.1.1 政务服务大厅应具备为不同类型的人群提供相应无障碍服务的能力。

5.1.2 应设置无障碍绿色通道，在残障人士等特殊人群到达时及时了解他们的需求，并引导其通过绿色通道办理业务。

5.1.3 对残障人士等特殊人群应主动、友好地问候，告知服务对象业务办理流程和无障碍设施设备的位置及使用方法，对有需要的人士提供业务帮办代办服务。

5.2 行动障碍人士的无障碍服务

5.2.1 坐轮椅人士

5.2.1.1 应根据服务对象的需求，提供以下服务：

- 行进引导服务；
- 轮椅推行服务。

5.2.1.2 应在坐轮椅人士的一侧或斜前方随行，提前提示转弯、上下坡等信息，根据轮椅的行进速度行进。

5.2.1.3 应按以下要求提供轮椅推行服务：

- 推行时双手握把手，注意行进速度和稳定性；
- 需停车或转弯时，提前告知再逐渐停止前进，不后拉急停；
- 进电梯时慢速倒退进入电梯，注意防止电梯门夹轮椅；
- 上坡时身体微向前倾，避免滑倒；
- 下坡时身体微向后仰，双手拉住把手，保持轮椅平稳前进。

5.2.2 其他行动不便人士

5.2.2.1 应根据服务对象的需求，提供以下服务：

- 搀扶服务；
- 伴随服务。

5.2.2.2 应按以下要求提供搀扶服务：

- 提前与服务对象沟通并确认搀扶方式，搀扶行进过程中与服务对象保持同步行进速度；
- 主动确认服务对象辅具摆放位置，并按其习惯摆放，方便取用。

5.2.2.3 对使用拐杖、手杖等辅具的服务对象，应在其无辅具一侧搀扶或在有辅具一侧保持一定距离随行。对未使用辅具的服务对象，应保持一定距离随行。

5.3 视觉障碍人士的无障碍服务

5.3.1 应根据服务对象的需求，提供以下服务：

- 行进引导服务；
- 上下楼梯/自动扶梯引导服务；
- 就座引导服务。

5.3.2 引导服务对象出行时，可不走盲道。引导方式应尊重对方习惯。

5.3.3 提供行进引导服务时服务人员应站在服务对象左前方或右前方，并让服务对象的手抓握自己的肘关节或让其一手搭肩。

5.3.4 应按以下要求提供上下楼梯/自动扶梯引导服务：

- 上下楼梯/自动扶梯前，语言提示服务对象并帮助其触及扶手，由其自行上下；
- 服务对象上下完最后一级台阶前，予以语言提示；
- 服务对象上下完最后一级台阶站稳后，再引导其前进。

5.3.5 提供就座引导服务时应将服务对象引导至无障碍休息区座椅旁，帮助其触及座椅椅背，协助其就座。

5.3.6 服务对象有携带导盲犬的，应允许导盲犬出入政务服务大厅，并在大厅外张贴允许导盲犬进入的标志。

5.4 听力语言障碍人士的无障碍服务

- 5.4.1 应为服务对象提供书面或手语交流服务。
- 5.4.2 根据实际条件，可采用以下方式提供手语服务：
 - 配置具有手语服务能力的人员；
 - 配置手语翻译设备，提供远程视频手语翻译服务。
- 5.4.3 应在政务服务大厅摆放用于书写的信息交流板或纸，便于服务对象进行书面交流。

5.5 上肢障碍人士的无障碍服务

应为上肢残疾的服务对象提供语音识别等技术服务，使其能通过语音或其他方式办理业务。

5.6 精神和智力障碍人士的无障碍服务

应关注服务对象的状况，根据实际需要提供服务。

5.7 老年人的无障碍服务

应关注服务对象的状况，根据实际需要按行动障碍人士的服务要求提供服务。

5.8 孕妇的无障碍服务

应关注服务对象的状况，根据实际需要按行动障碍人士的服务要求提供服务。

6 服务保障

6.1 服务人员配置

- 6.1.1 应配置一定数量的无障碍导办人员，为有需要的人士提供全程导办服务。
- 6.1.2 应配置一定数量的前台咨询服务人员，及时为有需要的人士提供咨询服务。
- 6.1.3 宜配置一定数量懂手语的服务人员，为需要的人士提供手语服务。

6.2 服务人员培训

- 6.2.1 应建立无障碍服务培训制度，定期组织培训并考核。
- 6.2.2 无障碍服务培训内容包括：
 - 无障碍设施使用方法；
 - 手语；
 - 无障碍服务方式，包括但不限于导盲随行；
 - 无障碍服务礼仪。

6.3 设施设备维护

- 6.3.1 应建立完善的无障碍设施设备维护管理机制。
- 6.3.2 应定期对政务服务大厅的无障碍设施设备进行巡查，确保各项无障碍设施正常使用。

6.4 无障碍服务应急预案

应制定无障碍服务应急预案，在发生突发事件时，为有需要的人士提供应急服务。

6.5 投诉处理

应做好无障碍服务投诉处理工作，当发生投诉时，快速反应和妥善处理。
