

残障包容自测指南

酒店篇

目录

序 01

引言 04

无障碍与残障包容 06

 无障碍 06

 残障包容 07

 不断演变的残障观念和自我认同 08

 可持续发展目标（SDGs）与残障包容 09

酒店业相关标准与残障包容 10

 GSTC 可持续旅游产业标准 10

 中国《旅游饭店星级的划分与评定》国家标准 10

环境、社会和治理（ESG）与残障包容 11

背后巨大的商机 13

酒店业无障碍与残障包容的挑战 14

 缺乏体系化管理制度 14

 缺乏能力建设和内部文化建设 14

 多种类型的残障带来的挑战 14

 可能产生的成本和投入 15

Nothing about us without us 16

公司治理与文化——最大的变革始于内部 17

 从治理开始 17

 包容文化 18

采取切实的行动 20

 无障碍设施 20

信息和沟通无障碍——所有服务和体验的前提 24

 安全 25

 能力建设和培训 26

 供应链的带动 27

 公益 27

不要让完美主义阻碍进步 29

联合发布 31

鸣谢 32

附件《残障包容自测表 - 酒店篇》 33

序

残障人士和其他有无障碍需求的人群在旅行过程中往往面临许多障碍，但事实上，并非所有这些障碍都是物理障碍。多次调查显示，人们面临的主要障碍之一是缺乏关于无障碍设施的信息。2022 年，Valuable 500 进行的一项规模最大、范围最广的残障旅行者调查证实了无障碍信息的重要性。在美国，有超过四分之三的受访者表示，他们在度假之前需要进行额外的研究，以确保目的地适合他们，而中国有三分之一的残障人士表示，他们在预订度假产品之前会研究目的地的景点，以确保自己的需求能够得到满足。超过 30% 的全球受访者希望相关网站能够提供更多的无障碍信息，而 84% 的受访者认为，提供更好的无障碍信息将有助于目的地吸引更多有无障碍需求的游客，这个数字比改善基础设施的比例（83%）还要更高。其他调查显示，95% 的无障碍需求游客在决定是否访问一个场所之前，会事先寻找有关这个场所的无障碍信息，而九成的人会在确保这个场所能够满足他们需求的情况下才会决定出行。

这份《残障包容自测指南 - 酒店篇》主要目的是通过提供残障包容自查清单，来帮助酒店提高对无障碍和包容的理解。这个指南本身就可以被酒店用来创建一个无障碍的工具，以满足信息需求。这份指南并不是为了证明您的酒店是否无障碍，它的目的是列出游客可能遇到的无障碍的痛点需求和潜在障碍，以便他们自行决定这个酒店是否适合他们。指南正文本身是一个非常实用的工具，但附件的作用就更加重要。它不仅通过全面的清单来帮助酒店梳理其可以提供的潜在残障包容的要点来加深酒店经营者对无障碍需求的了解，它还展示了自我评估如何融入更大的战略框架，以包含适用于整个旅游业的无障碍和残障包容的关键信息。重要的是，在这个指南中，彩色星球明确表示了障碍不仅仅只是物理的，还存在于沟通、服务和产品设计以及企业文化：“真正的包容和无障碍不仅是一项政策、设施或计划；它是一种文化，一种态度，并珍视对每个人的真诚尊重和理解。”

彩色星球表明了他们对于这个问题的态度和看法，改善无障碍设施、提升残障包容的第一步是进行自测，通过这样一种简单的差距分析，来了解缺失的无障碍特征以及可以做出的改进。当然，这不仅仅是在清单上打勾而已。本指南还强调了衡量和披露构成任何合理商业决策的基础，无障碍也同样如此：需要定期重复自我评估，并将识别出的差距纳入持续的残障包容行动计划中。同样地，残障包容需要管理层的支持，并纳入预算，成为组织战略规划的一部分，而要实现这一点，管理层需要相信从投资回报和长期可持续等角度来看，残障包容对企业的价值究竟是什么——所有这些都在这个指南中简明扼要地给出了答案。

无障碍和包容不仅仅涉及顾客，随着社会越来越受价值驱动，这其实也涉及就业政策、实践和程序。环境、社会和治理（ESG）对潜在客户、员工、投资者，甚至评级机构来说越来越重要。据埃森哲的一份报告，实施最佳残障群体招聘和支持实践的公司，其四年期间的收入增长率比其他公司高出 28%，净利润翻倍，利润率增加了 30%。在劳动力市场日益紧张的情况下，员工也越来越倾向于寻找注重 ESG 的公司。

如果需要总结一个关键信息，那么这个信息就是：“无障碍不是终点，而是通往一个更加包容、可持续社会的桥梁。”

Martin Heng
全球包容性旅游倡导者

关于 Martin Heng

Martin Heng 出生于英国伯明翰，拥有剑桥大学英国文学学士和硕士学位，以及墨尔本皇家理工大学传播学硕士学位。1987 年，他离开英国，开始全球旅行、生活、工作，1997 年起他常居澳大利亚。2010 年，他在骑自行车上下班途中遭遇车祸，导致四肢瘫痪。

2013 年至 2020 年，他担任《孤独星球》的无障碍旅游经理兼编辑顾问，在此期间，他出版了大量无障碍旅游相关的书籍，包括全球覆盖面最广的无障碍旅游在线资源集，该资源集被联合国世界旅游组织评为无障碍最佳实践；2016 年，他为参加残奥会的所有运动员提供了里约热内卢无障碍旅游指南；他还联合其他专家共同撰写了墨尔本、布莱顿、布里斯托尔、爱丁堡和格拉斯哥等城市的无障碍指南。

自 2014 年以来，他已成为联合国世界旅游组织、世界贸易中心、国际航空运输协会和亚太旅游协会等全球非政府组织举办的旅游会议的定期演讲嘉宾。2021 年，他为亚太经合组织撰写了《无障碍和包容旅游：旅游行业中小微企业最佳实践指南》（Tourism Access and Inclusion: Best Practice Guidelines for Tourism MSMEs），并辅以三个在线研讨会系列，吸引了许多世界无障碍旅游名人的参与。2022 年，他为澳大利亚旅游出口委员会编写了《无障碍和包容性主办方手册》（Accessible and Inclusive Host Handbook），并辅以一系列由他创建和提供的培训模块。从 2023 年 6 月起，他开始为全球可持续旅游委员会（GSTC）提供无障碍和包容旅游相关的培训。

序

研究显示，残障人士每天遭受的歧视在不断增加。如果一家酒店、餐馆或交通服务提供商没有提供无障碍设施，那么他们将会失去大量的潜在业务。全球残障人士每年的消费能力高达 13 万亿美元，这为旅游业带来了巨大的商机。将残障员工和消费者放在业务的中心位置，可以有效地利用这一潜力。我们必须从业务的各个方面考虑残障人士的融入问题，必须重新思考现有的流程和程序，并以开放的心态进行改变。简而言之，每个人，无论他们的能力如何，都应有权享受热情的款待和旅行的乐趣。

残障游客和残障人士在旅行过程中会面临多种难题，例如服务时间不均等、数字化服务的无障碍性不足、残障人士代表的缺乏、包容性设计的不足，以及如何满足残障客人需求的知识不足等。这些问题导致一个普遍的现象，即许多残障人士在旅行时都会产生不安全感。我们希望提供一份详尽的核查清单，帮助我们更好地满足残障人士的个人需求，实现尽可能多的无障碍服务，并能让我们清晰地了解目前进展如何。这样做，意味着我们已经提前考虑到这些问题，而不是事后才想到。因此，我们可以尽量减少残障人士在出行中感到尴尬、孤立、被忽视甚至被排斥的情况。即便只是初步开始做这些，也总好过什么都不做。

Ryan Curtis-Johnson
Valuable 500 首席传播官

关于 Valuable 500

Valuable 500 是在 2019 年达沃斯世界经济论坛上发起，由全球超过 500 家最具影响力的企业和他们的 CEO 组成的联盟，联盟成员包括 2200 万员工，涉及 64 个行业和 41 个国家。Valuable 500 的目的是为了实现残障人士包容性而共同进行创新，通过企业的力量来构建一个每个人都能被平等对待的系统和文化，消除长期以来残障人士被排除在外的现状，为全球 13 亿残障人士推动持久变革。

Valuable 500 其中的 15 个标志性领导企业，包括安联、苹果、BBC、德勤、安永、谷歌、微软、宝洁等共同资助、建设和测试各种解决方案，并利用其丰富的经验帮助促进整个社群的进步。

Valuable 500 号召通过三项同步集体行动推动变革，即承诺将残障包容纳入领导议程、解决残障数据差距，建立企业问责制、在广告和媒体中融入残障代表，引导 500 家公司同时朝着同一个方向前进，克服同样的系统障碍。

引言

根

据世界卫生组织的数据显示，世界上约有 16%^[1] 的人口有一定程度的残障。而中国约有 8500 万残障人口。^[2] 每个人都有消费和休闲的权利，残障群体和我们每个人一样，都有同样的愿望和需求，都希望得到尊重，渴望独立，渴望在社会中平等地生活。

随着社会的不断发展，残障人群的生活水平不断提高，消费能力不断增长，他们希望有能力和所有人一样实现自我价值，并享受生活。然而，实际上，商业界并没有充分地开发这一群体的创造力，也没有为这个重要但容易被忽略的消费群体服务提供很好的服务和产品。在中国，残障人群的权利得到了法律的保护，从《中华人民共和国残疾人保障法》，到《残障人教育条例》等一系列政策法规，中国在法律层面提供了全面的残障权益保障。尤其在建筑环境、就业、教育等方面，政府已经采取了一系列的实际行动。例如，2023 年 9 月 1 日实施的《中华人民共和国无障碍环境建设法》^[3] 对无障碍设施建设、无障碍信息交流、到无障碍社会服务等都提出了要求。《无障碍环境建设管理条例》要求新建、改建、扩建的公共建筑物、道路等必须符合无障碍设计标准，以保证残障人士的行动自由。在教育领域，《残障人教育条例》规定了残障人士享有接受教育的权利，并要求教育机构提供适合他们的教育资源和条件。就业方面，《残障人就业条例》则通过“残障人就业保障金制度”和“残障人就业配额制度”为残障人士提供就业保障，使他们能够实现自我价值，提高生活质量。这些法律法规的制定和实施，不仅保障了残障人士的基本权益，也体现了中国社会对于残障包容的深入理解和积极实践。

如何在企业内部推动残障包容，为更多残障人群提供工作机会，以及如何在服务和产品中体现残障包容，让更多残障群体受益，是当下各行各业都应该考虑的问题。

在酒店业中推广和实践残障包容性是至关重要的。这不仅反映了企业社会责任的实践，还符合全球可持续旅游委员会 (GSTC) 发布的可持续产业（酒店）标准。这些标准明确要求酒店在设计和运营过程中，必须考虑到所有人的需求，包括残障人士。酒店不仅需要在硬件上提供无障碍入口、轮椅友好的走廊和房间、视障和听障友好的服务设施等，还需要在服务上做好体系化的管理和加强，以确保残障人士

的需求得到满足。通过这样的实践，酒店不仅可以满足更广泛的客户需求，提升其品牌形象和社会声誉，还能增强其经营的可持续性，吸引更广泛的客源。酒店业需要认识到，残障人士同样是重要的消费者群体，他们的需求和权益应得到充分的尊重和保障。因此，无论从社会、经济还是企业发展角度来看，推广残障包容性都是酒店业务发展的重要一环。通过推广残障包容性，酒店业不仅可以提供更优质的服务，也能为创建一个更加包容和公正的社会环境做出贡献。

改善无障碍，提升残障包容的第一步是进行无障碍自测，如果不能了解自己在无障碍建设中缺失了什么，就无法进行改进。本工具书的目的是提供一份初步的残障包容的自测清单，帮助酒店增强对无障碍和包容性的了解。

