

CBA

中国银行业协会团体标准

T/CBA 202—2018 (W2022)

银行无障碍环境建设标准

Banking accessible environment standard

2018-04-02 发布

2018-06-01 实施

中国银行业协会 发布

目 次

前 言	III
引 言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语定义	1
4 外部环境	3
4.1 无障碍机动车停车位	3
4.2 室外盲道	3
4.3 无障碍出入口	4
4.4 轮椅坡道	5
4.5 升降平台	5
4.6 应急设施	5
5 内部环境	5
5.1 室内盲道	5
5.2 导盲犬可入引导标志	6
5.3 无障碍分区引导牌	6
5.4 无障碍区域提示标志	6
5.5 无障碍通道	7
5.6 内部地面	7
5.7 通行门	7
5.8 无障碍楼梯	7
5.9 无障碍电梯	8
5.10 低位服务设施	8
5.11 区域服务设施	9
5.12 其他要求	10
6 信息无障碍	10
6.1 服务对象	10
6.2 相关设备	10
6.3 无障碍标识系统	11
6.4 为视力残疾人服务的信息无障碍	11
6.5 为听力言语残疾人服务的信息无障碍	12
6.6 为肢体残疾人服务的信息无障碍	13
6.7 产品设计	13

7 持续改进	13
7.1 建立和完善大堂引导服务	13
7.2 建立和完善延伸上门服务	13
7.3 制定无障碍服务应急预案	13
附录 A (资料性附录) 用词说明	14
附录 B (资料性附录) 无障碍设施建设要求图示	15
附录 C (资料性附录) 无障碍标志牌图示	17

被GB/T 41218—2021代替

前 言

本文件的发布机构提请注意，根据国务院及相关部委的方案、意见和规定^①精神，有关国家标准^②和《中国银行业协会团体标准管理办法（试行）》相关规定，本标准的版权归中国银行业协会所有，主要通过出版发行方式实现相关权益和保护。

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这些专利的责任。

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由中国银行业协会消费者保护委员会提出。

本标准由中国银行业协会银行业产品和服务标准化委员会归口。

本标准主要起草单位：中国银行业协会、中国残疾人联合会、上海市银行同业公会、上海市市政规划设计研究院有限责任公司、中国银行、上海浦东发展银行、中国工商银行、中国农业银行、中国建设银行、交通银行、招商银行、东亚银行（中国）有限公司、中国盲人协会、中国邮政储蓄银行、中信银行、中国光大银行、中国民生银行、华夏银行、平安银行、兴业银行、广发银行、浙商银行、北京银行、上海银行、山东省农村信用社联合社、汇丰银行（中国）有限公司。

本标准主要起草人：潘光伟、谷澍、黄润中、吕世明、王敬东、李志成、吕仲涛、杨德龙、赵海、程韶辉、祝长康、赵成刚、马丽、刘涌、孙瑞、何光坚、丁莹波、陈艳、薛礼克、周赞雄、张雪兰、施伟、姚戈、贾晓雯、章倍、陈明华、李孝刚、陶云、苏珊娜、李佳雨、辛永泉、李庆忠、孙一平、张东旺、刘国建、韩岗、侯峥、武建军、夏建英、李光明、贾连杰、牛光军、胡恒社、柴翔、尹国建、范朝荣、周曦、熊开、申海燕、周琼、蒋欣、陈慧强、吕天贵、柏杨、王进军、王耀增、邓超、甘煜、马丽、肖钢、胡筱舟、王波、陈忠伟、唐一鸣、李路平、陈玲、张焰、赵峰、周凯、周骁、叶翔、李东印、杨明、程艺华、陈宇、余建、肖艳玲、张士学、吴质、余亚瑞、李峰、张涛、王梅、陈云、刘英红、纪鑫、白丹宁、寿宏、金红凤、陈敬、钟文凯、张树雅、周凡、杨青梅、王阳、陈嘉、李朋乐、张霞、朱静。

^① 本标准属于《深化标准化工作改革方案》（国发〔2015〕13号文）、《关于培育和发展团体标准的通知》（国质检联标〔2016〕109号）和《团体标准管理规定（试行）》（国质检标联〔2017〕536号文）所规定的团体标准范畴，符合在市场主导、政府引导、创新驱动原则下增加标准有效供给的政策精神。

^② GB/T 20004.1-2016《团体标准化 第1部分：良好行为指南》

引 言

为了推动中国银行业的无障碍环境建设,为了使广大残疾人及其他有相似需要的群体能够独立自主、安全便利地使用银行营业网点各种设施、办理各种业务、体验各类服务提供必要的基本保障,特制定本标准。本标准按照《中国银行业协会团体标准管理办法(试行)》所规定的过程组织制定,以2012年国务院颁布的《无障碍环境建设条例》(国务院令 第622号)等国家法律法规、GB50763-2012《无障碍设计规范》《国家建筑设计标准设计图集:无障碍设计(12J926)》《中国银行业营业网点文明规范服务标准评价体系(CBSS1000 3.0)》等为依据,经过立项、编制、评审、审查、批准等工作环节,以团体标准向全社会发布并报国家标准化委员会团体标准管理机构备案公示。

本标准在编制过程中,认真研究分析了银行业无障碍环境建设的现状和发展,征求了肢体残疾人、视力残疾人、言语残疾人、听力残疾人、智力残疾人等各类残疾人的需求与建议,经多次讨论和修改后定稿。

银行无障碍环境建设标准

1 范围

本标准规定了银行营业网点的无障碍外部环境、无障碍内部环境和信息无障碍三个方面的建设要求。在银行开展营业网点的新建和改建工作中如涉及无障碍环境建设及相关设计、材质、制作、安装及管理等内容，应按照本标准相关条款的要求开展工作。

