|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 01.140.30 |
| CCS | A 12 |

|  |
| --- |
| 44 |

广东省地方标准

DB 44/T XXXX—XXXX

政务服务中心适老化适残化建设规范

The construction of government service centers suitable for aging and disability

（征求意见稿）

（本草案完成时间：2024年4月12日）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

广东省市场监督管理局  发布

目 次

[前言 II](#_Toc11341)

[1 范围 1](#_Toc28393)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc25077)

[3 术语和定义 1](#_Toc4104)

[4 总体要求 1](#_Toc9458)

[5 基础设施 1](#_Toc15828)

[5.1 无障碍机动车停车位 1](#_Toc17201)

[5.2 无障碍通道 1](#_Toc7871)

[5.3 无障碍楼梯、台阶 2](#_Toc30225)

[5.4 无障碍电梯 2](#_Toc27479)

[5.5 扶手 2](#_Toc11846)

[5.6 盲道 2](#_Toc32742)

[5.7 无障碍出入口 2](#_Toc29613)

[5.8 无障碍卫生间 2](#_Toc30352)

[5.9 无障碍标志标识 2](#_Toc19121)

[6 功能服务区适老化适残化建设要求 2](#_Toc4512)

[6.1 咨询导办区 2](#_Toc9682)

[6.2 窗口服务区 3](#_Toc21867)

[6.3 休息等候区 3](#_Toc19584)

[6.4 申报辅导区 3](#_Toc13905)

[6.5 爱心接待室 3](#_Toc10658)

[6.6 自助服务区 3](#_Toc9107)

[参考文献 4](#_Toc2782)

1. 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。

请注意本文件的部分内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广东省政务服务和数据管理局提出并组织实施。

本文件由广东省数字政府标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：广东省政务服务和数据管理局、广东省标准化研究院、惠州市政务服务和数据管理局、广州市政务服务中心、江门市政务服务和数据管理局、广州市番禺区政务服务数据管理局。

本文件主要起草人：...。

政务服务中心适老化适残化建设规范

* 1. 范围

本文件规定了政务服务中心适老化适残化建设的总体要求、基础设施、服务功能区等内容。

本文件适用于县级以上的政务服务中心的适老化适残化建设，乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站参照执行。

* 1. 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/T 10001.9—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

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

适老化 suitable for the elderly people

适合老年人的身体机能及行动特点。被分类的事物或者概念。

适残化 suitable for the disabled people

适合残疾人的身体机能及行动特点。

* 1. 总体要求

政务服务中心应配置适老化、适残化的基础设施和服务功能区，为老年人和残疾人在政务服务场所办理事项提供更加便捷的服务。

* 1. 基础设施

5.1 无障碍机动车停车位

政务服务中心应配置至少1个无障碍机动车停车位，用于残疾人驾驶或乘坐的机动车停放，不宜擅自改变用途。政务服务中心应将通行方便、行走距离路线最短的停车位设为无障碍机动车停车位。条件允许的情况下，可提供引导和便利化服务。无障碍机动车停车位的设置应符合GB 50763-2012中3.14的要求。

5.2无障碍通道

政务服务中心应设置无障碍通道，方便坐轮椅或代步车的老年人和残疾人通过。无障碍通道应符合GB 50763-2012中3.5的要求。

5.3 无障碍楼梯、台阶

政务服务中心应配置无障碍楼梯、台阶。无障碍楼梯、台阶应符合GB 50763-2012中3.6的要求。

5.4 无障碍电梯

政务服务中心应设置无障碍电梯。无障碍电梯应符合GB 50763-2012中3.7的要求。

5.5 扶手

政务服务中心的无障碍电梯内、无障碍楼梯两侧、无障碍洗手间内以及其他需要扶手的地方均应设置扶手，方便老年人和残疾人起身和移动。扶手应符合GB 50763-2012中3.8的要求。

5.6 盲道

政务服务中心室外盲道应与公共盲道保持连续、一致，宜使用黄色，高度突出地面4 mm，宽度为250 mm—500 mm之间。室外盲道建设应符合GB 50763-2012的3.2要求。

5.7 无障碍出入口

进入政务服务中心的无障碍出入口设置除应符合GB 50763-2012中3.3的要求，还应符合下列要求：

1. 设置具有无障碍标识的直线形、直角形或折返形轮椅坡道，无障碍出入口的轮椅坡道净宽度不应小于1200 mm，坡度不应大于1:20，水平长度不应超过2400 mm；
2. 无障碍出入口显眼位置宜安装应急呼叫按钮，呼叫按钮安装高度应为600 mm-800 mm；
3. 无障碍出入口显眼位置张贴政务服务中心公共服务电话，便于群众及时寻求帮助。