本工具书由酒店业残障包容指南和自测表组成，指南部分从概念和案例出发，概述酒店业残障包容的概念、核心要素以及创建无障碍环境时应该考虑和遵守的原则。自测表以表格形式呈现，主要分为管理体系和具体行动两个主题。在管理体系主题中，包含但不限于酒店是否通过制定专门的残障包容相关政策、设定残障包容的定性及定量目标、制定残障包容的行动路径 / 计划，以及制定相应的规章制度，来确保残障包容目标的推动和执行。此外，这个主题还涉及到酒店是否有专门针对残障包容方面的预算、KPI 设定以及激励机制，这些都是衡量酒店对残障包容重视程度的重要指标。在具体行动的主题中，包括了更多更为落地的执行细节维度，包括但不限于酒店重点关注设施的改善，如建筑设计、停车场、入口、坡道、通道 / 过道、楼梯、电梯、前台等方面的无障碍设计，以及提供适合不同残障类型人士的信息和沟通方式等。

我们需要强调的是，这份工具书不是一个严格的标准或评分表，而是希望通过建立酒店业残障包容的最佳实践，帮助酒店行业自测，并做差距分析，更深入地认识到自己在无障碍方面的优势和不足。

当然，没有完美或完全的无障碍，自我评测只是酒店业无障碍旅程的第一步，要真正实现无障碍和包容，酒店还需要拿出决心，设置明确的策略、目标、实施路线图、采取切实的行动，对硬件和软件进行提升，并追踪相关表现，建立残障包容的文化，进行能力建设和培训，并以更透明的方式对外披露和报告所取得成果。与此同时，残障包容也不是酒店单方面的任务，所有的利益相关方，包括政府、企业和社会都应共同努力，从根本上结束残障歧视，共建一个更加包容和友好的环境，让每一个人都能享受同等的产品和服务。无障碍并不是目的或者终点，我们需要通过无障碍，最终实现一个更加包容、可持续的社会。

无障碍与残障包容

无障碍

根据国务院 2012 年颁布的《无障碍环境建设条例》，对无障碍环境的定义是指“为便于残疾人等社会成员自主安全地通行道路，出入相关建筑物、搭乘公共交通工具、交流信息、获得社区服务所进行的建设活动”。与人们通常理解的不同，无障碍指的不仅仅是解决通行只能走台阶、盲道缺失等物理障碍，在酒店行业，无障碍需要讨论的议题相当广泛，包括但不限于：

- 物理障碍，如无法轮椅通行的过道和台阶、拥挤的空间、缺失的盲道等；
- 沟通和信息障碍，如残障人士与企业联系的方式有限或缺少合适的沟通方式，缺乏残障社群需要的相关信息，以及网站 /App 等没有考虑残障人群的使用体验等；
- 服务和产品障碍，如没有经过无障碍培训的员工服务或没有考虑残障人的体验，又比如在洗漱用品上缺乏盲文、酒店内部缺乏清晰的无障碍标识、无障碍房间设置不够等；
- 文化障碍，如酒店员工缺乏基本的残障礼仪等。

实际上，人们对无障碍的需求比我们想象得更广泛。我们最熟悉的残障标识是一个坐轮椅的人，然而残障的类型不仅仅只是行动上的障碍，或者需要使用轮椅的人，也可能是其他类型的障碍、听力障碍、视觉障碍、认知障碍，还有部分隐形残障，如自闭症或老年痴呆症患者等。此外，无障碍的需求不仅仅涉及残障人士，孕妇、临时受伤者、老年人、推着婴儿车的父母等也都是有无障碍需求的典型代表，他们通常更愿意选择有无障碍设施的场所。



常见的残障标识



国际上更为完整的残障标识

虽然残障群体对无障碍设施和服务的需求最大，但良好的无障碍并不是为残障人士提供的可有可无的额外服务，而是可以为所有人提供优质服务。无障碍设施能够惠及所有人，确保无论个人情况如何，酒店所提供的服务可以平等并且轻松地被

所有人使用。然而在目前绝大多数的情况下，不仅是残障人群，上面提到的全部有无障碍需求的人群在获得基本的无障碍服务方面仍然面临困难。

无障碍建设中很重要的一项原则是通用设计。通用设计原则是为了最大程度上让所有人，而不仅仅是残障群体，都能轻松、舒适、有尊严地进出和使用建筑物、场所和空间。这对于酒店而言，也同样适用。通过通用设计，可以为最广泛的人群和场景创造出更方便使用的设施和服务，而不需要特殊或单独的设计，也几乎不需要额外的成本。^[4]

通用设计的概念由已故的建筑师罗纳德·梅斯（Ronald Mace）提出，因为他本人患有小儿麻痹症，在成为建筑师后，他开始倡导建筑设计中的无障碍。

“

通用设计是使所有人都可以最大程度使用的设计，而无需进行调整或专门设计。

”

——罗纳德·梅斯

残障包容

除了无障碍之外，还有一个消除残障歧视的重要议题，即为残障包容，也称为残障融合。残障包容与无障碍有很多重合之处，但也有一些关键的差异。

无障碍是指消除阻碍残障群体参与社会活动的障碍，确保每个人都能有平等的机会获得服务，使用产品，进行活动。这意味着我们需要去除物理、沟通和信息、服务和产品、文化方面的各种障碍。可获得性和可使用性是无障碍的核心。

残障包容则是一个比无障碍更广泛的概念，它更进一步，期待残障群体成为社会各个方面都有价值的成员，让社会以积极的方式欢迎和包容每一个人，包括残障群体。残障人群的每个一人都应感到被重视、被尊重并有机会充分发挥他们的潜力。这包括但不限于倾听他们的意见和建议，在规划、设计、决策中融入他们，在对外的沟通中真实地体现残障群体的代表等。

理解这二者之间的差别是很重要的，因为光是创造一个无障碍的世界是不够的，这并非最终的目的，最终的目的是创造一个更为包容的社会，消除一切形式的残障歧视。

不断演变的残障观念和自我认同

实际上，社会对于残障群体的认知和理解也在逐步发生改变。在过去，社会对于残障的认知停留在悲剧、负担和无能上。残障被认为是个人或家庭的悲剧。这种慈善模式认为残障群体是无助的，无法过上充实、自给自足和独立的生活。这种模式通过提供帮助、照顾、同情和怜悯来支持残障群体，将他们定位为励志的源泉。即使到了今天，我们仍然可以看到慈善模式思维在全球残障问题的观点中根深蒂固。

然而，这种对残障的看法和强调无助的态度，是以牺牲个人的自主、尊重、获得人权以及充分参与社会和经济等其他关键方面为代价。

医疗模式认为残障群体本身存在某些错误、缺陷或不足。当个人在平等参与社会、社区、工作场所或日常生活的各个方面受到限制时，医疗模式将个人的损伤、功能差异、缺陷或状况视为致病因素。这种模式的重点在于“修复”、“治疗”或“治愈”个人，以消除这些障碍。基于这样的认知，社会也很容易对残障人群产生歧视的态度，因为他们被看成“不符合正常人标准的”群体，这容易产生社会的系统性歧视。人们对待残障的态度和方式，并不是去创造包容的社会和环境，而是寄希望于医疗手段的进步，来弥补或修复这些他们认为的缺陷。

残障社会模式对上述观点提出了挑战，并将社会中的障碍定位为限制个人获得物质环境、资源、机会和自主权的因素。残障社会模式指出，社会有责任积极努力消除残障群体所面临的障碍。许多人选择不认同自己属于残障群体，有很大一部分原因可能是因为他们认为社会对残障的包容性不够，仍然有歧视，残障群体并不能得到社会的足够尊重。不仅如此，也有不少不认同自己残障身份的人士认为残障是社会和环境障碍造成的。

Valuable 500 在 2024 年发布了一份名为 "Self-ID Resource Guide" 的自我身份认同指南。^[5] 这份指南展示了与残障模式思维有关的显著转变，彰显出各国、城市和政府正在努力消除环境障碍。政府已经出台了要求数字产品实现无障碍的法律，全球的智囊团也在探讨应对可能影响残障群体的未来挑战，包括人工智能等领域的影响。虽然残障社会模式的思维方式推动了许多进步，但也有很多残障意见领袖和相关人士指出，该模式下人的主观能动性可能不足。如果社会有责任消除影响残障群体全面参与生活的各种障碍，那么推动这种变革的责任就在于社会的资助、相关法规的颁布和对这种变革的倡导，但是同时，残障群体本身也需要作出有意义的贡献。

另外，每个人都有权选择是否认同自己是残障人士，社会不能默认一个人拥有残障身份。有的人可能患有特定的疾病、或者具有某种功能性的差异，但他们并不将自己视为残障人士。还有人由于社会对残障群体存在障碍，选择不认同自己是残障人士。这两种情况都是可能存在的。需要注意的是，一个人的残障身份并非恒定不变，随着时间的推移，人们对自我身份的认知方式也会发生改变。残障可能是暂时的，也可能是基于特定环境的，其程度受多种因素影响。我们支持任何选择不认

同自己为残障人士的人，也支持那些自豪地认同自己是残障人士的人。

此外，需要明白自我认同为残障人士，或披露自己的残障信息并不等同于提供详细的医疗信息也是至关重要的，设置合理的界限，关注个人隐私同样至关重要。获得相关的残障信息并不意味着要让残障人士向他人深入地介绍历史的病情和问题，而是要通过这些信息，在必要的条件下，为他们的工作和生活提供支持和便利。

| 可持续发展目标（SDGs）与残障包容

2015 年 9 月 25 日，联合国可持续发展峰会上正式通过了《改变我们的世界——2030 年可持续发展议程》（SDGs），这是一份由 193 个会员国共同达成的成果文件，为未来 15 年世界各国的发展和国际发展合作指明了方向，提供了一个强有力的框架。SDGs 包含了 17 项可持续发展目标，169 项具体目标和 231 项独特指标，这是一个立体的可持续发展框架，不仅仅只是针对环境的可持续发展，还有很多社会议题。

议程中频繁强调了两个词：所有（all）和包容性（inclusive），更是多次提到了残障人士，这意味着 SDGs 对所有国家和所有人都适用，并且不让任何人掉队，包括残障人士和其他群体。平等和不歧视原则是 SDGs 的重要核心。

SDGs 中虽然不是每一项都明确提到“残障”，但是承认了残障是实现所有目标时都需要考虑的维度。其中与残障包容高度相关的目标有 5 个，分别是目标 4 优质教育、目标 8 体面工作和经济增长、目标 10 减少不平等、目标 11 可持续城市和社区、目标 17 促进目标实现的伙伴关系。目标 4 和目标 8 中涉及消除一切形式的贫困和不平等，促进包容性和可持续的经济增长，让所有人包括残障人士都有体面工作的机会并获得相应的报酬。目标 10 涉及消除对残障群体一切形式歧视，确保包容、非歧视、平等和尊重所有人的权利和尊严。目标 11 涉及使城市和人类住区变得包容、安全、韧性和可持续、可负担，完善基础设施建设，确保所有人，包括残障人群的基本需求得到满足。目标 17 中也包括了向发展中国家，包括欠发达地区和小岛屿发展中国家提供能力建设等支持，以帮助他们提高残障人群的相关支持。

残障包容这个议题被充分融入进了 SDGs 中，成为全球要走向可持续发展所必需重视的社会议题之一。

酒店业相关标准与残障包容

GSTC 可持续旅游产业标准

全球可持续旅游委员会（GSTC）是在联合国基金会支持下，由联合国环境规划署、联合国旅游组织等 32 个伙伴单位共同建立的非政府组织。GSTC 从诞生的那天起的主要愿景就是制定和推广可持续旅游的全球标准，统一旅游业可持续发展的语言。GSTC 有一套针对酒店业可持续发展的国际标准，即 GSTC 可持续旅游产业标准，该产业标准包含了管理的可持续、社会经济的可持续、文化的可持续、环境的可持续四个重要支柱，共 42 项指标。这是一套完整的酒店业可持续发展的标准，综合且成体系地定义了什么是可持续酒店应该具备的要素。

在 GSTC 的可持续旅游产业标准中，无障碍具有重要的角色。在 A7 项指标当中，GSTC 要求为所有人群提供无障碍的服务和产品，包括但不限于提供足够充分且准确的信息，确保建筑、场地对于残障群体的使用，和无障碍地参与各种活动，并且要求无障碍性得到相关专家或者认证机构的审查和认证。此外，在 B2 项指标（平等机会）中，明确要求在聘用员工时必需给予包括残障群体在内的所有人平等的机会，禁止歧视。