本标准适用于银行的无障碍环境建设，为相关工作提供必要的规范和指导。在无障碍环境建设中，全部或部分采用本标准条款内容指导相关工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 50763-2012 无障碍设计规范

3 术语定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

盲道 tactile ground surface indicator

在人行道上或其他场所铺设的一种固定形态的地面砖，使视觉障碍者产生盲杖触觉及脚感，引导视觉障碍者向前行走和辨别方向，以达到目标地的通道。

按盲道的设置位置可以分为室外盲道和室内盲道；按盲道的使用功能可以分为行进盲道和提示盲道。

3.2

行进盲道 directional indicator

按照GB 50763-2012《无障碍设计规范》，表面呈条状形，使视觉障碍者通过盲杖的触觉和脚感，指引视觉障碍者可直接向正前方继续行走的盲道。

3.3

提示盲道 warning indicator

按照GB 50763-2012《无障碍设计规范》，表面呈圆点形，用在盲道的起点处、拐弯处、终点处和表示服务设施的位置，以及提示视觉障碍者前方将有不安全或危险状态等，具有提醒注意作用的盲道。

3.4

无障碍出入口 accessible entrance

按照GB 50763-2012《无障碍设计规范》，在坡度、宽度、高度上以及地面材质、扶手形式等方面方便行动障碍者通行的出入口。

3.5

平坡出入口 ramp entrance

按照GB 50763-2012《无障碍设计规范》，地面坡度不大于1:20且不设扶手的出入口。

3.6

轮椅回转空间 wheelchair turning space

按照GB 50763-2012《无障碍设计规范》，为方便乘轮椅者旋转以及改变方向而设置的空间。

3.7

轮椅坡道 wheelchair ramp

按照GB 50763-2012《无障碍设计规范》，在坡度、宽度、高度、地面材质、扶手形式等方面方便乘轮椅者通行的坡道。

3.8

无障碍通道 accessible route

按照GB 50763-2012《无障碍设计规范》，在坡度、宽度、高度、地面材质、扶手形式等方面方便行动障碍者通行的通道。

3.9

无障碍楼梯 accessible stairway

按照GB 50763-2012《无障碍设计规范》，在楼梯形式、宽度、踏步、地面材质、扶手形式等方面方便行动障碍者及视觉障碍者使用的楼梯。

3.10

无障碍电梯 wheelchair accessible elevator

按照GB 50763-2012《无障碍设计规范》，适合行动障碍者和视觉障碍者进出和使用的电梯。

3.11

升降平台 wheelchair platform lift and stair lift

按照GB 50763-2012《无障碍设计规范》，方便乘轮椅者进行垂直或斜向通行的设施。

3.12

安全阻挡措施 edge protection

按照GB 50763-2012《无障碍设计规范》，控制轮椅小轮和拐杖不会侧向滑出坡道、踏步以及平台边界的设施。

3.13

轮椅席位 wheelchair accessible seat

在设有固定席位的场所内，供乘轮椅者使用的位置。

3.14

陪护席位 seats for accompanying persons

按照GB 50763-2012《无障碍设计规范》，设置于轮椅席位附近，方便陪伴者照顾乘轮椅者使用的席位。

3.15

低位服务设施 low height service facilities

按照GB 50763-2012《无障碍设计规范》，为方便行动障碍者使用而设置的高度适当的服务设施。

3.16

无障碍机动车停车位 accessible vehicle parking lot

按照GB 50763-2012《无障碍设计规范》，方便行动障碍者使用的机动车停车位。

3.17

盲文铭牌 braille board

按照GB 50763-2012《无障碍设计规范》，安装在无障碍设施上或设施附近固定部位上，采用盲文标识以告知信息的铭牌。

3.18

信息无障碍 information accessibility

按照GB 50763-2012《无障碍设计规范》，通过相关技术的运用，确保人们在不同条件下都能够平等地、方便地获取和利用信息。

4 外部环境

银行营业网点新建的无障碍设施应当与周边的无障碍设施相衔接。

4.1 无障碍机动车停车位

银行营业网点可设置无障碍机动车停车位，应达到如下一般要求：

- a) 有自主知识产权可供客户使用的机动车停车位的银行营业网点应设置无障碍机动车停车位；
- b) 无障碍机动车停车位应设置在距离出入口较近或通行便利的位置。如无障碍机动车停车位距银行营业网点出入口较远，应设置无障碍方向指示标志。；
- c) 位于地下停车库的无障碍机动车停车位应设置在通往无障碍电梯较近的位置。

4.1.1 建设要求

本设施应达到如下建设要求：

- a) 停车位地面应涂有停车线、轮椅通道线和无障碍标志；地面上的无障碍标志应醒目、防滑；尽头应设无障碍标志牌；
- b) 停车位的长度为6.0m，宽度为2.5m+1.2m，其中1.2m是轮椅通道的宽度；
- c) 停车位地面坡度不应大于1:50。

