

# 浙江省残疾人无障碍旅游市场开发探讨

黄宝辉

(浙江旅游职业学院 旅行社管理系,浙江 杭州 311231)

**摘要:**我国处于全民旅游时代,但残疾人旅游业还处在市场起步阶段,残疾人出游尚未实现规模化和常态化,社会对残疾人旅游的关注度不高。针对浙江省残疾人无障碍旅游市场现状和存在问题,建议社会各界在保障残疾人旅游权利方面采取措施,形成科学、有序、无障碍的旅游环境。

**关键词:**残疾人;无障碍旅游;市场开发

**分类号:**F592.7 **文献标识码:**A **文章编号:**1673-1395(2018)04-0080-03

我国旅游业持续快速增长。国家旅游局数据中心发布的《2016 年中国旅游业统计公报》显示,2016 年,我国人均出游达到 3.4 次。但是,存在身心障碍的残疾人群体,由于旅游业无障碍设施和无障碍服务的普遍缺失,旅游企业专项无障碍旅游产品匮乏,残疾人及其家庭的旅游基本上处于自发状态。浙江省残疾人及其家庭成员构成了潜在的旅游市场消费力量。浙江省经济社会发展水平高,据浙江省统计局、浙江省残疾人联合会发布的《2016 年度浙江省残疾人全面小康实现程度主要数据公报》的数据,通过对残疾人家庭人均可支配收入、社会保障和公共服务等 16 个指标的监测分析,2016 年度浙江省残疾人全面小康实现程度为 92.39%,浙江省残疾人已经具备了一定的外出旅游经济能力。

## 一、浙江省残疾人旅游市场开发现状与问题

(一)旅游企业无障碍旅游产品开发初现端倪

旅行社是最接近市场一线的旅游企业,杭州旅行社行业中已经涌现出一批为残疾人群体提供无障碍旅游产品和服务的旅行社。如杭州西子国旅,经常与西湖区残疾人联合会合作,推出多条适宜残疾人群体的宋城一日游、西湖踏春游,服务残疾人游客 2000 多人次;浙江省中国旅行社,于 2015 年、2016 年推出公主邮轮无障碍旅游团队、歌诗达邮轮无障

碍旅游团队,服务残疾人游客及亲友 130 人次;浙江新世界国旅、杭州华宇国旅,先后推出肢残人西湖休闲一日游、肢残人乡村休闲游、残疾人妈妈亲子游;杭州市中旅推出系列残疾人妈妈亲子游;2015 年国家助残日期间,在浙江旅游职业学院无障碍旅游策划团队的组织下,11 家旅行社齐聚西溪天堂,为数百名残疾人游客提供助残特惠线路,受到残疾人游客的好评。

在旅游住宿的无障碍服务方面,浙江省具有一定基础。为了迎接第八届全国残疾人运动会,浙江省曾选定 37 家残疾人运动员接待酒店,改造无障碍客房 670 间,其中轮椅无障碍客房 349 间,聋人无障碍客房 177 间,盲人无障碍客房 144 间。杭州的百瑞国际大酒店、中北大酒店、之江饭店等饭店都曾进行过无障碍设施改造,例如在酒店客房装声光门铃,将小走廊和卫生间合并盥洗区,增加轮椅回旋空间,在大堂增设无障碍洗手间,增设大堂、餐厅的木制无障碍坡道,等等。但可惜的是,八残会结束后,部分酒店因无障碍客房、无障碍设施使用率低,其维护状况不太理想。

(二)无障碍旅游的设施配备不全

浙江省相关部门对于无障碍旅游的设施配备的相关制度标准尚未完全建立。景区和酒店的无障碍设施不足,入口没有无障碍通道,缺乏手语导游,没有残疾人专用卫生间等,这些都使得残疾人无法享

收稿日期:2018-05-06

基金项目:2016 年杭州市社科常规性规划课题(Z17YD007)

作者简介:黄宝辉(1973-),女,湖北孝感人,副教授,硕士,主要从事旅游管理研究。

受散心的乐趣。

以旅游景区为例,旅游景区的上客点和落客点均未设无障碍上客和落客区,连通道路并提供足够的照明,部分旅游景点的售票处、特许摊位和入口没有为残疾人提供无障碍引导服务;旅游景区的引导指示牌以及宣传资料没有考虑满足残疾人群体的需求;旅游景区的警报、疏散及安全措施不符合残疾人的要求。

