



中华人民共和国国家标准

GB/T 41218—2021

银行营业网点 无障碍环境建设规范

Bank branches—Specification for accessibility environment construction

2021-12-31 发布

2021-12-31 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 外部环境	2
4.1 盲道	2
4.2 无障碍出入口	2
4.3 无障碍标志	2
4.4 无障碍机动车停车位	2
4.5 应急设施	2
5 内部环境	3
5.1 无障碍基础设施	3
5.2 区域服务设施	3
6 检查方法	5
参考文献	6

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国人民银行提出。

本文件由全国金融标准化技术委员会(SAC/TC 180)归口。

本文件起草单位：中国银行业协会、中国人民银行科技司、上海市银行同业公会、中国建设银行股份有限公司、上海市市政规划设计研究院有限公司、中国工商银行股份有限公司、中国农业银行股份有限公司、北京国家金融标准化研究院有限责任公司、中国银行股份有限公司、上海浦东发展银行股份有限公司、交通银行股份有限公司。

本文件主要起草人：高峰、李伟、杨富玉、曲维民、李宽、仲峻锋、王阳、冯蕾、赵海、程韶辉、谢彦丽、祝长康、李琪、陈嘉、贺宇、薄舜添、刘涌、王鹏、何光坚、丁莹波、陈艳、薛礼克、周赞雄、张雪兰、张霞、朱静。

银行营业网点 无障碍环境建设规范

1 范围

本文件规定了银行营业网点外部环境和内部环境的无障碍建设要求及检查方法。
本文件适用于提供无障碍设施的银行营业网点的无障碍环境建设。

2 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/T 13511.3—2019 配装眼镜 第3部分:单光老视成镜
GB/T 15720 中国盲文
GB/T 22826—2008 盲文印刷纸
GB/T 32319—2015 银行业产品说明书描述规范
GB/T 36186—2018 导盲犬
GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范
GB/T 38640—2020 盲用数字出版格式
GB 50034—2013 建筑照明设计标准
GB 50642—2011 无障碍设施施工验收及维护规范
GB 50763—2012 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

银行营业网点 bank branches

由监管部门认可并颁发《金融许可证》和《营业执照》、面向社会提供银行金融服务的独立营业场所。
[来源:GB/T 32320—2015,3.1]

3.2

无障碍 accessibility

为人所提供的建筑物或建筑物的一部分,无论人的年龄、形体、能力或残疾,都能接近、进入、使用和离开该建筑物或建筑物的部分。

注:无障碍包括建筑物的所有潜在用户在其活动期间,在保证个人健康、安全和福祉的情况下,独立到达、进入、疏散和/或使用建筑物及其服务和设施的便利程度。

[来源:ISO 21542:2021,3.1]

3.3

银行营业网点无障碍区域 accessible zone of bank branches

银行营业网点(3.1)的外部环境和内部环境中具备无障碍(3.2)设施的区域。

注：一般来说，银行营业网点的外部环境是指在银行营业网点的室外环境，但该室外环境有可能是在一个更大的建筑物内，且建设和物业管理权限均不完全归属银行。银行营业网点的内部环境是指银行营业网点的室内环境，建设和物业管理权限完全归属银行。

3.4

无障碍出入口 **accessible entrance**

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。

[来源：GB 50763—2012, 2.0.5]

3.5

银行客户 **bank's customer**

在银行经营的全生命周期中，已经或可能与银行发生业务关系的当事人。

注：当事人可能是自然人，也可能是法律认可的组织。

[来源：GB/T 31186.1—2014, 3.1]

3.6

个人客户 **personal customer**

作为银行客户(3.5)的自然人。

[来源：GB/T 31186.1—2014, 3.2]

3.7

轮椅席位 **wheelchair accessible area**

供乘坐轮椅的个人客户(3.6)休息、办理业务或轮椅存放的区域。

[来源：GB/T 37333—2019, 3.7, 有修改]

4 外部环境

4.1 盲道

银行营业网点室外盲道与公共盲道保持连续、一致，建设应符合 GB 50763—2012 中 3.2 的要求。

4.2 无障碍出入口

进入银行营业网点的无障碍出入口应符合 GB 50763—2012 中 3.3 的要求。

4.3 无障碍标志

通过第 6 章检查的银行营业网点，应在临近无障碍出入口的位置张贴符合 GB/T 10001.9—2021 表 1 序号 01 的无障碍标志且公示网点电话号码；银行营业网点具备确认陪伴个人客户的犬只符合 GB/T 36186—2018 要求的能力时，应张贴符合 GB/T 10001.9—2021 表 1 序号 17 辅助犬可入标志。

4.4 无障碍机动车停车位

能够提供无障碍机动车停车位的，应符合 GB 50763—2012 中 3.14 的规定。

4.5 应急设施

无障碍出入口旁宜安装呼叫按钮，接收信号端为大堂服务台。呼叫按钮安装高度为 600 mm～800 mm。

5 内部环境

5.1 无障碍基础设施

银行营业网点应具备如下无障碍基础设施。

- a) 无障碍通道、门应符合 GB 50763—2012 中 3.5 的规定。
- b) 无障碍楼梯、台阶应符合 GB 50763—2012 中 3.6 的规定。
- c) 无障碍电梯、升降平台应符合 GB 50763—2012 中 3.7 的规定。
- d) 无障碍区域上安装的扶手应符合 GB 50763—2012 中 3.8 的规定。
- e) 在营业时间段内,无障碍区域的照明标准值应符合 GB 50034—2013 中 5.3.11 的规定。
- f) 无障碍服务窗口、自助银行无障碍服务隔间应设置符合 GB/T 10001.9—2021 表 1 序号 07 要求的无障碍标志。
- g) 客户等候区、无障碍服务隔间应安装呼叫按钮,呼叫按钮安装高度为 600 mm~800 mm,大堂服务台安装相应的呼叫按钮接收装置,或大堂经理可通过手持设备接收呼叫按钮的响应。
- h) 银行营业网点的客户服务电话机应按照如下要求之一配备:
 - 1) 采用与客服热线免拨直通或一键直通的连线方式;
 - 2) 配备盲文数字键盘的客服电话机,且设置符合 GB/T 10001.9—2021 表 1 序号 11 要求的无障碍标志。