4.1.2 管理要求

应无障碍机动车停车位保证地面平整、防滑、不积水、无阻挡；保证不被其他机动车占用而影响残疾人的正常使用。

4.2 室外盲道

银行营业网点可实际场地和用途等情况设置室外盲道。在银行营业网点出入口的人行道设有盲道的情况下，银行营业网点的室外盲道应与人行道盲道相连接。

室外盲道可分为行进盲道和提示盲道。

4.2.1 建设要求

盲道铺设应连续，应避开树木（穴）、电线杆、拉线等障碍物；盲道的颜色应采用中黄色（如黄色与周围地面材料的颜色较为接近时除外），与相邻地面的铺面颜色形成对比；盲道的纹路应凸出地面4mm高。

a) 行进盲道应的建设要求

行进盲道宜在距围墙、花台、绿化带、树池边缘250mm-500mm处设置；宽度为250mm-600mm；触感条规格应符合表1的规定。

表1 行进盲道的触感条规格

部位	尺寸要求 (mm)
面宽	25
底宽	35
高度	4
中心距	62-75

b) 提示盲道的建设要求

提示盲道的宽度应大于行进盲道的宽度；行进盲道在转弯处以及改变方向处应用提示盲道过渡；提示盲道的触感圆点规格应符合表2的规定。

表2 提示盲道的触感条规格

部位	尺寸要求 (mm)
表面直径	25
底面直径	35
圆点高度	4
圆点中心距	50

4.2.2 管理要求

盲道应连续，保证表面防滑、无积水、无阻挡，各种设施不应占用盲道。

4.3 无障碍出入口

银行营业网点的营业厅或自助银行出入口如有高差时，应设置无障碍出入口。

4.3.1 类型

无障碍出入口包括以下三种类型：

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

4.3.2 建设要求

本设施应达到如下建设要求：

- 需以平坡衔接的无障碍出入口，地面坡度不宜大于1:30；
- 无障碍出入口的平台最小宽度为2.0m；
- 除平坡出入口外，在门完全开启的状态下，无障碍出入口平台的净深度不应小于1.50m；
- 无障碍出入口的上方应设防淋雨措施；
- 室外地面滤水算子的孔洞宽度不应大于15mm。

4.3.3 管理要求

本设施应达到如下管理要求：

- 平坡出入口及轮椅坡道的坡面应坚实、平整、防滑、少反光或无反光；

- b) 平坡出入口及轮椅坡道应保持整洁、畅通，其他设施均不得占用轮椅坡道及扶手；
- c) 无障碍出入口处应设无障碍标志。

4.4 轮椅坡道

轮椅坡道与台阶可构成同时设置台阶和轮椅坡道的无障碍出入口。

4.4.1 建设要求

本设施应达到如下建设要求：

- a) 轮椅坡道宜设计成直线形、直角形或折返形；
- b) 室外轮椅坡道的净宽度不应小于 1.20m；室内轮椅坡道的净宽度不应小于 1.0m；
- c) 轮椅坡道的坡度不应大于 1:12；
- d) 当轮椅坡道的水平长度超过 9.0m 时，中间应设休息平台；
- e) 轮椅坡道起点、终点和中间休息平台的水平长度不应小于 1.50m；
- f) 轮椅坡道两侧应设双层扶手，上层扶手高度应为 900mm，下层扶手高度应 700mm；
- g) 若轮椅坡道侧面凌空时，在扶手栏杆下端应设高度不小于 50mm 的安全阻挡措施，或在离地面空隙不大于 10mm 处安装横向连杆。

4.4.2 管理要求

本设施应达到如下管理要求：

- a) 轮椅坡道与休息平台的扶手应保持连续、坚固、耐用；
- b) 如轮椅坡道距银行营业网点的出入口较远，应设置带指示方向的无障碍标志牌。

4.5 升降平台

升降平台与台阶可共同构成同时设置台阶和升降平台的无障碍出入口。

4.5.1 建设要求

本设施应达到如下建设要求：

- a) 升降平台只限于使用在场地有限的改造工程中，分为垂直升降平台和斜向升降平台两种；
- b) 垂直升降平台的深度不应小于 1.20m，宽度不应小于 900mm，应设扶手、挡板及呼叫控制按钮；
- c) 垂直升降平台的基坑应采用防止误入的安全防护措施，传送装置应有可靠的安全防护装置；
- d) 斜向升降平台宽度不应小于 900mm，深度不应小于 1.0m，应设扶手和挡板；
- e) 斜向升降平台的传送装置应有可靠的安全防护装置。

4.5.2 管理要求

升降平台应有专人负责维护保养，以确保正常使用。

4.6 应急设施

银行营业网点门口应在临近无障碍出入口的位置设置应急求助标志；公示网点电话号码并安排专人负责接听；可在门口应急求助标志处安装救助按钮，由专人负责在第一时间接收信号并前往提供帮助。

5 内部环境

5.1 室内盲道

银行营业网点宜设置室内盲道并应从出入口铺设至大堂服务台，也可通往柜台、客户等候区等区域。

5.1.2 建设要求

室内盲道的材质可根据银行营业网点的建筑风格选用大理石、橡塑、不锈钢等材质。其余标准参照室外盲道建设标准（4.2.2）。

5.1.3 管理要求

应参照室外盲道管理要求（4.2.3）。

5.2 导盲犬可入引导标志

银行营业网点应当允许视力残疾客户携带导盲犬出入营业厅，应在营业大厅外张贴允许导盲犬进入的标志。

5.3 无障碍分区引导牌

银行营业网点应设置平面分布图或功能分区引导牌，标出无障碍设施的布设位置并达到如下要求：

- a) 高度应适宜残疾人观看，标识应明显；
- b) 设置盲文，正确指示方位，清楚标明功能区域。

5.3.1 建设要求

本设施应达到如下建设要求：

- a) 中心视线位置离地不应高于 800mm，整体高度不应高于 1.50m；
- b) 无障碍引导牌的不同区域色块应采用对比色彩较强的搭配，且不宜超过 5 种颜色；
- c) 文字应大小适中并设置对应盲文。