### (三)残疾人旅游专业服务团队尚未形成

残疾人无障碍旅游属于跨界资源整合的新型态旅游产品,市场开发的前提是须配备专业的服务团队,但囿于人员素质和资源整合能力,加之缺乏有效的辅导和培训,浙江省大多数旅游企业缺乏残疾人专业服务团队。

以旅行社为例。浙江省大多数旅行社没有设置无障碍旅游业务部门或产品小组,也没有建立无障碍旅游相关管理制度和服务流程,没有一家旅行社培养专门的手语导游,导盲服务和肢残人出行辅助服务方面的技能缺失,为残疾人游客服务显得力不从心、浮于表面。

## 二、浙江省旅游企业无障碍旅游设施与服务提升计划

### (一)做好无障碍旅游环境的规划与建设工作

加强规划引领。建议成立由政府牵头、相关部门参加的浙江省无障碍旅游环境建设协调机构,在对残疾人无障碍旅游需求进行充分分析的基础上,在尊重旅游企业业务操作实际的前提下,对无障碍旅游设施的配备和无障碍旅游服务的提供进行总体规划,同时统筹具有品牌知名度和社会责任感的旅游企业,逐步推进无障碍旅游设施配备,切实改善和提高残疾人游客的旅游体验。

### (二)出台鼓励无障碍旅游发展的扶持政策

第一,对服务残疾人的无障碍旅游设施配备给予适当补贴。旅游企业在无障碍旅游设施的配备上,存在着资金缺乏和技术指导缺位的困难。鼓励旅游企业开发残疾人无障碍旅游市场,应给予政策上的支持和优惠<sup>[1]</sup>。鼓励旅游企业对服务残疾人的无障碍旅游设施进行建设或者改造,浙江省残联可以对照“无障碍进家庭”的鼓励扶持政策,对无障碍旅游设施的建设 and 改造给予经费补助。同时,残联系统的无障碍技术督导人员,也应为旅游企业无障碍设施的配备进行技术指导。

第二,对旅游企业服务人员免费开展残疾人观培

训,帮助旅游企业切实提高残疾人旅游服务质量。在浙江省范围内,选择一批有开展无障碍旅游基础的、具有规模和品牌效应的旅游企业,对全体员工进行免费的残疾观培训,并进行适当的考核。培训次数为每年一次。

残疾观的培训,是为了帮助旅游企业的员工正确认识残疾人,从内心接纳和认可残疾人,尊重残疾人需求,并在服务中贯彻“公平、尊严和适用”原则。公平原则的含义是确保任何人,无论其功能和能力如何,都应获得相同的体验和同等水平的服务。尊严原则的含义是确保基础设施运行或服务提供的方式始终对所有使用者保持尊重。每个人都能按照自己的速度和节奏选择其喜好的使用方法。适用原则的含义是保证公共服务或设施“适合用途”,能够满足包括残疾人在内的所有涉众的具体需求。

第三,发起并组织做好“浙江省无障碍旅游接待示范点”创建工作。参照农业部与国家旅游局联合发起的“全国休闲农业与乡村旅游示范县、示范点创建活动”的思路与做法,建议由浙江省残联和浙江省旅游局联合发起“浙江省无障碍旅游接待示范点”创建活动,以充分调动旅游企业完善无障碍旅游设施、提升服务水平的积极性,为全省旅游企业开展无障碍旅游活动树立榜样。创建活动每一年开展一次,浙江省旅游企业均可自愿申报,通过浙江省残联与浙江省旅游局审核、第三方专业机构评审等程序,认定一批浙江省无障碍旅游接待示范点,并由浙江省残联、浙江省旅游局联合发文公示。

“浙江省无障碍旅游接待示范点”采取第三方评审的方式,制定相应的评审标准,并形成常态化机制,进行动态考核、优化调整,激励浙江省各旅游企业积极参与到无障碍旅游发展中来。此举同时也是采取“市场准入”的开发策略,同步建立规范企业进入残疾人旅游市场的各种制度、标准。“浙江省无障碍旅游接待示范点”可以优先承接浙江省残联系统的文化类、培训交流类、参观考察类、会议类服务采购项目,同时政府形象宣传平台应大力推荐示范点,提升示范点的品牌知名度和美誉度。