这就意味着要获得 GSTC 这一国际上更广泛被认可的可持续酒店的认证，酒店业必需在无障碍和残障包容方面做出相关的努力，并证明这些努力和成绩。

中国《旅游饭店星级的划分与评定》国家标准

在中国，指导酒店业发展的其中一个重要国家标准就是由中国国家质量监督检验检疫总局、中国国家标准化管理委员会于 2010 年 10 月 18 日发布的《旅游饭店星级的划分与评定》（“星级饭店标准”）。在这个星级饭店标准中，也明确了对于残障人群的设施要求，比如有残障卫生间、门厅和主要公共区域有供残障人群出入的坡道，以及有专门的配备了相应残障设施的残障客房等。

有大量的获得过星级评定的酒店都根据星级饭店标准投入了相关的残障设施。无障碍对于酒店业而言，并不是一个新的议题。

环境、社会和治理（ESG）与残障包容

ESG 是环境（Environmental）、社会（Social）和治理（Governance）的缩写。与传统的企业财务绩效评价不同，ESG 是一种关注企业环境、社会责任和公司治理绩效的投资理念和企业评价标准。政府监管机构和投资者可以通过观察企业的 ESG 绩效来评估其在促进环境保护、推动经济可持续发展和履行社会责任等方面的表现，并据此采取相应的政策引导和投资决策。ESG 评价体系逐渐成为衡量企业发展潜力和前景的新标准，并被投资人所遵循的投资准则。

ESG 兴起的原因是为了鼓励企业承担更多的社会责任，以应对气候变化、环境污染和贫富差距等挑战。ESG 评价的目的是让企业承担由其商业行为所造成的“外部性”成本，重新定义企业与市场的边界。通过内部化外部性问题，ESG 推动企业采取可持续发展战略，实现利益最大化，并达到国家设定的产业和经济目标。

残障包容是 ESG 治理体系框架中的一个关键板块，往往体现在 "S" 和 "G" 的部分。在 "S" 的维度，很多 ESG 的相关评级机构会综合考虑企业的平等、多元、包容方面（DEI）的表现，这就包含了是否没有对残障群体的歧视，是否为他们提供了更为平等的就业机会，健康安全合规的工作环境、产品和服务等。从 "G" 的角度，企业可以做的包括从残障代表融入的角度考虑在管理层和员工中是否有融入了残障的代表，是否对制定了残障包容的企业战略，是否对相关的表现和数据进行追踪，是否进行了适当、无误导且透明的披露等等。

数据显示，ESG 表现的提升也有助于企业为投资者创造价值，同时吸引和提升客户和员工的忠诚度。埃森哲报告显示，在雇佣和支持残障群体方面拥有最佳实践的企业在四年时间内相较与其他企业实现了 28% 的更高收入、两倍的净利润和 30% 的更高经济利润率。此外，有效的残障包容策略还可以帮助公司在人才竞争中获胜。在经合组织国家，残障群体就业率仅为 44%，而在发展中国家，估计有 80% 至 90% 的适龄残障群体目前处于失业状态。残障群体就业差距意味着全球仍有一个巨大而未被开发的人才库。^[6]

然而，即使有 ESG 披露要求和规则的推动，很多企业在残障数据披露方面的表现并不佳。Valuable 500^[7] 在《ESG 与残障包容相关数据白皮书》中指出，企业在评估其对社会的影响、绩效及其带来的价值所采用的各项关键绩效指标（KPI）、衡量标准或目标中，残障人士包容性这一指标明显缺失。此外许多公司将所有多元数据（如 LGBTQIA+、性别、种族和残障）都汇总到同一个统计数据中，而没有单独报告每种类别。除了残障方面数据的披露水平较低外，报告内容也缺乏共同的基

准，使得各企业的数据难以进行比较。残障人士包容性和相关主题（如无障碍）在重要性评估中出现的频率和内容常常不一致，而这项评估是用于与利益相关方确定 ESG 实质性议题的重要方式。^[8] Valuable 500 强调了将残障包容从更广泛的 DEI 中提取出来，并将相关 KPI 考核纳入业务基本流程中，才是实现有意义变革的关键。

所幸我们看到如微软、苹果这样的公司已发布了单独的 DEI 报告，在报告中对公司在残障包容方面所取得的进展进行了较为全面的披露。这些尝试对于推动残障数据治理极具意义。



背后巨大的商机

构建无障碍环境和服务，实现残障包容绝不仅仅是企业社会责任措施的一部分或者额外的负担，也不应该将残障人士视为“怜悯的对象”，而更多的是庞大消费市场背后的商业机遇。这个群体的人数巨大，且在不断增长。事实上，有很多有一定残障的人群对无障碍酒店和服务有着同样的需求，但他们也许并不认为自己属于残障群体，他们的需求也往往被忽视。

欧盟的一项研究发现，残障旅行者平均与 1.9 名其他人一起旅行，这表明，通过满足一名残障客户的需求，企业平均可获得约三名客户。^[9] 根据针对残障人士出行的调查，超过 60% 的残障人士一年出游超过一次^[10]，多数人消费额在 1000-5000 元区间，38% 的人年消费在 5000 元以上，需要特别注意的是其中有 6.28% 的人年消费在 20000 元以上。而除了 8500 万残障人士以外，随着中国老龄化人口飞速增长，截至 2021 年末，全国 65 周岁及以上老年人口已达 20056 万人^[11]，占总人口的 14.2%。2019 年中国老年人旅游消费金额已经超过 5000 亿元。^[12]

无障碍影响着我们所有人，试想一下，你和年迈的母亲，以及刚出生没多久的孩子计划一次旅行，你需要的是大号字体的菜单帮助年迈母亲点菜，也需要一个可以通过婴儿车的电动门。这些实际的需求，意味着无障碍和包容性旅游将成为旅游行业中一个重要的发展方向。通过提供无障碍设施和服务，开拓新的客户群体，扩大市场份额，为企业带来广阔的商业机遇，也能够为目的地地区带来经济和社会的积极影响，促进旅游业的可持续发展。

联合国旅游组织（UN Tourism, 曾经称为 "UNWTO"）在一份报告中，认为无障碍旅游对于目的地、国家以及旅游行业的各个公司而言，是一个“改变游戏规则的因素”，尤其是在疫情后的旅游复苏计划当中。^[13]

而实际上，很多酒店已经有了无障碍设施，这些过往的投资资产被当成是合规或者符合星级评定要求所必需的投入，而事实上，这些已经花费的成本由于没有被利用好、维护好，很少被人提及。

酒店业无障碍与残障包容的挑战

缺乏体系化管理制度

然而，残障包容在酒店业的实践中仍然面临着巨大的挑战。事实上，我们很少看到酒店专门指定内部政策或者标准，以及一个更明确的目标和路径图，去指导残障包容应该怎么系统化地完成。就像管理其他所有的可持续相关议题一样，缺乏体系化的管理，就无法推动整体的变革。不仅仅只是制度，更清晰的残障包容相关的治理结构，责任机制，甚至是 KPI 的缺失，预算的不足，也是导致很多残障包容的议题难以落实到位的原因。

缺乏能力建设和内部文化建设

在国家政策的支持下，我们看到了在工作场所中对残障人群的录用的改善，但发挥残障员工能力和价值的支持却依然是挑战。工作场所的包容性不仅仅体现在聘用的环节，在企业中建立包容的文化，建立有管理层引导的员工资源小组来支持残障员工的工作，从公司最高决策层、管理层到整个公司员工对于残障员工社群的认识的提高，才能确保残障人群能够发挥他们的创造力和创新精神。提供足够充分的授权，能够让残障人群发挥真正作用，甚至担任更高的职务，而不是仅仅成为企业响应国家政策号召的“帮扶”行动。

此外，我们也很少看到与残障包容相关的培训，甚至包括一些基础的残障友好礼仪的培训。对于残障观念的不足，以及管理层、决策层缺乏残障经验等，都导致了企业在残障包容议题的进展缓慢。不仅如此，在对外的沟通中，尤其是创作媒体内容时，要么忽视了残障人群的参与，要么并没有在内容中真正纳入残障包容的正确表现。残障人群在这些营销素材当中并没有得到更好的代表和体现。

多种类型的残障带来的挑战

残障的类型千差万别，这也导致无障碍需求的范围非常广泛，即使有最强的意愿和无限的资源，也不可能满足每个人的特殊需求。即使是在占残障人口不到 10% 的轮椅使用者中，需求也会千差万别，此外还有听力、视力或智力障碍的旅客，以及患有长期疾病的人群。

比如当一个视障客人需要导盲犬，但导盲犬又有可能给有易敏体质的伙伴带来不便，需要对他们的动线进行相对区隔。要做到更包容，需要考虑的不仅仅是一类残障人群的需要，这意味着需要照顾到不同的更为个性化的需求，这给残障包容带来了更大的难度。

即使有了改变残障歧视的决心，酒店也要找到切实的解决方案来解决残障包容的实际问题。比如在信息无障碍方面，需要得到残障专家或专业机构的支持，来帮助提供实际的解决方案。比如在残障设施方面，需要综合考虑酒店现有的建筑设计来进行调整和升级改造，尤其是利用一些原有建筑改建的酒店，如何在不破坏酒店现有建筑条件的基础上找到更为残障友好的解决方案，就变得尤为挑战。

| 可能产生的成本和投入

在硬件和软件方面的提升都意味着更多的投入，这不仅仅意味着金钱的投入，也以为着酒店需要匹配更多的人员、时间和精力去关注、管理、提升残障包容相关的方方面面。这对于很多酒店品牌，尤其是那些在“品牌授权委托管理”模式下的酒店而言，意味着需要与业主方达成一致，才能拨出相应的预算来支持酒店的残障包容提升。

这在现实中可能会遇到很大的阻力，因为这需要酒店业主看到长期的投资回报，而不仅仅是短期的支出。其次，对员工进行残障包容的培训和教育也需要大量的时间和资源的投入，这对于疫情影响后正在努力恢复元气的酒店行业来说，是个很大的挑战。最后，虽然我们期望所有的酒店都能实现残障包容，但要做到这一点，酒店的管理层和全体员工必须共同努力，一起学习，一起进步，这对于酒店来说无疑是一个需要共同面对和解决的议题。



Nothing about us without us

"Nothing about us, without us"（没有我们的参与，不要替我们做决定），这个令人印象深刻的口号，起源于 1970 年代美国残障人士运动，这个口号在残障权利运动中被广泛使用，影响了联合国开始重视残障者的权利，和世界各地残障平权运动。这句口号传达了这样一种理念：任何政策都不应在没有受该政策影响的群体成员和代表充分和直接参与的情况下制定。这个口号在残障包容的语境里具有重要的意义。

同理心对于设计产品和服务都很重要，我们需要花时间从残障人士的角度理解他们的经历。但如果只是通过想象某一残障群体将如何使用某种产品或者服务，我们无法知道他们使用时的真实感受，比如仅仅依靠眼罩和耳塞来模拟视障或听障人群的体验是具有误导性的。我们无法通过想象来了解一个群体的全部，最简单的方法就是邀请对方参与到设计和规划中，分享他们的经验、想法和遇到的障碍。

残障人士应该被纳入任何与他们有关的决策中，确保他们不仅仅是被动的受益者，而是能够主动地为自己的权利和需求发声。在规划，以及产品和服务的设计中，与残障人士的直接互动能够为企业和机构提供更真实、更具针对性的反馈，同时确保残障人士的权利和需求得到充分的关注和满足。

不仅只是在设计和决策中融入残障群体，在对外的营销和宣传中也应该真实的融入残障群体的代表。

案例

万豪酒店在“欢迎残障群体在内所有人” (Welcoming All) 方面，做出了很多努力。他们与残障社区密切合作，制定了 "Room for All" 计划。其中包括在客房的设计概念中融入各类能够提升残障人士旅行体验的新功能，包括声控温度和灯光，以及更符合轮椅使用者的活动空间布局等。万豪合作的残障组织会邀请不同的残障群体代表来到“适合所有人的客房” (The room for all) 的测试室，听取他们的意见，与供应商和设计团队合作，去考虑适合儿童、或轮椅用户的高度，区分护发素和洗发水的盲文标记，甚至是入口门的重量等方面。^[14]