5.3.2 管理要求

本设施应达到如下管理要求：

- a) 银行营业网点的正门、侧门入口区域及楼层衔接处均应设置引导牌；
- b) 无障碍引导牌应固定、平稳，无安全隐患，可采用落地式或挂壁式。

5.4 无障碍区域提示标志

银行营业网点内各类指示标志或提示标志的设置应充分考虑视觉感受，字体和图案应醒目清晰，适当使用色彩对比，高度位置合理。

5.4.1 建设要求

本设施应达到如下建设要求：

- a) 银行营业网点内部视距在 5.0m 以内，一般信息和识别用的字体高度应至少是 25.0mm；方向性标志的字体高度应至少是 37.0mm；银行营业网点内部视距较短，字体高度则应按比例降低；
- b) 标志牌的底色和文字的颜色对比要强烈，导向牌的高度一般为 1.0m-1.50m。

5.4.2 管理要求

本设施应达到如下管理要求：

- a) 区域提示标志提示内容应与实际区域相符；
- b) 应保持区域提示标志提示内容的清晰度。

5.5 无障碍通道

银行营业网点可设置室内无障碍通道并应达到如下要求。

5.5.1 建设要求

本设施应达到如下建设要求：

- a) 通道应连续，其地面应平整，并应选用遇水不滑的地面材料；
- b) 通道宽度不应小于 1.20m；
- c) 通道两侧应设扶手，扶手高度应距地不高于 900mm；
- d) 通道两侧墙面应设高 350mm 护墙板；
- e) 通道上有高差，应以斜坡过渡，或设轮椅坡道；
- f) 在通道一侧或尽端与地坪有高差时，应设置距地 900mm 高的栏杆或栏板等安全设施。

5.5.2 管理要求

无障碍通道处应设无障碍标志牌，应确保无障碍通道的畅通与安全通行，不得设置障碍物或被设施占用，在营业时间段内光照度不应小于120lx。

5.6 内部地面

内部地面应平整、连续，并选用遇水防滑的地面材料；新建、重新装修、改扩建营业网点应首选遇水防滑地面材料，或将防滑措施融入地面建筑设计；地面与通道、房间等处如有高差，应以斜坡过渡，或设轮椅坡道。

5.7 通行门

银行营业网点供残疾人等使用的内外客户通行门应采用平开门或推拉门。如网点外门为旋转门，则应在旋转门一侧设平开门。

5.7.1 建设要求

门的通行净宽应达到如下要求：

- a) 外门的通行净宽应大于 900mm；
- b) 内门的通行净宽应大于 800mm；
- c) 自动门开启后的通行净宽不应小于 1.0m；
- d) 无障碍通道上的门扇应便于开关，在单手操做下易于开启，非自动门不宜安装弹簧或闭门器；
- e) 门扇上应安装横执把手和关门拉手，门扇下方应安装高 350mm 的护门板，宜安装视线观察玻璃；
- f) 银行营业网点内各空间与无障碍通道之间不设门槛；
- g) 如室内地面有高差应以缓坡过渡。

5.7.2 管理要求

应在玻璃门扇设置可以方便感知的“推”、“拉”及防撞警示标志；标志应便于识别，提示安全。

5.8 无障碍楼梯

5.8.1 建设要求

本设施应达到如下建设要求：

- a) 宜采用直线形楼梯；

- b) 不应采用无踢面和直角形突缘的踏步；
- c) 楼梯踏步的深度不应小于 280mm，踏步的高度不应大于 160mm；
- d) 距踏步起点和终点 250mm-300mm 宜设提示盲道；
- e) 踏面和踢面的颜色应有区分和对比；
- f) 楼梯两侧均应做扶手；
- g) 如采用栏杆式楼梯，在栏杆下方宜设置高度不小于 50mm 的安全阻挡措施，或在离楼梯地面空隙不大于 10mm 处设横向连杆；
- h) 楼梯的踏步上行及下行的第一阶在颜色或材质上应与平台有明显区别。

5.8.2 管理要求

本设施应达到如下管理要求：

- a) 楼梯踏面应平整、防滑或在踏面前缘设置防滑条；
- b) 楼梯应保持畅通，无其他设施占道；
- c) 扶手表面应顺滑无尖锐突起物，安全阻挡措施、楼梯扶手栏杆应安装牢固，无安全隐患。

5.9 无障碍电梯

有可供客户使用电梯的银行营业网点必须设置一台无障碍电梯。无障碍电梯包含候梯厅和轿厢两个方面的如下要求。

5.9.1 建设要求

候梯厅应达到如下建设要求：

- a) 候梯厅的深度不应小于 1.50m；
- b) 按钮高度应为 900mm-1100mm；
- c) 电梯门洞的净宽度不应小于 900mm；
- d) 候梯厅内应设电梯运行显示装置和抵达音响装置；
- e) 电梯入口处应设提示盲道，位置在电梯门中心与电梯按钮之间。

轿厢应达到如下建设要求：

- a) 轿厢门（电梯门）开启的净宽度不应小于 800mm，门开闭的时间间隔不应小于 15s，门扇关闭时应有光幕感应安全措施；
- b) 轿厢侧壁上应设高 1000mm 且带盲文的横向选层按钮，盲文宜设置于按钮旁；
- c) 轿厢三面壁上应设高 900mm 的扶手；
- d) 轿厢正面壁上距地 900mm 至顶部应安装镜子或采用有镜面效果的材料；
- e) 轿厢的规格，应根据建筑性质和使用要求的不同而选用。最小规格为 1.40m×1.10m（轮椅可直进直出），中型规格为 1.60m×1.40m（轮椅在轿厢内可旋转 180° 并正面驶出电梯）；
- f) 轿厢上下运行与到达时，应设清晰的电梯运行显示装置和报层音响装置。

5.9.2 管理要求

本设施应达到如下管理要求：

- a) 无障碍电梯位置处应设无障碍标志；
- b) 应加强对无障碍电梯的日常维护，确保电梯的正常运行；
- c) 应制定无障碍电梯发生故障客户被困的应急预案，并在轿厢内公示紧急救助电话或安装紧急求助按钮，防止发生意外风险。