第四,培育推动无障碍旅游事业的行业协会。旅游行业协会组织在指导旅游经营者开拓旅游市场、提供丰富多样的旅游产品、提高旅游服务质量等方面,可以发挥积极作用。浙江省应培育省级无障碍旅游协会,以推动无障碍旅游政策出台、寻求法律支持,组建和管理公益类服务团队,募集及整合无障碍旅游资源,促进浙江省无障碍旅游事业的发展。

浙江省无障碍旅游协会属于跨界资源整合类行业协会,运作模式也可以尝试由多方联动参与,复合主体管理,聚焦阶段性目标,群策群力推进,协会绩效评估以地面设施与服务的切实改善为主要标准。

第五,通过各种方式,设立残疾人无障碍旅游基金。残疾人的经济收入不高,同时还要额外承担医药费、护理费等多种生活费用,缺少旅游经费是制约残疾人旅游的主要问题。浙江省可以选择一批市县作为试点,通过设立残疾人无障碍旅游专项基金,同时还可以通过景区门票价格减免等辅助方法、优惠政策和保护措施,资助残疾人旅游。鼓励社会各界建立非公募性质的残疾人旅游基金会,对残疾人旅游进行资金援助<sup>[2]</sup>。通过向广大残疾人发放旅游抵价券的方式,既让残疾人得到实惠,从而激发外出旅游的信心和愿望,也能适当保护旅游企业丰富无障碍旅游产品的积极性。

由于无障碍旅游的推进是艰辛浩繁的系统工程,为培育残疾人旅游供给体系,残疾人无障碍旅游基金的使用范围可定为:组织残疾人无障碍旅游活动、完善无障碍信息发布与信息咨询、培训无障碍旅游服务人员、无障碍旅游项目开发等方面。

### (三)加强无障碍旅游标准化建设

加强标准制定。专业院校研究机构应根据《旅游法》相关规定,抓紧启动无障碍旅游标准的编制工作,无障碍旅游标准编制主要包含以下内容。

第一,无障碍旅游设施配备的标准化。不同类型旅游企业从自身业务实际操作出发,充分考虑残疾人无障碍旅游需求,配备适用的无障碍旅游设施。如旅行社门市部须设有无障碍咨询窗、方便轮椅通行的无障碍坡道、升降平台、无障碍标志;酒店须设置无障碍电梯、盲道、通道和缘石坡道、无障碍卫生间、无障碍客房、无障碍车位、低位服务台、会议厅和餐厅轮椅席位,等等。

第二,无障碍旅游服务的标准化。其内容主要包括无障碍旅游管理制度规范、无障碍旅游服务流程、旅游企业各主要岗位的无障碍旅游服务规范、无障碍旅游的产品运营规范、无障碍旅游安全管理规范,以便让广大旅游企业在推进无障碍旅游的过程中有切实可行的技术指导。

无障碍旅游服务的标准化在浙江省已经得到实质性推进。浙江省旅游发展研究中心无障碍旅游研究所与中国旅游研究院旅游标准化基地,联合编制了《残障人员旅游服务规范》,已于2017年11月30日正式发布,成为杭州市服务业地方标准规范,并于2017年12月30日实施。《残障人员旅游服务规范》制定的主要目标是为帮助残障人员在杭州旅游期间能够获得可以比较的、有品质的“旅游体验”;促进在杭州旅行社行业内形成成为残障人员服务的和谐友好氛围;制定一套在全国范围内具有开创意义的残障人员旅游服务标准。《残障人员旅游服务规范》适用对象为组织身心健康、具有一定出游能力残障人员外出旅行的旅行社。该标准旨在为旅行社组织残障人员旅游活动提供服务规范,对于残障人员旅游的硬件和软件、服务、管理等方面提出了具体要求和指导,内容详尽、简明扼要、切合实际,且具有可控制、可操作性。浙江省在全国率先引导和规范旅行社企业的残障人员旅游服务行为,能够提升浙江省旅行社企业服务残疾人群体的能力,从而推动残疾人无障碍旅游市场的开发。

### 参考文献:

- [1]王秀哲.人权保障模式下无障碍通行权利法律保护研究[J].石家庄学院学报,2016(4).
- [2]冯召伟,王娜.残疾人的无障碍旅游探析[J].中外企业家,2013(6).

责任编辑 胡号寰 E-mail:huhao2@126.com