公司治理与文化

最大的变革始于内部

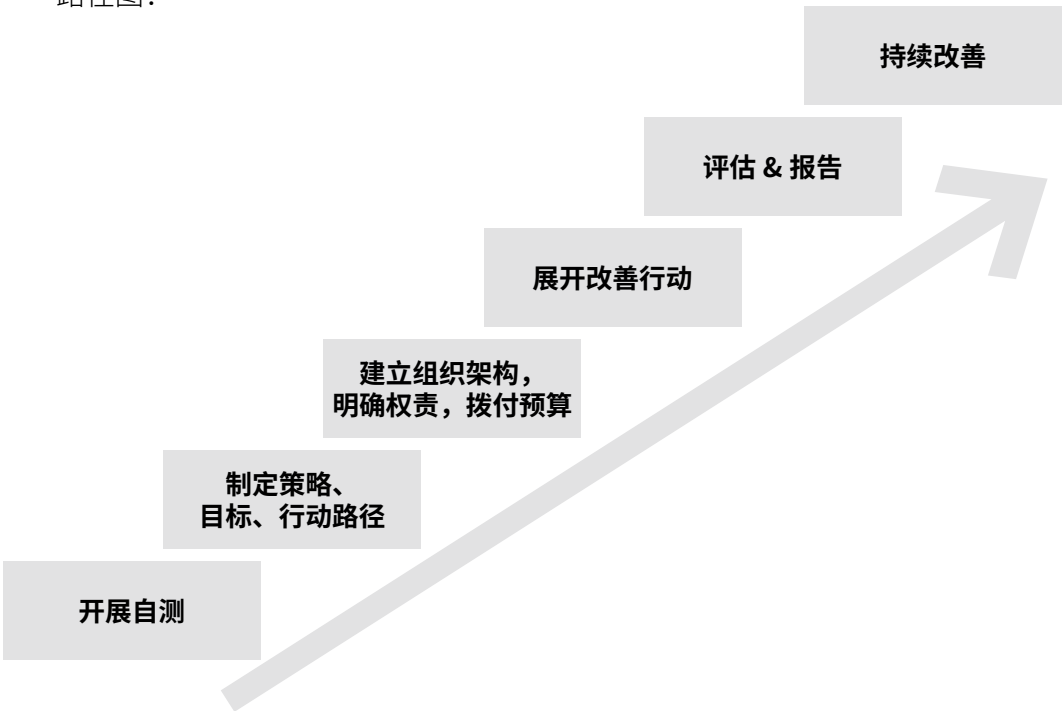
残障包容不仅仅是物理环境的无障碍调整，更是一个综合的概念，涉及到企业文化、治理、沟通方式、服务和产品。要真正实现残障包容，为残障人士提供无障碍的体验，需要企业从内到外进行全方位的改进。

从治理开始

任何残障包容方面的提升，都需要首先从治理开始着手。

首先，需要在策略和制度层面上制定相关政策和目标、明确的预算分配、规章制度和 KPI 等来确保方针的实施；其次，要在管理层和员工中设立残障代表，并在人力资源政策中融入残障包容的理念；再次，在有制度和实质内容支撑的条件下，酒店，尤其是领导层对于残障包容议题的公开承诺，对整个酒店提升残障包容有着重要的意义；此外，要强调公司的包容性文化，建立员工资源小组；最后，要进行残障包容的评估和追踪，并公开报告残障包容的进展，获得外部认可，并在实践中持续改善。

路径图：



希尔顿在加入 Valuable 500 时，就做出过关于残障包容的承诺。希尔顿有一个专门针对多元、平等和包容的官方网站，表达了其致力于打造公平、包容员工队伍（包括残障人士）的决心。^[15] 在残障包容的议题方面，希尔顿公开了他们的承诺，包括：

1. 加强能力资源小组（Ability Resource Group）的建立，积极参与和沟通，以在组织内部建立联盟。
2. 加大对残障人士的招聘、留用和晋升力度。
3. 加强员工以匿名或保密方式更新个人资料、识别残障身份和 / 或分享残障相关的担忧的可能性。
4. 提供残障包容方面的培训和教育，以确保团队所有成员都具有包容性的领导能力，能够成为积极的盟友，并为所有人创造归属感。
5. 努力确保工作场所和酒店对所有人都无障碍且具有包容性。^[16]

我们也看到有一些酒店集团不仅仅为残障包容和酒店无障碍制定了目标，甚至也为制定了自己的无障碍酒店标准。Scandic 酒店就在自己的官方网站上公布了自己的无障碍酒店标准。^[17]

包容的文化

根据 Valuable 500 在 2022 年对五个国家的残障旅行者进行的大规模调查发现，服务态度和无障碍设施同样重要。事实上，企业所能做出的最大、最有效的改变不需要很大的成本，因为这是态度上的改变，包括从企业内部的残障包容性政策及目标，再到员工善待和尊重残障人士，建立残障包容的制度，了解并积极回应残障员工的需求。只有态度的转变，才能真正带动产品和设施等物理环境的无障碍建设，提供真正的无障碍服务，也最终实现残障包容。

酒店所创建的多元、公平和包容（DEI）的策略和目标，意味着在公司内部提供消除歧视、创造开放的交流氛围，为每个人提供一个受欢迎和受尊重的环境，以及将多样性视为一种优势而不是障碍。企业文化不仅反映了一个组织的价值观和态度，更是塑造客户和员工体验的核心要素之一。

残障包容对企业来说早已不仅仅是一种道义责任，而是一项必须履行的义务和智慧的商业决策，在当前的商业环境中，消费者、股东和投资者越来越以价值观为导向，因此企业不能忽视残障包容带来的好处。实际上在一些国家和地区，已经有对 DEI 的相关监管要求，并且正在加强对企业披露 DEI 相关信息的要求，不重视这些问题可能导致法律风险和企业的声誉损失。

公司的治理和残障包容政策也并不是企业单方面的付出。残障人士具有各种技能和经验，他们的参与可以增加团队的多样性，给企业带来创造性的突破。据研究^[18]，更多元的团队可以更好地适应变化，在头脑风暴中，更多样化的观点和想法可以带来更丰富、更富有成效的讨论。除此之外，拥有更加包容环境的企业，其创新能力可以提高 83%。此外，要拓展企业所提供的服务和产物的无障碍，也需要充分利用残障社群的反馈和意见，因为他们才是真正的无障碍产品和服务的使用者。

建立一个残障包容文化要从公司最高管理层的承诺、参与和领导开始。领导者首先传达出残障人士包容性对企业的意义和重要性，进行内部制度和流程的修改并制定相关 KPI，鼓励招聘残障员工，将残障相关工作表现数据透明化，以不断改进和优化无障碍体验。

培训是任何一个酒店提高对残障人士包容性的关键举措。对员工进行教育，可以提高对不同残障的认识，增强对工作伙伴和客户的同理心，认识到残障人士所面临的各种障碍，从而也能够为客户带来更优质贴心的服务和产品。在开发残障包容性培训时，也需要融入残障人群，确保能够正确、全面地反映残障人士的生活经历和观点。

酒店内部也可以鼓励员工组建员工资源小组（ERG），目标是将具有共同身份认同的个人聚集在一起，这也包含残障人士。员工资源小组（ERG）可以作为员工与其他有相同生活经历的人相联结的重要方式，帮助员工获得所需的资源和支持。员工资源小组（ERG）通常从员工组织的非正式社群开始，逐渐发展为由行政领导支持和资助的更正式的结构。一个有效的员工资源小组同时也应该有酒店的管理层代表，以确保管理层能够听到残障员工的诉求和声音。当然，员工资源小组并不是企业获取残障员工免费服务的手段，如果要通过员工资源小组支持企业的一些举措，应该向他们支付相应的费用。

洲际酒店就建立了全球的员工资源小组（ERG）网络，有超过 1300 个成员加入了 24 个不同类别的员工资源小组，以帮助洲际提升多元、平等、包容的文化和实现洲际在 DEI 方面的目标。^[19]

此外，还需要注意的是，对于个体而言，是否认同自己属于残障人士是每个人自己的选择，不能默认某个员工具有残障身份。因此，当企业基于内部管理需求或外部披露要求时，如果需要了解员工的医疗信息或病史，明确合理的界限是至关重要的。

采取切实的行动

无障碍设施

场地和设施是实现无障碍的重要基础之一。正如之前提到的，无障碍是为了满足不同的需求，既能满足行动不便的人群的需求，同时还能满足带着年幼孩子或带行李的人群的需求，也能满足有认知、视力或听力障碍的人群，让每个人都觉得场所、空间方便易用。例如，平坦的入口不仅有助于轮椅用户和推婴儿车的家长，也方便了推着购物车或拉着行李的人；使用杠杆式水龙头和门把手不仅帮助肢体残障或患有有关节炎的人群，也方便了小孩和携带行李的人群。

在对无障碍的产品和设施进行设计时，最不可或缺的就是系统性思维，需要把每一个环节都纳入考虑范围。比如从到达酒店开始，即停车场开始，酒店就需要考虑到各种各样的需求，例如停车位应该足够宽或者提供无障碍停车位，方便轮椅用户和其他行动不便的客户进出，同时宽车位也方便家长为孩子打开车门或装卸行李。前台应该提供多种沟通形式和不同高度的接待台，方便轮椅人士办理入住。客房的设计除了满足舒适性需求外，还要考虑到残障客户的需求，如是否有足够的空间供轮椅移动，是否提供有声或触觉反馈的设备，以及浴室内是否防滑处理、配有扶手和紧急呼叫按钮等。此外，残障人士应急和疏散计划也是极为重要的，比如酒店是否为听障人士准备了闪光和振动警报器，多层建筑物是否有针对行动不便者，特别是轮椅使用者的疏散通道等。此外也应该考虑到使用服务性动物（如导盲犬）的人群或感官敏感人群等。不仅如此，酒店在设计时也可征求无障碍专家的意见，邀请残障人士在设计之初加入，并对设计提出他们的意见。

无障碍设计不仅是为了满足某些特定群体的需求，更是对所有客户的尊重和关心。每个环节都符合明确的标准并且环环相扣，才能确保尽可能满足不同的无障碍需求，任何环节的缺失都可能导致无障碍效果大打折扣。

案例 ^[20]

Scandic 酒店集团是一个总部位于瑞典的酒店连锁品牌，是欧洲无障碍酒店的佼佼者，在酒店业界为无障碍设施和包容性服务设立了标杆。他们与残障群体、员工以及代表残障人士的组织进行了合作，并且通过仔细评估客人从停车场一直到 Scandic 酒店的流程和体验，并开创性地制定了 Scandic 酒店自己的无障碍标准。

Scandic 的无障碍倡议着眼于为所有客人提供平等的体验，不仅仅是对残障人士，也包括其他类型的客人，如以家庭出游或老年人等。他们在酒店设施和服务的各个方面都考虑到了无障碍。从振动闹钟和烟雾探测器到接待处的盲文安全信息、适合轮椅高度的办公桌、门眼和门铃，以及安装听力感应线圈等等，Scandic 酒店一直致力于满足不同的无障碍需求。

该酒店在员工培训方面也下了很大的功夫，明确了员工对无障碍服务的要求和深刻理解如何与残障客人交流。并于 2013 年底推出了互动式网络学习课程，使员工能够更好地满足残障客人的需求，提供更加专业的服务。该课程赢得了许多荣誉，在 2014 年瑞典学习奖评选中被评为瑞典“最佳网络课程营利业务”类别中的最佳课程，英国 2014 最佳网络课程银奖。Scandic 品牌的无障碍标准现在涵盖了 159 个要点，其中 105 个在所有旗下酒店是强制性的。最近增加的一项服务是“低敏房”，用木地板代替地毯，提供低过敏性护肤产品、合成材料制成的床上用品，以及特殊的洗涤和清洁过程。

