

在现代社会,旅游已经成为人们放松身心、拓展视野的重要途径。然而,对于残疾人、老年人等行动不便的特殊人群而言,旅游常常伴随重重挑战。无障碍旅游的兴起,无疑为所有人提供了平等的旅游机会,确保每个人都能体验到旅行的愉悦,这凸显了它在社会发展中的重要性。然而,尽管如此,在实际操作中,无障碍旅游的普及依然面临诸多挑战。近日,一场为推进旅游服务“全面无障碍化”的活动在杭州举行,让我们看到了无障碍旅游发展的未来。

以爱的名义,共筑无“碍”旅途

◎ 记者 贾露

12月3日,由中国助残志愿者协会、世界旅游联盟、浙江省残疾人联合会、浙江省文化广电和旅游厅指导,浙江省残疾人福利基金会、浙江省无障碍环境建设促进会、浙江省旅行社协会、浙江用爱出行无障碍旅游促进会(筹)联合主办的“用爱出行·共筑美好生活——庆祝国际残疾人日暨推进杭州后亚运无障碍旅游活动”在杭州举办。本次活动旨在通过无障碍旅游的形式,推动无障碍环境建设,为残疾人士、老年人等特殊群体打造一个充满关爱、友好、安全、温馨的无障碍旅游环境。同时也借当天“国际残疾人日”这一契机,凝聚各方力量,共同为特殊群体搭建起一个展示自我、融入社会的舞台。活动得到了政府、旅游企业及相关非政府组织的大力支持。

活动首先发布了“用爱出行”品牌故事和品牌MV。来自社会各界的代表和残疾人士共六百余人齐聚一堂,共同见证了这一意义非凡的时刻。



当天,“用爱出行”志愿者服务倡议发布,并举行了“用爱出行”品牌启动仪式。著名无臂书画家陈伟强先生也来到现场,为活动挥毫泼墨。活动中,数位残疾人士代表上台分享他们的旅游经历和感受,这些感动了现场每一个人的故事,不仅展示了无障碍旅游给特殊人群带来的积极影响,也激励着社会各界继续为推动无障碍旅游的发展而努力。

来自旅游行业的专家、学者,就如何进一步推动无障碍旅游发展进行了深入的探讨。专家们提出了许多建设性的意见和建议,为未来无障碍旅游的发展指明了方向。专家指出,无障碍旅游能为特殊人群打开了通往世界的大门,然而,要实现无障碍旅游的普及,不单单要做好基础设施建设等“硬提升”,还要保证旅游产品设计、服务人员培训等“软提升”,实现“全局化”发展。

首先,基础设施的无障碍改造是实现无障碍旅游的前提。这包括但不限于交通工具、酒店、旅游景点等公共设施的无障碍通道、电梯、卫生间等硬件设施的完善。政



府应出台相应的政策和资金支持,鼓励旅游企业进行无障碍设施的改造和升级。其次,旅游产品设计也应充分考虑特殊人群的需求。开发出如无障碍旅游线路、定制化旅游服务等更多适合残疾人和老年人的旅游产品。同时,应提供详尽的旅游信息,包括景点的无障碍设施情况、活动的难易程度等,以便特殊人群做出更适合自己的选择。此外,服务人员的专业培训也是推动无障碍旅游的关键。旅游从业人员要学习如何与残疾人和老年人有效沟通,如何在紧急情况下提供帮助,以及如何使用相关的辅助设备等等。提升服务质量的同时,也增强了特殊人群的旅游体验。最后专家呼吁,希望更多社会力量参与到特殊人群的旅游志愿服务中,共同为构建无障碍旅游环境贡献力量。可见,“服务的全面无障碍化”对于无障碍旅游的普及有着至关重要的作用。



近年来,杭州市政府高度重视无障碍环境建设,将其作为提升城市品质和增强市民幸福感的重要举措。近年,杭州通过一系列的政策支持和资金投入,在旅游服务的全面无障碍化上取得显著成效。

作为一座历史文化名城,杭州不仅在自然景观上有着得天独厚的优势,在人文关怀方面也不断追求卓越。

交通方面,杭州公共交通系统全面优化,公交车辆和地铁站均配备了无障碍设施,方便残疾人和老年人出行。此外,城市主要道路和人行道也进行了无障碍改造,增设了盲道和坡道,确保了行人的安全和便利。旅游方面,景点的无障碍通道和标识系统也得到很好的完善,使得残疾人和行动不便的游客能够更加轻松地游览。

除了硬件设施的改善,杭州还注重提升服务人员的专业素质和服务意识。许多旅游景点和公共场所的工作人员接受了专业的无障碍服

务培训,能够为残疾人提供更加贴心和专业的帮助。同时,杭州还积极推广无障碍旅游知识,鼓励更多市民、游客了解并参与到无障碍旅游的实践中。杭州的这些举措,不仅提升了城市的无障碍环境,也为全国范围内无障碍旅游的发展树立了榜样。活动当天,嘉宾们陆续前往杭州的无障碍旅游线路,亲身感受到了杭州在“旅游服务的全面无障碍化”方面的努力与成果。

为进一步推进旅游服务的全面无障碍化,此次活动首次公布了“无障碍旅游目的地评估指数(草案)”(以下简称“评估指数”)。据悉,“评估指数”内容涵盖交通、住宿、餐饮等多方面,旨在为旅游目的地提供一套科学、系统的评估标准,以确保旅游环境对所有游客,特别是残疾人士、老年人等行动不便群体提供必要的便利和舒适体验。我们有理由相信,随着“评估指数”的推广和应用,未来会有更多的旅游目的地加入到无障碍旅游的行列中来,共同为特殊人群打造一个更加包容和友好的旅游环境。



此外,用爱出行“百城百线”无障碍旅游项目和“浙江省无障碍旅游线路”征集令也于当天发布。

无障碍旅游的普及是社会文明进步的标志。它不仅让每个人都能享受旅游,还能为旅游行业带来了新的增长点,推动社会的全面进步与和谐发展。活动举办,让不仅提升了公众对无障碍旅游的认识,也让我们看到了无障碍旅游发展的光明前景。据悉,未来,主办方还将继续携手各方力量,共同推动无障碍环境建设,为更多特殊群体提供优质的旅游服务。

(本文图片由活动主办方提供)