5.10 低位服务设施

银行营业网点应在大堂服务台、封闭式及开放式柜台窗口等处设置低位服务柜台；银行营业网点应在电子银行体验台、填单台、便民服务台、自助银行、客服电话等处设置低位服务设施，以有利于乘坐轮椅人士使用各类银行服务设施。

5.10.1 建设要求

本设施应达到如下建设要求：

- a) 低位服务设施(含低位柜台、自助机具密码键盘等设施)上表面距地面高度宜为750-850mm,宽度不宜小于1.0m,净深不宜小于550mm;其下部宜至少留出宽750mm,高650mm,深450mm供乘轮椅者膝部和足尖部的移动空间。
- b) 低位服务设施前应有轮椅回转空间,回转直径不小于1.50m。
- c) 低位客服电话离地不应高于800mm。

5.10.2 管理要求

低位服务设施处应设置无障碍标志。

5.11 区域服务设施

5.11.1 大堂服务台

本设施应达到如下要求：

- a) 大堂服务台处应设置低位接待台(具体要求参见“低位服务”),有利于乘坐轮椅客户咨询、填单、取用便民用品等。
- b) 大堂服务台处应设置“盲文版银行业务指南”、“振动闪光叫号提示设备”(参见6.4.2、6.5.2)“助盲识币签名卡”(参见6.4.3)、“导盲犬进入登记簿”、应急求助呼叫按钮接收器、手写板、PAD、语音版无障碍服务导读机等无障碍服务设施。
- c) 银行营业网点应配置至少2名具有手语服务能力的工作人员,在大堂服务台张贴手语服务标志,确保与听力残疾客户的交流畅通。

5.11.2 客户等候区

本设施应达到如下要求：

- a) 银行营业网点应在距爱心窗口及大堂服务台较近的位置设置爱心席位,配备“爱心专座”椅套或形式的标志。
- b) 在便于到达疏散口及通道的客户等候区附近位置设置轮椅席位。
- c) 营业厅内通往轮椅席位的通道宽度不应小于1.20m。
- d) 轮椅席位的地面应平整、防滑,在边缘处宜安装栏杆或栏板。
- e) 每个轮椅席位的占地面积不应小于1100mm×800mm。
- f) 轮椅席位位处地面上应设置无障碍标志。
- g) 在轮椅席位旁宜设置陪护席位。

5.11.3 柜台服务区

本设施应达到如下要求：

- a) 银行营业网点封闭式柜台、开放式柜台、理财柜台等处均应设置低位柜台(具体要求参见“低位服务”)。
- b) 设置爱心窗口,开辟对残疾人等特殊群体的绿色通道,便于大堂服务人员引导优先办理业务。
- c) 为听力残疾客户提供电子显示屏叫号服务或相当功能的服务措施。
- d) 为视力残疾客户提供语音叫号系统,并与大堂服务人员实现互动交流、联动协作。
- e) 设置至少一种便于视力残疾客户办理业务的服务设施,已使用新媒体设备整合密码输入功能的营业网点,至少配备一台有定位点的传统按键式密码输入器。
- f) 提供无障碍服务的柜台应公示无障碍服务标志。

5.11.4 自助银行

本设施应达到如下要求：

- a) 自助银行(含依附式和离行式)应提供至少一个无障碍服务隔间,宜配备低位自助存取款机,

或采取有利于残疾人操作存取款机的便利措施。并符合如下建设要求：

- b) 自助银行隔间面积不小于 2.50m²，宽度不小于 1.50m，深度不小于 1.70m。
- c) 自助银行隔间应有轮椅回转空间，回转直径不小于 1.50m。
- d) 自助银行应采用自动门（具体要求参见“门”）。
- e) 自助银行隔间门扇内侧距地面 800mm 处应设长度不小于 400mm 的竖式安全抓杆。
- f) 自助银行内应急按钮、应急通话设备的高度应在 700mm-850mm。
- g) 低位自助存取款机数字键盘距地高度应在 750mm-850mm。
- h) 无障碍服务隔间应在醒目位置设置无障碍服务标志。

5.12 其他要求

5.12.1 使用特殊反光材料

考虑听力残疾客户倚靠视觉感知环境的特点，解决听力残疾客户有效感受身后（或视力观察不到的角度）的情况，进一步保护客户人身财产安全，在确保银行营业网点合规性、安全性的前提下，可在网点内转角处、自助银行机具一侧选用具有反光作用的设施，如：玻璃、镜面等，以方便此类客户及时感受到周围的信息。

5.12.2 设置联动呼叫装置

银行营业网点可在电子银行体验、自助银行服务等区域，或在内部面积较大、服务区域间隔较远的各个服务区域安装求助呼叫按钮，与大堂服务人员进行联动，由大堂服务人员第一时间前往对应区域向客户提供帮助。

5.12.3 配置婴儿护理台

银行营业网点可采用折叠式或平面式，平面尺寸不小于 840mm*520mm，离地高度不超过 900mm，应有固定装置和安全防护设备，以确保使用安全。

6 信息无障碍

银行应在普通客户金融消费权益保护的基础上，为残疾人等特殊群体提供语音、文字提示、盲文、手语、闪光振动、低位设备、定点定向与电话预约等有针对性的无障碍信息服务。

6.1 服务对象

银行信息无障碍的主要服务对象包括但不限于：

- a) 视力残疾；
- b) 听力残疾；
- c) 言语残疾；
- d) 肢体残疾等残疾人群。

6.2 相关设备

银行应提供信息无障碍的设备包含但不限于：

- a) 自动存取款机（CRS）；
- b) 自动取款机（ATM）；
- c) 远程自动柜员机（VTM）；
- d) 网银体验设备；
- e) 移动金融体验设备（PAD、手机等）；
- f) 盲文数字键盘电话机；
- g) 振动闪光叫号提示设备；
- h) 电子显示屏；