此外，Scandic 也为过敏人士、素食主义者、肉食爱好者提供了合适的自助早餐，包括不含麸质和乳糖的产品，以及燕麦和大豆等非乳制品。每个酒店的网站都提供了详细的无障碍信息，方便客人了解每个酒店提供的无障碍设施和服务。

Scandic 酒店集团重新定义了无障碍住宿的概念，他们的“面向所有人的设计”原则确保无障碍客房与其他房间一样精心设计，除了有需要的人以外几乎察觉不到。集团的无障碍总监 Berglund 强调了其总体目标是为每位客人打造出色的酒店体验，他们不仅仅是住宿提供商，更是积极推动社会多元和包容的代表。

Scandic 的努力获得了多个重要奖项的认可，包括 2015 年世界负责任旅游大奖的“最佳无障碍住宿”奖项；也获得了残障客人由衷的感谢，在这里他们被视为客人，而不是特殊需求的人群；并且在北欧地区获得了许多大型活动的订单，例如位于德国汉堡的 Scandic Hamburg Emporio 酒店在 2018 年轮椅篮球世界锦标赛期间接待了 300 名使用轮椅的运动员。



雅高酒店集团，在全球五大洲拥有超过 260,000 名员工。

自 2015 年以来，雅高一直是国际劳工组织 (ILO) 《全球商业与残障网络宪章》的承诺方，采纳了其 10 项原则，并积极支持这一促进残障人士就业的倡议。作为 GBDN 中国分支主席单位，雅高中国的招聘公众号上开辟了专门招聘残障人士的专栏。2021 年，雅高加入了“Valuable 500 - 价值 500 联盟”^[25]，并就提高认识和改变心态的培训和行动做出承诺。^[26]

为了让残障客人感到完全受欢迎，雅高创新的“智能房间 (Smart Room)”概念通过为行动不便的人提供定制功能，如高度可调的床、地面照明和带可移动墙壁和可调喷头的淋浴，提高了客房的无障碍性 (PRM)；房间结合了最佳的功能和设计，为所有客人提供最佳的体验。

雅高酒店集团在全球范围内开展了一系列的活动，推动残障人士的融入。例如，雅高集团大中华区从 2021 年起与做你的眼睛合作，其中，参与了做你的眼睛 · 视障者职场赋能“百日计划”项目，志在融合就业的视障年轻人来沪参加成长营。在活动中，雅高根据制定的百日目标，执行包括主题课，职业体验和职业交流活动，一对一职业发展辅导等支持。

此外，打从 2005 年起，上海海神诺富特大酒店与上海浦东特殊教育学校持续合作，至今为 167 名残障学员提供了实习机会。

在巴西的萨尔瓦多市，宜必思和诺富特酒店成为了 APAE（唐氏综合症患者家长和朋友协会）的合作伙伴。而在澳大利亚悉尼的美憬阁威廉英格利斯酒店（The William Inglis – MGallery），则与 METs 服务机构合作，推出了一项针对残障学员的教育计划，以促进职业融入。

不仅如此，雅高还成为了 2024 年巴黎奥运会和残奥会的官方合作伙伴。



Dalata 酒店集团是爱尔兰最大的酒店集团，主要在爱尔兰和英国运营酒店业务，也是 Valuable 500（500 个跨国公司的残障包容倡议）的成员。Dalata 在不久前获得了爱尔兰多元化中心的多元化投资者银奖，并且获得了英国酒店业杂志《The Caterer》评选的 2023 年酒店业 30 家最佳工作场所第六名，在匿名调查中，95% 的 Dalata 受访员工表示“公司关心员工”，其中 83% 的人补充说他们的雇主“在这方面非常出色”。Dalata 一直致力于做一家有道德和负责任的酒店企业，通过维持高标准创造一个让每个人都受到重视并能够平等做出贡献的工作环境。

Dalata 的无障碍也体现在产品和服务上，所有的酒店预订页面中都有无障碍客房选项，并且对房间的每一项设施提供了非常详细的图片和介绍，包括入口宽度、马桶高度、床侧边宽度等详细数据。除此之外，每个酒店都经过无障碍评级公司的打分，以供酒店对自身无障碍情况进行评估和改进。



信息和沟通无障碍 所有服务和体验的前提

信息无障碍是服务和消费体验的第一步，是所有无障碍的前提。在客人进行消费决策之前，必须能够获取酒店提供的设施或服务的有关信息，酒店也必须有渠道与他们互动。在数字化快速发展的今天，网站和手机 App 成为了客户获取信息的主要途径。酒店应考虑在其数字平台中的无障碍化，甚至设置专门的无障碍通道，帮助残障群体能够轻松获得所有相关的无障碍信息。因为对于残障人士来说，如果无法在出行前就获得服务和设施的无障碍，可能会给出行带来麻烦甚至对于有无障碍需求的人来说，缺乏信息无疑是最大障碍之一。

信息无障碍同时也意味着要确保酒店的网站和 App 本身的无障碍，无论残障人士以何种方式与数字内容进行交互，尤其是对于那些有视力或肢体障碍的人来说，他们通常会通过读屏软件或键盘操作。在此基础上，还要确保那些可能面临“数字化鸿沟”的用户，如老年人，也能通过其他方式与酒店进行沟通，如清晰的字体和颜色对比度，电话或实时在线聊天功能。对于那些需要通过人工渠道来回复和沟通问题的功能，还应该让回复问题的员工有充分的信息和知识，以确保能够针对特定的需求给予更具针对性的帮助。

在到达酒店后，酒店也需要为有不同需求的客户提供相关信息和沟通方式，无论是入住时的相关信息还是一些设备设施的使用指南等，都要尽可能无障碍和方便使用。文字内容的语言应当简洁明了，避免使用行业术语或复杂的描述。提供多语言版本，特别是英文，可以确保各种背景的客户都能理解。此外，图像、符号和图标在传达信息时起着至关重要的作用，选择易于理解、具有普遍认知的图标和图片，可以帮助加强信息的传达，特别是对于那些阅读能力受限或来自不同文化背景的人群。

英国 Click-Away-Pound 调查发现，近 70% 有无障碍需求的用户会离开他们觉得难以访问的网站，这将给企业造成 171 亿英镑的损失。美国 Bureau of Internet Accessibility 咨询公司估计，不实施数字无障碍的品牌可能会损失数十亿美元，这充分说明数字无障碍对留住客户至关重要。^[23]

案例^[24]

法国巴黎卢浮宫作为世界著名的艺术博物馆，提供了一个无障碍博物馆的典范。卢浮宫提供了从公交车站、地铁站、停车场到达卢浮宫的无障碍路线的详细照片和解释（虽然仅支持法语），游客可以轻松地跟随指引

到达入口。残障游客能够免排队优先进入博物馆，并且配备了无障碍入口。卢浮宫免费提供轮椅、折叠椅和带橡胶头的手杖，并且博物馆内部有多处电梯，确保所有楼层对所有游客都是可达的。博物馆还提供了无障碍参观路线，并有清晰的标识，帮助游客找到无障碍通道和设施。

问讯服务台、自动售票机、团体接待处、协助服务处和演播厅等处均安装了感应线圈，为使用助听设备的游客提供便利。语音导览器上提供法国手语与视频解说（仅支持法语）。对于视力障碍人士，卢浮宫提供了所有展厅的光线情况，并且在介绍卢浮宫历史的展厅配备了触觉装置。残障人士还可以绕过队伍，直接到最前面欣赏蒙娜丽莎。无障碍的导览服务为游客提供了更丰富的参观体验，让所有游客都能够深入地了解博物馆内的收藏和历史。

以上所有提到的信息都可以在卢浮宫的官方网站上找到，并提供包括中文在内的多种语言支持，使游客在计划参观时就能获得必要的信息，更好地安排行程。正如卢浮宫在官网上写的那样——“卢浮宫博物馆的大门向所有人敞开”。卢浮宫不仅为残障游客提供了更为包容和便捷的参观体验，同时也彰显了文化机构积极追求社会包容和无障碍的责任。

安全

在酒店业中，安全已经被公认为是建设残障包容环境的重要组成部分，因为它直接关系到每一个在酒店中停留或工作的人，无论他们是否有残障。每个酒店都必须确保所有人，包括有残障的员工和客户，都能在其设施中安全地行走或停留。这不仅是对人权的基本尊重，也是每一个酒店应该承担的社会责任，同时也是实现可持续经营的重要方式。

在酒店环境中，可以通过一系列的安全措施来保障残障人士的权益。这些措施包括对紧急疏散路线的无障碍设计，安全设施的无障碍访问，以及安全警示的无障碍信息传递等。

其中，紧急疏散路线的无障碍设计是非常关键的，因为在紧急情况下，残障人士可能面临更大的困难。酒店需要提供无障碍的疏散路线，以便所有人都能迅速和安全地撤离。

另外，安全设施的无障碍访问也是至关重要的。例如，消防设备、急救设备等，都需要设置在残障人士可以轻松到达的地方，从而确保他们在紧急情况下有能力自我救援。

同时，酒店还需要考虑到视力和听力障碍人士的需求，通过设置触觉提示或视觉警示，来确保他们能及时了解到重要的安全信息。比如在楼梯、电梯、出入口等重要位置，为视力障碍者设置有触觉提示，或者为听力障碍者提供视觉警示等。

这些举措都充分显示了酒店对残障客人和员工的特殊需求给予了充分的考虑，以确保他们的安全。

酒店业在确保所有人，包括残障员工和客户的安全的同时，也需要高度重视他们的隐私安全。在酒店中，应设定严格的隐私政策和措施，确保所有个人信息的收集、存储和使用都符合法规要求。对于残障群体，酒店还需要特别注意，尊重他们的特殊需求和情况。例如，对残障员工的个人信息和残障情况，酒店需要妥善保管，不得无故泄露或滥用。对于残障客户，酒店在提供无障碍服务的同时，也需要确保他们的隐私权不被侵犯，比如在房间设施的布局、服务人员的培训等方面都要考虑到隐私保护的问题。

对于酒店业来说，只有在对所有人都能提供安全、舒适、无障碍的服务，且能注重所有人包括残障群员工和客户的隐私安全时，才能真正实现包容性，才能真正赢得所有客人的信任和认可。同时，这也是酒店业在追求经营效益的同时，更加注重社会效益，承担社会责任的一个重要表现。

能力建设和培训

在酒店业中，能力建设在构建和推动残障包容方面起着至关重要的作用。首先，提供关于残障包容的培训至关重要。这样的培训可以提高员工的意识和理解，使他们能够更好地服务和理解残障人士的需求。这涉及到提供具体的工具和策略，以便员工可以更好地进行交流和互动，以满足残障人士的需求。

其次，酒店需要制定并实施针对员工的残障包容教育和培训计划。这些计划不仅有助于提高员工的服务质量，而且还可以增强他们对残障包容性的理解和重视。培训计划可以涵盖一系列主题，包括但不限于如何与残障人士进行有效的交流，如何理解和尊重残障人士的需求，以及如何提供适应残障人士需求的服务和设施。

此外，应有特定的人员负责开展这些培训，以确保培训的有效执行和员工的参与。这可能涉及到指定一名员工或一组员工来负责这些培训，他们应该具有关于残障包容性的深入知识和理解，以及能力和技巧来有效地传授这些知识。

酒店还应鼓励员工分享他们的经验和学习，这可以进一步提升酒店的残障包容性。通过分享他们的经验和学习，员工可以从彼此学习，从而提高他们的技能和知识，同时也可以提高酒店整体的残障包容性。

最后，定期更新和改进培训计划是适应残障人士需求变化和新的最佳实践的必要步骤。随着时间的推移，酒店应该定期重新评估他们的培训计划，以确保能够满足残障人士的当前需求。

供应链的带动

供应链在建设残障包容中的作用是多方面的。在选择供应商的过程中，酒店可以通过鼓励选择雇佣残障伙伴创业的企业或支持残障伙伴的社会企业，来推广并实践残障包容的理念。这种行为不仅能为残障人士提供更多的就业机会，提升社会的包容性，也能让更多的企业认识到残障包容的重要性，从而推动社会的进步。很多酒店集团在供应商策略中也有倾向性地要求多元化，这其中就包括了残障包容的多元化。