5.8 无障碍卫生间

政务服务中心应为老年人和残疾人设置无障碍卫生间。无障碍卫生间的建设应符合GB 50763-2012的3.9要求。无障碍卫生间地面及无障碍厕位、无障碍洗手盆、无障碍小便器等设施应做防滑处理。无障碍厕位和无障碍小便器宜在显眼位置安装应急呼叫按钮，呼叫按钮安装高度应为600 mm-800 mm。

5.9 无障碍标志标识

政务服务中心应在坡道、盲道、无障碍电梯、无障碍卫生间、无障碍机动车停车位及无障碍通道等无障碍设施显著位置张贴无障碍指引标识。无障碍指引标识应符合GB/T 10001.9-2021第5章的要求。

* 1. 功能服务区

6.1 咨询导办区

6.1.1 咨询导办区宜设置无障碍低位服务台，高度宜设置为600 mm-800 mm之间，方便老年人和残疾人与导办服务人员沟通交流。

6.1.2 咨询导办区宜配置手写板，方便无法语音交流的聋哑人和听障人士与导办人员沟通交流。

6.1.3 咨询导办区应提供老视镜、放大镜、轮椅等适老适残设备，方便老年人和残疾人办事。

6.1.4 咨询导办区宜配置可通过粤省事、数字哨兵、身份证等方式直接识别身份预约信息的设备，自动识别老年人和残疾人，主动、提前介入为其提供引导及办事服务。

6.1.5 导办服务人员中宜至少配置1名会当地方言的导办员，为不擅长使用普通话交流的老年人和残疾人提供服务。

6.1.6 对于盲人或视力障碍的申办人，导办服务人员可用朗读的方式将办事指南的详细内容予以解读。

6.1.7 政务服务中心宜将针对老年人和残疾人办理的高频事项，印制放大字体的指南手册放置于导办服务区，便于老年人和残疾人阅读。

6.2 窗口服务区

6.2.1 政务服务中心应设置爱心窗口，优先为老年人和残疾人提供服务。

6.2.2 爱心窗口的电子屏提示宜采用较大字体显示，便于老年人和残疾人查看叫号进度。

6.2.3 爱心窗口的叫号等待时长应是其他窗口的两倍，防止老年人和残疾人因行动较慢导致过号情况的发生。

6.2.4 窗口提供的信息公开查询服务中，除短信、APP、小程序等渠道外，还可提供人工查询渠道，方便老年人和残疾人查询办理进度和办理结果。

6.3 休息等候区

6.3.1 休息等候区应配备爱心专座，供老年人和残疾人休息。爱心专座宜设置在靠近爱心窗口的区域。

6.3.2 休息等候区宜安装应急呼叫按钮，呼叫按钮安装高度宜为600 mm-800 mm，工作人员应做到及时响应，为老年人和残疾人提供帮助。

6.3.3 政务服务中心工作人员应多关注休息等候区老年人和残疾人的情况，及时给予帮助。

6.4 申报辅导区

6.4.1 申报辅导区应设置无障碍低位操作台，高度应设置为600 mm-800 mm之间，宜配套提供电脑、打印机、复印机等设备，提供相应服务。

6.4.2 申报辅导区宜提供可触摸式屏幕，打印材料可选择放大字体打印，便于为老年人和残疾人提供自助服务。

6.4.3 申报辅导区的工作人员应主动问询老年人和残疾人的需求，主动提供帮助。

6.5 爱心接待室

6.5.1 政务服务中心在条件允许的情况下，宜设置爱心接待室。对有特殊需求的老年人和残疾人，政务服务中心工作人员可及时引导其至爱心接待室，提供一对一服务。

6.5.2 政务服务中心应与相关单位和医疗机构建立应急服务机制。爱心接待室宜配置急救箱等应急设备。

6.6 自助服务区

6.6.1 自助服务区与政务服务中心之间应无障碍连通，条件允许的情况下，自助服务区宜提供24小时服务。

6.6.2 自助服务区在中心工作时间内应配置专门的工作人员，在有老年人和残疾人进入自助办理区时，应及时响应，主动询问需求，为有需求的老年人和残疾人提供咨询、指引、导办、帮办等服务。

参考文献

[1] 国务院办公厅关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案（国办发〔2020〕45号）

[2] 国办电子政务办关于便利老年人办事服务有关事项的通知(国办电政函〔2020〕124号）

[3] 关于印发广东数字政府线上服务平台及市、县（区）政务服务中心适老化、适残化改造工作指引的通知（粤政数函〔2022〕187号）