i) 盲文点字显示设备。

6.3 无障碍标识系统

银行内外应提供多种无障碍标志和信息源并应符合下列要求：

- a) 通用的无障碍标志应符合字体和图案醒目、清晰、色彩对比强烈的规定；
- b) 无障碍设施标志牌应符合本标准附录 C 的规定；
- c) 盲文标志必须使用国家规定的盲文标示方法；
- d) 通用的无障碍标志和图形的大小与其观看的距离相匹配，规格为 100mm×100mm-400mm×400mm；
- e) 无障碍标志应清晰醒目，应采用两种对比强烈的颜色，并考虑色盲、色弱人群的需求，除各类警示标志外，中国银行业无障碍标志一般采用蓝底白字的标准格式；
- f) 无障碍设施标志牌和带指示方向的无障碍设施标志牌均是无障碍标识系统的组成部分，设置的位置应该比较明显、适当，起到指引的作用；
- g) 无障碍标志牌安装的位置应统一，标志牌的大小、图案应规范，和周围的背景应有反差，避免安装在阴影区或者反光的地方；
- h) 无障碍标志应与银行营业网点的引导标志统一设计和安装。

6.4 为视力残疾人服务的的信息无障碍

银行营业网点为视力残疾人服务的设备应与背景形成鲜明的色彩对比；可设置视力残疾人服务专区，该专区可单独设立，也可与其他专区结合使用。

银行宜为视力残疾人提供包含但不限于以下的信息无障碍服务措施。

6.4.1 盲文版银行业务指南

盲文版银行业务指南应该包含网点营业时间、错峰时段、业务区域分布、可办理业务种类、主要个人业务办理流程、需提供证件材料等。

6.4.2 振动闪光叫号提示设备

银行营业网点应配备具有振动等功能的叫号提示器，使视力残疾人士能通过振动等方式获得排队叫号信息。

6.4.3 助盲识币签名卡

银行营业网点应为视力残疾人士提供助盲识币签名卡，使视力残疾人士可以根据助盲识币签名卡上的盲文提示识别钱币金额，也可以根据卡片右下角的空格位置在银行回执单上签名。

6.4.4 盲文标志

银行营业网点客户等候区域、24 小时自助区域、咨询区域、现金区域、非现金区域、理财区域、视力残疾人士专柜和贵宾区域等都可在视力残疾人士易触摸处张贴相应的盲文标志。

6.4.5 无障碍网上银行

无障碍网上银行应安装文字放大软件(供视弱者使用)、TXT 文本软件(供色盲者使用)、斜视纠偏阅读软件(供斜视者使用)等助视软件，安装语音提示软件或读屏软件、配备耳麦、盲文输入键盘等语音交流和信息输入设备，配置相应的盲文操作和使用说明。无障碍网银显示器应可以调节可视角度，还可配备盲文点字显示器或者其他可将普通文字转换为盲文的设备。

6.4.6 无障碍自助机具

无障碍自助机具包括自动存取款机(CRS)、自动取款机(ATM)、远程自动柜员机(VTM)等，应

安装文字放大软件(供视弱者使用)、TXT 文本软件(供色盲者使用)、斜视纠偏阅读软件(供斜视者使用)等助视软件,安装语音提示软件或读屏软件、配备耳麦、盲文输入键盘等语音交流和信息输入设备,配置相应的盲文操作和使用说明,配备盲文点字显示器,银行无障碍自助设备显示器应可以调节可视角度。

6.4.7 无障碍手机银行

无障碍手机银行应安装文字放大软件、TXT 文本软件、斜视纠偏阅读软件等助视软件,配备相应的操作和使用说明,供视弱、色盲、斜视等残疾人群使用。同时银行应该开发简捷版的手机银行,开发或引导客户使用具有较高安全性的读屏软件,为视力残疾人士提供安全便捷的手机银行服务。

6.4.8 盲文数字键盘电话机

银行营业网点应该配备盲文数字键盘的电话机,采用与客服热线免拨直通的连线方式,放置盲文版的使用指南。银行客服热线应该具备电话银行、业务咨询、客户投诉的功能,其中电话银行是银行为视力残疾人服务的重要方式。银行要在当前网上银行和手机银行高度发展的基础上,进一步完善电话银行的查询、挂失、转账、缴费、定活互转等功能,使视力残疾人士能够通过电话语音提示办理基本的银行业务。

6.4.9 盲文密码输入键盘

银行营业网点在现金柜和非现金柜都应摆放盲文密码输入键盘,便利视力残疾人士输入密码。

6.4.10 盲文点字显示设备

盲文点字显示设备用于银行网点为视力残疾人办理业务时,将银行业务电脑(包括网银)屏幕上显示的普通文本转换为盲文,方便视力残疾人士能够自主获取信息,安全、准确办理各种业务。

6.5 为听力言语残疾人服务的信息无障碍

银行营业网点应为听力和言语残疾人提供以下主要信息无障碍服务措施。

6.5.1 助听设备

银行营业网点应为听力障碍人士提供助听器等助听设备。

6.5.2 振动闪光叫号提示设备

银行营业网点应配备具有闪光显示等功能的叫号提示设备,使听力和言语残疾人士能通过闪光等方式获得排队叫号信息。

6.5.3 手语服务

银行营业网点应配置至少 2 名具有手语服务能力的工作人员,为听力残疾客户和言语残疾客户服务。

6.5.4 可视电话

银行可以通过可视设备,集中为听力、言语残疾客户提供手语服务。

6.5.5 信息交流板

银行营业网点应在便民设施处和爱心专柜处摆放用于书写的信息交流板或纸,便于进行一些比较复杂的业务需求交流。

6.6 为肢体残疾人服务的无障碍

银行营业网点的VTM自助设备、网上银行、手机银行等应该为上肢重度残疾、只能有限控制肌肉或完全丧失控制能力的肢体残疾人提供语音识别等技术服务，使其在身份审核通过的前提下，能够通过语音或其他方式办理银行业务。