酒店还可以通过对供应商提出残障包容相关的政策和要求，倒逼供应商提升自身的残障包容水平。这种做法既能加强供应商的社会责任感，也有助于提升整个酒店行业的残障包容标准，通过酒店的采购决策力，带动供应商这一重要的利益相关方，推动全行业的改进和升级。

同时，酒店也需致力于内部对供应链的政策和要求的传播，以及对供应商进行残障包容相关方面的培训或能力建设，提升企业员工对于残障包容的了解和认知。这种做法将有助于塑造一个更加包容的企业文化，使得每一个员工都能够理解和尊重残障人士的需求，从而为残障人士提供更优质的服务。

另外，酒店也可以考虑将采购决策与供应商的残障包容表现挂钩，这样可以有效地激励供应商提升其残障包容水平。将残障包容的表现与供应商的利益关联起来，可以进一步推动供应商提升其残障包容的表现，进而推动整个行业的残障包容水平的提升。

公益

公益活动在酒店建设残障包容的文化中发挥着重要作用。

首先，通过参与和支持外部残障社区的行动，酒店可以直接参与到残障包容的实践中来。这种参与不仅有助于酒店了解和满足残障人士的实际需求，还能让酒店的员工和客户看到酒店对残障包容的承诺和努力，从而提升酒店的品牌形象和社会责任感。此外，酒店还可以通过支持残障相关的社会组织，进一步扩大其影响力。这些社会组织往往具有专业的知识和经验，能够为残障人士提供更多的支持和服务。

酒店的支持不仅可以帮助这些组织更好地履行其使命，也可以使酒店自身在残障包容方面得到更多的专业指导和帮助。

同时，酒店可以对其在公益活动中的贡献和努力进行追踪和公开，如志愿者小时数、培训时间以及捐赠等。这种追踪和公开可以使酒店的残障包容工作更加透明，也可以让公众和残障社区看到酒店的实际行动和成果，甚至助力酒店的 ESG 信息披露。这不仅可以提升酒店的公信力，也可以激励更多的企业和个人参与到残障包容的工作中来。



不要让完美主义阻碍进步

这份自测工具书并不是设定一个及格线，对于那些没有达到标准的部分，并不意味着表现不佳。我们的目标是将最佳实践写入工具书中，这样我们就能了解到目前表现较好的酒店都在做些什么。通过这种方式，我们能找到自身的差距，并进行差距分析。

完成第一次残障包容自测之后，酒店可以识别改善机会，找出哪些方面的残障包容工作需要改进，并根据酒店实际情况进行改善机会的优先级排序。不同的酒店可能会有不同的优先级，这取决于酒店的资源、能力以及残障人士的需求。当然，重要的是切实地开展改善行动。这可能涉及到改变内部流程、培训员工、购买新的设备或者改造设施等。在这个过程中，酒店需要保持开放的态度，接受新的想法和方法，积极地改变和提升。最终，酒店还应该追踪改善效果，定期检查和评估改善措施的效果。如果发现效果不佳，就需要进一步调整和优化。对于效果好的措施，可以考虑进一步推广和深化。

我们鼓励酒店定期开展自测。因为残障包容是一个持续的过程，不断地自测可以帮助酒店识别新的改善机会，持续提升自身的残障包容水平。这不仅能帮助酒店提供更好的服务，也能提升酒店的社会责任感和品牌形象。

真正的包容和无障碍不仅仅是一个政策、一个设施或一个项目，它是一种文化，一种态度，一种对每个人真诚尊重和理解的价值观。这样的价值观需要我们每个人的努力来维护和发扬。在追求无障碍的道路上，可能会遇到各种挑战，可能是因为资源限制，可能是因为缺乏了解，也可能是因为外部的压力。也许并不存在完美的无障碍，但是不要让完美主义阻碍我们的进步。

实际上，真正的进步往往来自于对这些挑战的思考。通过这一份自测指南，我们希望酒店可以对设施和服务进行检查和回顾，并且根据自身条件不断进行优化，甚至超越自测指南表中所设计的内容，让酒店在这个不断变化的世界中与时俱进，为所有客户带来更包容的体验。

参考资料：

[1] 世界卫生组织, <https://www.who.int/zh/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

[2] 《“十四五”残疾人保障和发展规划》, https://www.gov.cn/zhengce/content/2021-07/21/content_5626391.htm

[3] 中华人民共和国无障碍环境建设法, https://www.gov.cn/yaowen/liebiao/202306/content_6888910.htm

[4] The UD Project, <https://universaldesign.org/definition>

[5] Self-ID Resource Guide, Valuable 500, <https://www.thevaluable500.com/self-id-resource-guide>

[6] Let's Discuss: Disability Inclusion and ESG, Valuable 500, <https://www.thevaluable500.com/spotlight/lets-discuss-disability-inclusion-and-esg>

[7] Valuable 500 (即 500 个跨国公司的残障包容倡议) 是由社会企业家 Caroline Casey 于 2019 年在世界经济论坛年度峰会上发起的全球倡议, 其使命是利用商业的力量为全球 13 亿残障人士争取平等和包容性的权利, 使其纳入企业重要议程中。如今联盟成员共拥有 2200 万名员工, 业务遍及 64 个行业, 成员总部遍布 41 个国家, 总市值达 23 万亿美元。

[8] 《ESG 与残障包容相关数据白皮书》, Valuable 500, <https://www.thevaluable500.com/wp-content/uploads/2023/01/ESG-and-Disability-Data-white-paper.pdf>

[9] Inclusive & Accessible Travel Guidelines, WTTC, 2021

[10] 中国特殊旅行者旅游行为与无障碍数据, 奇途无障碍 <https://www.adi.tsinghua.edu.cn/info/zjgdsy/20892>

[11] 《2021 年度国家老龄事业发展规划》, 国家卫健委, https://www.gov.cn/xinwen/2022-10/26/content_5721786.htm

[12] 2020H1 中国老年教育及旅游市场分析, 艾媒咨询, <https://www.iimedia.cn/c1020/72750.html>

[13] 联合国世界旅游组织包容性复苏指南——新冠肺炎的社会文化影响: 第一期: 残障人群

[14] 酒店努力提高无障碍性, Hotelier, 2022 年 7 月 6 日, <https://www.hoteliermagazine.com/hotels-make-effort-to-increase-accessibility/?cn-reloaded=1>

[15] 希尔顿多元、平等、包容官方网站: <https://jobs.hilton.com/diversity>

[16] 希尔顿加入价值 500 联盟做出的承诺, <https://www.thevaluable500.com/companies/hilton>

[17] Scandic Hotels Accessibility Standards, https://www.scandichotels.com/globalassets/explore-scandic/special-needs/accessibility_standard_neweng_.pdf

[18] 《麦肯锡 2017 多元和财务表现数据报告 (McKinsey diversity & financial performance data 2017)》, <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/delivering-through-diversity>

[19] DEI Progress Report 2022, IHG Hotels & Resorts

[20] Accessibility at Scandic, <https://www.scandichotels.com/explore-scandic/accessibility>

[21] 雅高对残障社群的包容文化, <https://group.accor.com/en/careers/our-culture-of-inclusion/inclusion-people-disabilities>

[22] Dalata Receives Investors In Diversity Silver Award, <https://www.hospitalityireland.com/hotel/dalata-receives-investors-in-diversity-silver-award-199444>

[23] Brands Are Losing Billions by Not Being Digitally Accessible, <https://www.boia.org/blog/brands-are-losing-billions-by-not-being-digitally-accessible>

[24] 无障碍环境, Louvre, <https://www.louvre.fr/zh-hans/canguanfuwu/wuzhangaihuanjing>

[25] 雅高加入价值 500 联盟, <https://group.accor.com/en/Actualites/2021/12/international-day-persons-disabilities>

[26] 雅高多元、平等、包容的承诺, <https://group.accor.com/en/careers/our-culture-of-inclusion/our-commitment>

其他：

1. 《Scandic 酒店无障碍标准 (Scandic's Accessibility Standard)》, <https://www.scandichotels.com/explore-scandic/accessibility/accessibility-standard>

2. 苏格兰国家医疗服务体系 (NHS Scotland) 无障碍检查表 (Accessibility checklist), <https://www.hisengage.scot/equipping-professionals/participation-toolkit/accessibility-checklist/>

3. 《包容性旅游 - 让你的业务更加包容和无障碍 (Inclusive Tourism - Making your business more accessible and inclusive)》, 昆士兰政府旅游、大型活动、小企业和英联邦运动会部 (Department of Tourism, Major Events, Small Business and the Commonwealth Games), <https://www.publications.qld.gov.au/dataset/inclusive-tourism/resource/6edc79fe-36ff-4cb1-a8e2-6ca2658d0be7>

4. 《无障碍和包容接待手册 (The Accessible and Inclusive Host Handbook)》, 澳大利亚旅游出口委员会 (ATEC)

5. 《中华人民共和国无障碍环境建设法》

6. 《无障碍设计规范》GB 50763-2012, 住房和城乡建设部

7. 《建筑与市政工程无障碍通用规范 [附条文说明] 》GB 55019-2021, 住房和城乡建设部

8. 无障碍基础 (Accessibility Fundamentals), 网络无障碍倡议 (WAI), <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/>

9. 《ESG 与残障相关数据白皮书》, Valuable 500

10. 《网页无障碍性指导原则》, Web Accessibility Initiative

11. 《Web 信息无障碍通用设计规范》, 中国互联网协会标准工作委员会

12. 《建筑与市政工程无障碍通用规范》GB 55019-2021

联合发布

价值 500 联盟 (Valuable 500)

Valuable 500 是在 2019 年达沃斯世界经济论坛上发起，由包括安联、苹果、BBC、德勤、安永、谷歌、微软、宝洁在内的全球 500 家最具影响力的企业和他们的 CEO 组成的联盟，联盟成员包括 2200 万员工，涉及 64 个行业和 41 个国家。Valuable 500 的目的是为了实现残障人士包容性而共同进行创新，通过企业的力量来构建一个每个人都能被平等对待的系统和文化，消除长期以来残障人士被排除在外的现状，为全球 13 亿残障人士推动持久变革。成员公司同时朝着同一个方向前进，克服同样的系统障碍。

深圳市信息无障碍研究会

深圳市信息无障碍研究会 (Accessibility Research Association)ARA (以下简称“研究会”或“ARA”) 成立于 2005 年，是中国较早专注于无障碍的专业机构。研究会始终致力于推动中国无障碍发展，曾参与起草无障碍领域多项国家标准，通过举办行业高峰会议、编制行业白皮书和成果集、制作专业书籍和科普视频、开展无障碍倡导活动、推动无障碍立法及互联网产品无障碍优化等方式，让更多人了解并参与无障碍。作为行业的先行者，秉承“让每个人都能通过科技，平等享受现代文明”的愿景，团队提供专业的无障碍及适老化解决方案，推动产品在可及性、可用性、可理解性等方面得到全方位提升。

详细信息，敬请访问 信息无障碍研究会官网 <http://siaa.org.cn> 及关注官方公众号“信息无障碍”。

雅高酒店集团

2024 年，雅高集团在大中华区拥有 700 家运营酒店，员工总数为 25000。多元、公平和包容已深深嵌入雅高的基因之中，也是集团取得业务成功不可或缺的关键要素之一。在以人为本的酒店业中，雅高的待客之道建立于三大支柱之上：欢迎每一位宾客、接受并重视差异以及培育包容的企业文化。雅高始终支持残障融合项目，倡导关爱残障意识，欢迎残障员工和宾客。在雅高，开放和多元不仅是企业文化的基石，也体现包容、平等的价值观，确保每一个人都能感受良好。雅高对于能与多元与包容的社会组织和专家合作开展如此意义重大的举措：残障包容自测指南 - 酒店篇，感到非常荣幸。

彩色星球 Colorful Earth

彩色星球旨在保护自然的色彩（生物多样性）以及人的色彩（多元 / 平等 / 包容），是一家致力于为商业提供可持续转型咨询的专业机构。2023 年 12 月，彩色星球发布了《无障碍和包容工具系列工具书之残障人士友好交往礼仪手册》，并主导了本工具书的撰写，彩色星球希望通过跨界合作，链接更多的伙伴，共同推动中国向更多元、平等、包容的社会发展。

鸣谢（按首字母进行排序）

鸣谢下列为工具书提供内容支持的伙伴：

机构：

北京融易一点咨询有限公司
做你的眼睛 beYoureys

个人：

Allen、brooks、Bobby、陈超超、陈澜、曹民顺、何梓奥、何又佳、李裕敏、
Martin Heng、Ryan Curtis-Johnson、唐素君、唐亚婧、王光、吴力权、无理伟、
夏天云、薛紫宸、杨骅、岳怡辰、钟长秀、周海滨、张淼、张屹

附件

残障包容自测表 -酒店篇



目标：

本残障包容自测表-酒店篇旨在帮助中国的酒店行业了解全球酒店业在残障包容方面的最佳实践。我们了解对于刚刚开始做残障包容提升的酒店而言，可能存在一定难度，但请不要担心，自测表的功能并非是“60分就及格”。没有人能做到完美，对于残障包容这样一个复杂的议题就更是如此。我们希望通过回答这些问题，帮住酒店，了解与较好实践之间的差距，发掘改善机会，并逐步实现进步。

使用方法：

本自测指南包含共256个自测问题，请根据实际情况选择“是/否”，“是”得1分，“否”得0分；总分数越高，则代表残障包容表现越好。最终的得分可以作为当前表现的基准线，改善之后可重新使用本表进行自测，比较进步表现。

策略

政策	是	否
1. 是否制定了专门的残障包容相关政策？		
目标		
2. 是否制定了针对残障包容的定性及定量目标？		
行动路径		
3. 是否制定了推动残障包容的行动路径/计划？		
专业支持		
4. 是否与残障包容/融合就业领域的专业机构建立长期的联动合作？		
制度		
规章制度		
5. 是否制定了相应的规章制度确保残障包容目标的推动及执行？		
预算		
6. 是否有专门针对残障包容方面的预算？		
KPI		
7. 是否根据残障包容相关的定性定量指标设置了相关的明确的KPI？		
8. 是否有关于残障包容方面的激励机制？		
残障代表		
9. 管理层中是否有残障代表？		
10. 员工中是否有残障代表？		
11. 是否对外披露了员工中残障代表的比例？		
HR制度中的残障包容		
12. 是否有在官方网站上或其他渠道公开无歧视的招聘信息？		
13. 是否有专门针对残障群体的招聘信息或活动？		
14. 新入职培训中是否有关于残障包容的内容或与残障包容支持政策相关的介绍和培训？		
15. 员工手册中是否有与残障包容相关的支持性信息？		
16. 酒店是否有两种及以上的通知方式，能让残障员工获得无线网相关的密码？		
17. 是否为员工提供无障碍相关培训？		
18. 是否为员工提供无障碍版本员工手册？		
19. 是否提供员工进行自我身份认同的信息沟通渠道？		
20. 是否有相关的隐私保护制度保护员工向公司提供的有关残障的自我身份认同信息？		
21. 是否有针对残障员工更为灵活的工作选项？		
22. 是否为残障员工提供了足够的支持，包括工具、信息、工作环境等？		
23. 在晋升通道中是否有无歧视的相关制度，不因为员工的残障身份而影响员工的晋升？		

承诺/倡议

公开承诺	是	否
24. 是否有正式且公开地签署残障包容相关倡议，做出残障包容相关的承诺，或积极加入相关组织，如：Valuable 500，并对承诺进行有效执行和推动？		
25. 是否将残障包容相关的倡议或承诺公开对外进行沟通和披露？		

架构

组织架构

26. 是否在组织中设置了推动残障包容的管理架构，是否给予了明确的权限和职责？		
27. 在董事会层面是否设置了与残障包容相关的专门委员会？		

高管表态

28. 高管层是否对残障包容提供过承诺或表达过支持？		
----------------------------	--	--

文化建设

文化建设

29. 是否强调包容性文化，积极创造一个支持和包容的工作环境？		
---------------------------------	--	--

员工资源小组

员工资源小组

30. 是否设置针对残障包容性的员工资源小组（ERG）？		
31. 设置员工资源小组（ERG）的目的是否是为了支持员工，而不是免费利用残障员工的生活经验和专业知识？		
32. 员工资源小组（ERG）成员所付出的时间和贡献是否获得报酬？		

评估/追踪/报告

评估和追踪

33. 是否建立了残障包容相关表现的基准线？		
34. 是否有相应流程来追踪所提供的产品和服务是否进行了无障碍优化或者考虑了残障社群的需求？		
35. 是否有正式的计划 and 流程来了解如何满足残障群体对于产品和服务的需求？		

报告

36. 是否对残障包容推动的进展及成果进行报告和公开？		
37. 是否通过可持续发展/ESG/CSR报告等对残障包容表现进行披露？		

外部认可

认证	是	否
38. 是否获得残障包容相关认证？		
奖项		
39. 是否获得具有一定权威性的残障包容相关的奖项？		
持续改善		
持续改善		
40. 是否针对残障包容的现状进行差距分析，制定持续改善目标及行动计划？		



设施

建筑设计	是	否
41. 建筑及周边环境是否符合无障碍设计的原则和要求？		
停车场		
42. 是否设置无障碍停车位？		
43. 停车场入口是否具备无障碍车位引导标识？		
44. 无障碍停车位是否位于主入口附近？		
45. 无障碍停车位地面是否标示停车线、轮椅通道线，并有明显无障碍停车位标志？		
46. 无障碍停车位地面是否平整、防滑、不积水？		
47. 无障碍停车位坡度是否≤1:50？		
48. 无障碍停车位一侧是否预留1.2米的通道，供轮椅使用者从无障碍通道直接进入人行道？		
49. 停车位旁置指示牌，是否显示联系电话以供特殊情况进行沟通？		
入口		
50. 入口是否满足无障碍通行要求？		
51. 除平坡出入口外，在门完全开启的状态下，建筑物无障碍出入口的平台的净深度是否≥1.50m？		
52. 建筑物无障碍出入口的门厅、过厅如设置两道门，门扇同时开启时两道门的间距是否≥1.50m？		
53. 建筑物无障碍出入口的上方是否设置雨棚？		
54. 出入口如果有高差，是否设置了满足无障碍要求的坡道？		
55. 如无障碍通道与主要入口分开，是否设置了清晰的指示指向无障碍通道？		
坡道		
56. 如设有坡道或可移动斜坡，其形式、地面材质等是否确保坡度易于轮椅通行且安全？		
57. 轮椅坡道的净宽度是否≥1.00m，无障碍出入口的轮椅坡道净宽度是否≥1.20m？		
58. 轮椅坡道的侧面临空时，是否设置遮挡设施，以确保安全？		
59. 如果为可移动斜坡，是否标明工作人员联系方式，以方便通知酒店的员工予以协助？		

设施

通道/过道		是	否
60.	过道是否宽敞且无阻挡，方便行动障碍者通行（包括但不限于电动轮椅、轮椅通行）？		
61.	过道中是否避免有过大的高度变化或障碍物，如凸起、坑洼或台阶？		
62.	过道有台阶或高差时，是否设置轮椅坡道？		
63.	过道地面是否平整、防滑，使用材质是否方便轮椅通行（避免使用厚地毯和轮椅难以行进之地毯）？		
64.	过道是否设置了清晰的标识，以指示出入口、出口、紧急出口、卫生间等重要位置？		
65.	是否保持足够的照明水平，以便所有人可安全舒适通行？		
楼梯			
66.	楼梯踏步踢面与踏面尺寸是否符合无障碍规范要求？		
67.	楼梯上行及下行的第一阶台阶在颜色或材质上与平台是否有明显区别？		
68.	起始处是否设置提示盲道，且宽度与楼梯一致？		
69.	楼梯的两侧是否设有扶手，并且贯通整个楼梯或在楼梯开始和结束处有300mm以上的延伸？		
70.	采用栏杆式楼梯，是否在栏杆下方宜设置安全阻挡措施？		
71.	是否未采用无踢面和直角形突缘的踏步？		
72.	扶手大小、形状和表面是否易于抓握，且具有视觉对比度和触觉信息？		
台阶			
73.	室内外台阶踏步宽度是否≥300mm，踏步高度是否≤150mm，并不小于100mm？		
74.	踏步是否防滑？		
75.	三级及三级以上的台阶是否在两侧设置扶手？		



设施

电梯	是	否
76. 是否设置了满足设计规范要求无障碍电梯？		
77. 电梯底部是否与楼道地面有高差，是否便于轮椅出入？		
78. 电梯门是否为自动水平滑动门？		
79. 电梯门是否开启足够轮椅使用者通行？		
80. 电梯内外部是否设置有低位按键？		
81. 候梯厅按键地面是否设置了提示盲道？		
82. 操作按钮与周围是否有明显区分？		
83. 操作按钮是否设有盲文？		
84. 操作按钮是否设有按钮声音和灯光变化？		
85. 电梯开关门或升降时是否有视觉和听觉提示，如声音播报和指示灯？		
86. 候梯厅是否悬挂了无障碍标识？		
87. 候梯厅是否设电梯运行显示装置和抵达音响？		
88. 轿厢三面是否设有高度适中的扶手？		
89. 轿厢内灯光是否维持和走廊相同亮度，且没有闪烁？		
90. 轿厢内部空间是否至少可同时容纳一辆轮椅和一个人站立？		
91. 轿厢内电梯门是否正对一面墙使用镜子或有镜面效果的材料，以供轮椅使用者判断视野后情况？		
92. 轿厢内是否具备报层音响？		
93. 轿厢内是否设有无障碍警报设备？		
前台		
94. 如果前台位置与入口方位不一致，是否设置明显的指引标识或盲道系统？		
95. 前台附近是否设置供行动不便和体力有限人士的休息设施？		
96. 前台（服务台）是否设置低位平台且具备容膝、容脚空间以便轮椅使用者与前台接待员沟通？		
97. 在接待台上是否设有二维码，以在扫描后读屏用户获取电子版入住所需信息及其他相关信息？		
98. 在接待台上是否用文字和大字体提供了入住所需的信息和其他相关信息？		
99. 在接待台上是否用盲文形式提供了入住所需的信息和其他相关信息？		
100. 是否设有听力感应线圈？		
101. 前台接待厅是否便于通行，无高差，地面防滑，无眩光？		
102. 是否设置方便存放无障碍设备的空间？		

设施

无障碍客房	是	否
103. 是否所有客房都符合“无障碍客房”的设计？		
104. 如果上述问题的答案为否，酒店是否保留了足够数量的无障碍客房？		
105. 无障碍客房是否设置在便于到达、进出和疏散的位置？		
106. 酒店房间是否有提供盲文版本的入住指引？		
107. 门牌是否设有盲文，以便于视障人士寻找房间？		
108. 门牌是否设有凸起可触摸的阿拉伯数字，以供视障人士寻找房间？		
109. 客房内如有触屏设备，是否进行无障碍改造以使视障人士无障碍使用？		
110. 房间内电源开关、洗手间电源开关等，是否有盲文提示，或者其他的方式来引导视障者进行识别并使用？		
111. 无障碍客房的空间是否足够保证轮椅，包括电动轮椅的进出，且能保证电动轮椅进行回转，且回转直径不小于 1.5m？		
112. 房间号是否大小合适并且颜色明显？		
113. 房卡上是否有盲文以供视障人士辨别？		
114. 房门解锁是否伴有灯光和声音提示？		
115. 房间闭门器是否力度适中，且闭门有延迟？		
116. 安全链和门锁是否可单手操作？		
117. 房门是否设有低位猫眼供轮椅使用者使用？		
118. 门铃是否伴随有灯光闪烁，供听障人士使用？		
119. 门内是否在较低位置处设置大尺寸、高对比的疏散信息或路线标识？		
120. 窗户把手是否高度适中，轮椅人士可操作？		
121. 手动开关窗户操作所需的力度是否适中？		
122. 床的高度且床间距设计是否可供轮椅人士使用？		
123. 床三边留出的距离是否可供轮椅通行？		
124. 家具摆放是否不影响轮椅使用者使用窗户？		
125. 家具是否选用圆角设计？		
126. 衣橱或墙壁是否设有低位挂钩？		
127. 写字台底部是否留有足够的容膝空间？		
128. 写字台的插座是否位于轮椅使用者手臂范围内？		
129. 室内墙面是否平整，无突出物，墙角安装软包防护条？		
130. 地面是否无高差，如有高差以斜坡过渡？		
131. 室内铺设是否采用防滑、硬质材料，地面平整、防滑、反光小或无反光？		
132. 如铺设地毯，是否避免厚地毯和过渡地毯，以满足轮椅使用者更为便捷的移动？		
133. 房间内是否至少有一部电话，并且有来电提示灯？		
134. 房间是否设有用于叫醒的震动闹钟？		
135. 房间是否设有闪烁警报器？		