6.7 产品设计

银行应结合现有业务制度，基于残疾人等特殊群体的需求与消费习惯，设计、完善专属产品及配套服务。

7 持续改进

7.1 建立和完善大堂引导服务

银行应建立并完善面向残疾人等特殊群体的大堂引导服务制度，明确和规范职责、流程、内容和要求，并对执行情况进行考核管理。

7.2 建立和完善延伸上门服务

对于行动不便等确有特殊原因不能亲自前往银行营业网点办理业务的特殊群体，在风险可控、合法合规的前提下提供柜台延伸上门服务。

7.3 制定无障碍服务应急预案

银行应制定无障碍服务应急预案，在发生突发事件时，在风险可控、合法合规的前提下向残疾人等特殊群体提供应急服务。

被GB/T 41218-2021代替

附录 A
(资料性附录)
用词说明

为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

- a) 表示很严格，非这样做不可的，正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；
- b) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；
- c) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；
- d) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

条文中指明应按其他有关标准执行的写法为：“应符合……的规定”或“应按……执行”。

附录 B
 (资料性附录)
 无障碍设施建设要求图示

轮椅坡道设计见图B.1和B.2, 无障碍机动车停车位设计见图B.3

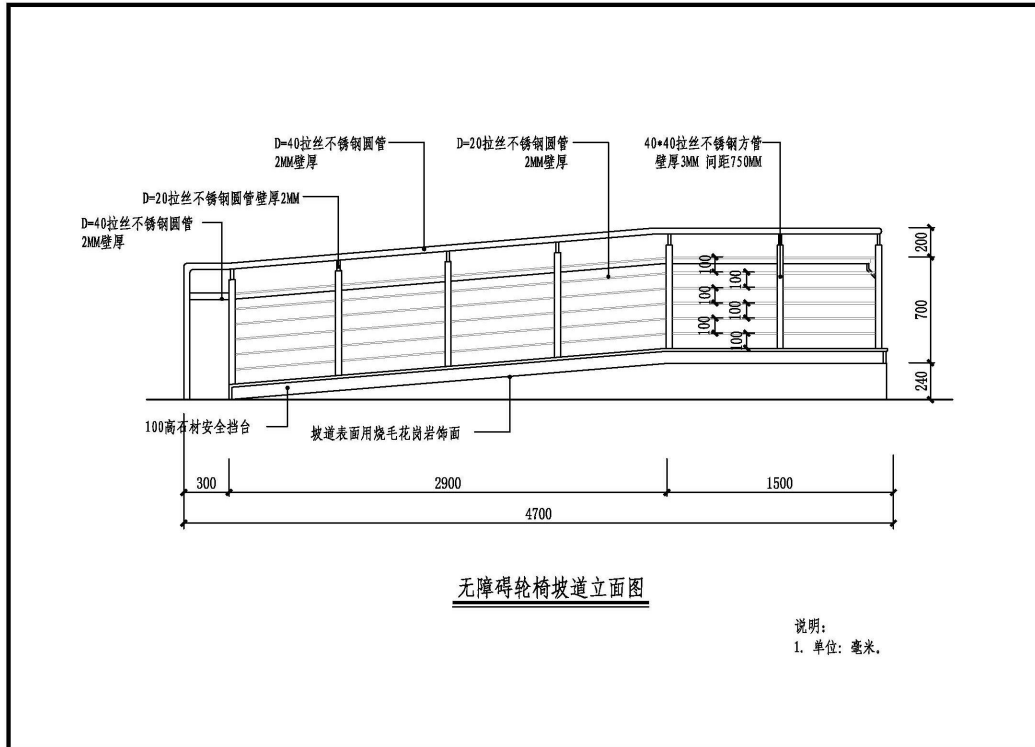


图 B.1 轮椅坡道立面图

被GB/T 4752

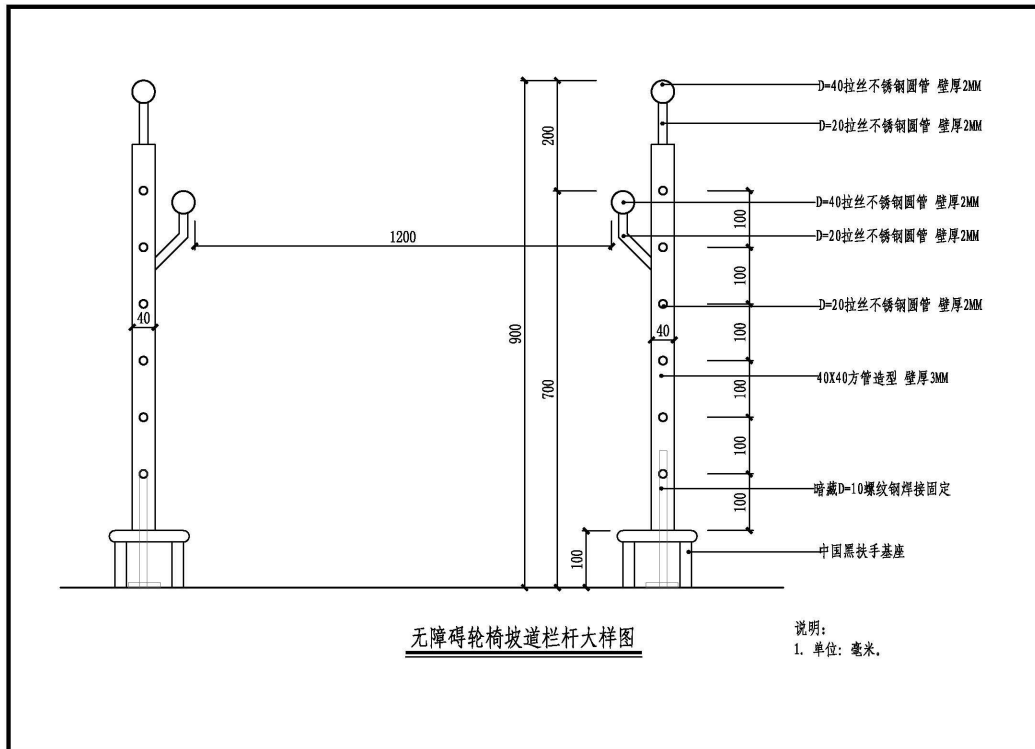


图 B. 2 轮椅坡道栏杆大样图

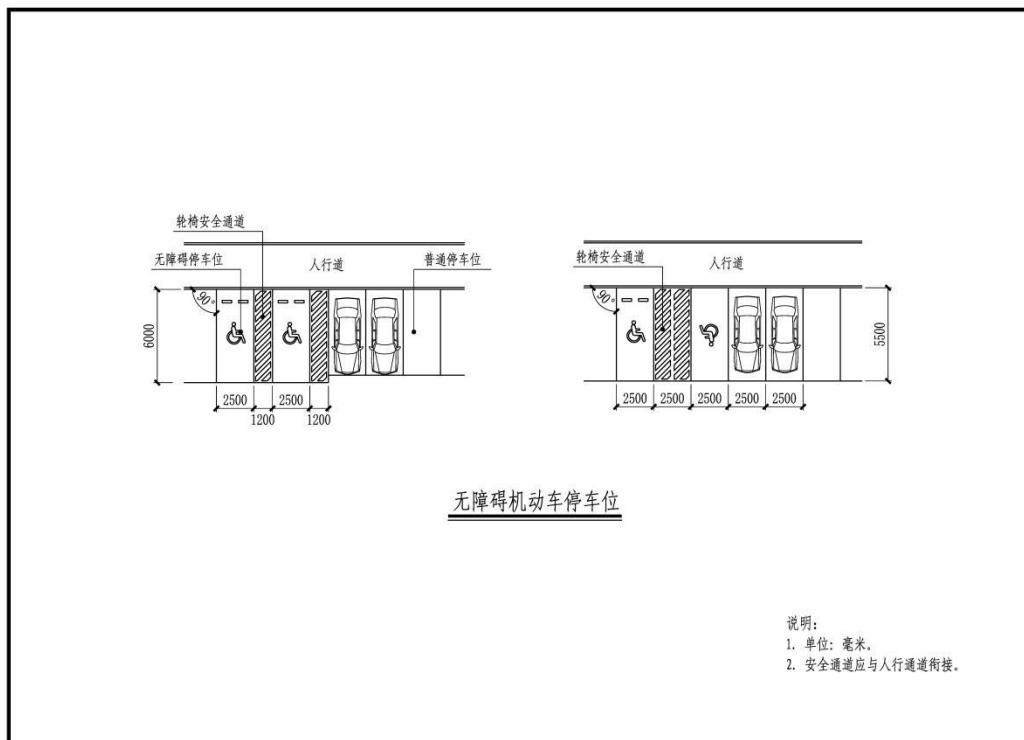


图 B. 3 无障碍机动车停车位

附录 C
(资料性附录)
无障碍标志牌图示

通用无障碍标志见图C.1, 无障碍机动车停车位标志见图C.2, 轮椅坡道标志见图C.3, 无障碍通道标志见图C.4, 无障碍电梯间标志见图C.5, 低位电话标志见图C.6, 导盲犬可进入的场所标志见图C.7, 视觉障碍者使用的设施标志见图C.8, 听觉障碍者使用的设施标志见图C.9, 肢体障碍者使用的设施标志见图C.10, 轮椅坡道指示标志见图C.11, 低位电话指示标志见图C.12。



图 C.1 通用无障碍标志



图 C.2 无障碍机动车停车位



图 C.3 轮椅坡道



图 C.4 无障碍通道



图 C.5 无障碍电梯



图 C.6 低位电话



图 C.7 导盲犬可进入的场所

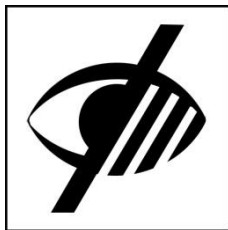


图 C.8 视觉障碍者使用的设施



图 C. 9 听觉障碍者使用的设施



图 C. 10 肢体障碍者使用的设施

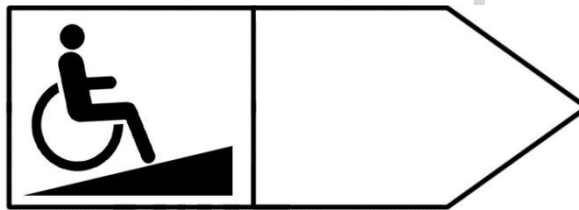


图 C. 11 轮椅坡道指示

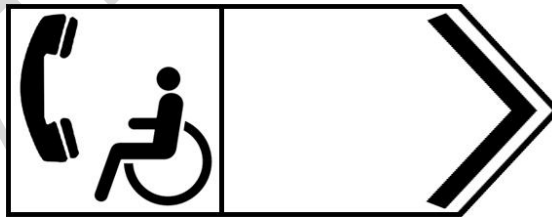


图 C. 12 低位电话指示