设施

无障碍卫生间	是	否
136. 内部各设施之间的距离是否满足轮椅移动和回转的要求？		
137. 淋浴间是否设有手持花洒并且软管长度可满足需求？		
138. 淋浴间是否设有L型安全抓杆，且高度适中？		
139. 淋浴间是否设有高度适宜的淋浴凳/坐台？		
140. 浴盆距地面高度是否适中，并在浴盆一端设置方便进入和使用的坐台？		
141. 沿浴盆长边和洗浴坐台旁是否设置安全抓杆？		
142. 毛巾架的位置是否足够低以便轮椅使用者能够方便取用？		
143. 座便器两侧是否设有高度适中的水平抓杆和垂直抓杆？		
144. 是否设有无障碍洗手盆？		
145. 洗护用品是否有增加盲文说明？		
146. 是否设有高度合适的皂液器？		
147. 洗手盆上方的镜子高度是否可供轮椅使用者使用？		
148. 是否设有救助呼叫按钮？		
149. 卫生间电源开关等是否有盲文提示，或者其他方式来引导视障者进行识别并使用？		
150. 卫生间是否设有闪烁警报器？		
防过敏客房		
151. 床上用品是否使用经过检测的无香味防过敏清洁剂清洗？		
152. 使用的床上用品是否经过防尘螨检测？		
153. 空调是否保持清洁且维护良好？		
154. 空调是否带有空气净化功能？		
155. 浴室是否提供经过检测的温和、无刺激性的洗漱用品？		
156. 清洁房间是否使用经过检测的无刺激性防过敏清洁剂？		
157. 是否尽量避免使用地毯(地毯与布料装饰等物品非常容易积累灰尘和皮屑，成为尘螨的温床)？		
158. 是否最大程度减少室内装饰和布料？		
159. 如果酒店接待宠物或导盲犬，是否与防过敏客房安排在不同的楼层，且保证防过敏客房客人不会在房间外或走廊遇到动物？		
160. 防过敏客房是否在三个月内没有进行过粉刷？		

设施

动物友好客房（视障友好）	是	否
161. 是否提供专门的客房接待服务性动物，比如导盲犬/导听犬？		
162. 针对动物友好客房，是否有标识？或对其他客人是否进行告知？		
163. 针对动物友好客房，是否设置单独动线？		
164. 是否在房间内设置了扶手，方便视障人士？		
165. 配置的洗护用品是否有盲文帮助识别？		
166. 是否设有救助呼叫按钮？		
餐厅		
167. 就餐区域空间是否足够宽敞，可供轮椅使用者和行动不便者自由移动？		
168. 桌椅是否可移动？		
169. 餐桌底部是否有足够的容膝空间？		
170. 如果为自助餐，餐台前是否有足够的轮椅移动空间？		
171. 如果为自助餐，食物摆放位置是否合适轮椅使用者取用，或有工作人员帮助取用食物？		
172. 食物是否标注过敏源（如坚果、麸质、乳制品等）？		
173. 如需点单，是否提供配图和原材料明细？		
174. 是否提供可读屏识别的电子菜单供视力障碍人士使用或提供盲文菜单？		
175. 酒店送餐机器人如为触屏，是否设计了易于视障人士操作的按钮提示？		
176. 菜单文字与背景是否具有明显的对比度，不使用过多颜色？		
177. 菜单文字是否字体是否是大字体且行距是否适合视弱者阅读？		
178. 为手部活动受限的人（例如，关节炎）是否提供易于握持的餐具？		
179. 是否提供易于识别的彩色玻璃器皿？		
180. 是否提供呼叫铃？		
181. 是否提供纯素食菜品，并确保这些菜品在制备过程中与肉类及其它动物源性食材分开？		
182. 是否了解常见的食物过敏源，并设计不含此类食材的菜品？		
183. 是否提供定制菜品的服务，是否主动询问顾客是否有食物过敏或特殊饮食要求，可以去掉某些食材或替换成其他食材？		
其他服务设施		
184. 酒店如有健身房、游泳池，是否面向残障人士开放？		
185. 酒店如有健身房、游泳池，是否为残障人士提供便利？		
紧急逃生		
186. 制定紧急逃生计划时是否充分考虑残障人士的特殊需求？		
187. 是否设有无障碍逃生通道？		
188. 是否设有声音和灯光警报系统？		
189. 逃生标识和指示使用是否易于理解的图标和文字，并考虑到视觉、听觉和认知方面的差异？		

设施

维护

190. 所有无障碍的功能设施是否确保功能良好，可用，无阻挡或占用？	是	否
------------------------------------	---	---

安全

安全

191. 是否有针对残障群体相关的应急预案？		
192. 是否公布了应急电话？		
193. 是否有对应急预案进行定期演练，包括但不限于应对各类事故当中对于残障人士的保护和安全问题的应对？		
194. 是否与相关部门建立了应急联系绿色通道？比如医疗救助机构等		
195. 是否配备了针对残障人士的转移机制？		
196. 是否安排有适合残障群体的相应的急救设施，配置急救用品？		
197. 是否有发生紧急情况时，以不同残障人士所需要的方式通知各种信息的可能，比如广播，文字等方式？		

能力建设

培训

198. 是否为员工提供残障基础知识培训？		
199. 是否向员工提供有关本公司残障包容政策、目标、行动路径、支持性手段和措施的方面的培训？		
200. 与残障相关的培训，是否涵盖不同类型残障的定义、原因、常见误解以及与残障人士相处的基本原则，包括尊重、倾听和理解残障人士的需求和偏好，尤其是对待残障的态度是否与残障群体对待自身的态度和看法保持一致？		
201. 是否将残障包容作为一个理念纳入到领导力培训和发展的方案？		
202. 残障包容相关能力建设和培训是否是定期且持续的？		
203. 残障相关的培训授课方式是否容易理解，是否纳入了残障相关人群的意见或由有残障生活经历的人提供素材？		
204. 是否为员工提供残障群体紧急逃生方法培训？		
205. 是否向员工提供各种辅助设备使用及维护方法培训？		

信息与沟通

信息无障碍	是	否
206. 信息无障碍的概念和重要性是否得到了广泛的理解？*		
207. 是否有正式的流程来持续评估信息无障碍的情况？		
208. 是否建立了信息无障碍的问责制？		
209. 是否建立了针对残障用户的服务热线或信息通道，以便他们能第一时间获得通行或使用服务所需要的信息？		
210. 上述服务通道是否是 24 小时的？		
211. 网站/APP/小程序的设计是否遵循了相关的无障碍指南或标准，比如“网站内容无障碍指南”（WCAG 2.1，AA 级）？		
212. 网站/APP 的无障碍模式入口是否位置明显，易于进入？		
213. 网站/APP/小程序是否提供清晰一致的导航选项，易于查找及定位？		
214. 界面设计是否简洁，且清晰易懂？		
215. 是否为图像和视频添加替代清晰明确的文本？		
216. 是否提供读屏功能？		
217. 网页字体大小是否可调整？		
218. 网页是否考虑了行间距？		
219. 页面是否可开启光标辅助线（是跟随鼠标光标横竖两条红色的基准线）为视力障碍用户校对阅读的位置提供帮助？		
220. 网站是否提供英文/或多语言翻译？		
221. 是否提供信息反馈渠道，收集不同残障群体的反馈并进行改进？		
222. 是否可使用键盘替代鼠标操作帮助某些残障人士浏览网站，如视障人士可通过键盘搭配读屏软件朗读内容，脊柱受伤者可用嘴咬棒进行操作？		
223. 网站是否提供酒店的无障碍设施和服务的具体内容？		
224. 是否提供场所无障碍设施及服务的详细信息，包括文字、图片、视频等？		
225. 是否使用简明易懂且一致的图形设计元素，包括尺寸、颜色、字体和象形图等？		
226. 是否设置了无障碍设施的标识体系？		
227. 指示牌是否设置在合适的高度和位置，醒目、不被遮挡且不高出轮椅使用者的视力范围？		
228. 是否提供翻译准确的英文指示牌？		

*更多请参考万维网联盟（W3C）的网络无障碍倡议（WAI）发布的网页无障碍性指导原则，中文版可参考中国互联网协会《Web信息无障碍通用设计规范》

信息与沟通

沟通	是	否
229. 酒店是否设置24小时热线服务提供无障碍相关信息？		
230. 酒店是否在预定网站或APP上提供酒店无障碍设施及服务的详细信息？		
231. 酒店是否提供电话、邮箱等两种以上的联系方式？		
232. 酒店是否支持客人在预定过程中提出无障碍相关需求？		
233. 酒店是否为残障人士提供绿色通道，优先办理残障人士相关的业务？		
234. 酒店在提供服务时，是否使用简单的语言，简短的句子及段落，避免使用复杂的术语和专有名词？		
235. 员工是否能够针对不同的残障类型客人提供支持？		
236. 工作人员是否熟悉残障礼仪并使用残障友好的方式与残障客人进行沟通？		
237. 提供多种形式的辅助信息，包括屏幕、盲文、大字体、口述等？		
238. 酒店是否有定期对残障人士服务的自我评价？		
239. 酒店是否就残障人士定向服务收集相关意见的渠道？		
240. 酒店是否对于服务性动物友好，比如导盲犬/导听犬？		
241. 是否提供了方便残障人士获取和使用的多类型的投诉受理渠道，如电话、网站、人工受理、文字投诉等？		
242. 酒店是否通过在内部或外部营销和/或广告材料中通过融入残障认识代表来向残障社区进行营销和推广？		
243. 酒店的相关传播和营销的材料是否确保了无障碍或进行了无障碍优化？		

价值链

供应链		
244. 酒店在供应商选择过程中是否会鼓励选择雇佣残障伙伴创业的企业或支持残障伙伴的社会企业？		
245. 酒店是否已经有选择残障伙伴创业或支持残障伙伴的社会企业作为供应商的行动？		
246. 酒店是否有来自于公司高管层面的对于欢迎和包容残障伙伴创立的供应商方面的公开承诺或发言？		
247. 酒店是否要求供应商建立残障包容相关的政策和要求？		
248. 酒店是否对供应商在残障包容方面的表现进行审查？		
249. 供应商在残障包容方面的表现是否被酒店作为考核供应商的要点而纳入评分卡系统？		
250. 酒店是否将采购决策与供应商的残障包容表现进行挂钩？		
251. 酒店对于供应商的残障包容相关要求和建议是否对外公开或者在官网上进行体现？		
252. 酒店是否对供应商进行残障包容相关方面的培训或能力建设？		
253. 上述关于供应链的政策和要求是否在酒店内部进行了传播，以便企业员工也了解和支持？		

价值链

协同行动

	是	否
254. 酒店是否与同行企业共同推动残障包容最优实践？		

公益

社区互动

255. 酒店是否有支持外部残障社区的行动，或者采取了支持残障相关的社会组织的行为？		
256. 酒店是否追踪支持残障包容相关行动或支持残障相关社会组织所做出的贡献和努力，比如志愿者小时数、培训时间以及捐赠等？		