5.2 区域服务设施

5.2.1 无障碍服务区域

银行营业网点提供无障碍服务的区域包含:

- a) 大堂服务台;
- b) 客户等候区;
- c) 柜台服务区;
- d) 自助银行区。

5.2.2 大堂服务台

5.2.2.1 盲文版银行业务指南

银行营业网点能够提供盲文服务的,大堂服务台应提供盲文版银行业务指南,指南文字应符合 GB/T 15720 的要求,内容如下:

- a) 营业时间;
- b) 错峰时段;
- c) 可办理业务种类;
- d) 需提供证件材料;
- e) 盲文数字键盘电话机使用指南;
- f) 主要个人业务办理流程。

指南以纸质版提供的,应符合 GB/T 22826—2008 的要求;以数字版提供的,应符合 GB/T 38640—2020 的要求。当指南以数字版提供时,应提供符合 GB/T 32319—2015 要求的银行产品服务说明书。

5.2.2.2 单光老视成镜

大堂服务台应配置屈光度为 1.0~3.0 的单光老视成镜,并宜配备屈光度为 4.0 的单光老视成镜,所配备的单光老视成镜应符合 GB/T 13511.3—2019 的要求。

5.2.2.3 信息交流板

银行营业网点应配备信息交流板。

5.2.3 客户等候区

5.2.3.1 爱心座椅

银行营业网点的等候区应设置不少于 20% 的爱心座椅,爱心座椅应有明确的标志标明。爱心座椅位于无障碍区域或邻近无障碍区域,其地面和设施应符合 GB 38600—2019 中 6.6.1 的要求。

5.2.3.2 轮椅席位

客户等候区应设置至少一个符合 GB 50763—2012 中 3.13 要求的轮椅席位。

5.2.4 柜台服务区

5.2.4.1 无障碍服务窗口

银行营业网点应至少设置一个无障碍服务窗口,无障碍服务窗口应具备以下设施:

- a) 盲文密码输入键盘;
- b) 语音叫号系统;
- c) 助盲识币签名卡。

5.2.4.2 盲文密码输入键盘

无障碍服务窗口应配备盲文密码输入键盘,其盲文数字应符合 GB/T 15720 的规定。

5.2.4.3 语音叫号系统

无障碍服务窗口应设置语音叫号系统。在可能时,语音叫号系统宜提供能够发声、发光和振动提示的手持终端设备,在叫到相应的号码时进行提示。

5.2.4.4 助盲识币签名卡

无障碍服务窗口应配备助盲识币签名卡。

5.2.5 自助银行无障碍服务隔间

自助银行无障碍服务隔间应符合如下要求:

- a) 采用符合 GB 50763—2012 中 3.5.3 要求的门;
- b) 门扇内侧距地面 800 mm 处设长度不小于 400 mm 的竖式安全抓杆;
- c) 面积不小于 2.50 m²,宽度不小于 1.50 m,深度不小于 1.70 m;
- d) 有轮椅回转空间,回转直径不小于 1.50 m;
- e) 应急按钮、应急通话设备的高度为 700 mm~850 mm;
- f) 自助存取款机数字键盘距地高度宜为 750 mm~850 mm,在设备和安保条件不许可时,可放宽到 750 mm~950 mm。

6 检查方法

银行营业网点无障碍环境建设的检查方法见表1。

表1 无障碍环境建设检查方法

项目		检查方法	
4.1	盲道	符合 GB 50642—2011 中 3.3 的规定	
4.2	无障碍出入口	符合 GB 50642—2011 中 3.7 的规定	
4.3	无障碍标志	GB/T 10001.9—2021 有规定的,符合其规定; GB/T 10001.9—2021 未规定的,符合 GB 50642—2011 中 3.18 的规定	
4.4	无障碍机动车停车位	符合 GB 50642—2011 中 3.6 的规定	
4.5	应急设施	观察检查和量测	
5.1	无障碍基础设施	a)	符合 GB 50642—2011 中 3.5 和 3.10 的规定
		b)	符合 GB 50642—2011 中 3.12 的规定
		c)	符合 GB 50642—2011 中 3.11 的规定
		d)	符合 GB 50642—2011 中 3.9 的规定
		e)	符合 GB 50034—2013 中 5.3.11 的规定
		f)	观察检查
		g)	观察检查和量测
		h)	观察检查
5.2.2.1	盲文版银行业务指南	观察检查	
5.2.2.2	单光老视成镜		
5.2.2.3	信息交流板		
5.2.3.1	爱心座椅	观察检查	
5.2.3.2	轮椅席位	符合 GB 50642—2011 中 3.13 的规定	
5.2.4.2	盲文密码输入键盘	观察检查	
5.2.4.3	语音叫号系统		
5.2.4.4	助盲识币签名卡		
5.2.5	自助银行无障碍服务隔间		
	a)	符合 GB 50642—2011 中 3.10 的规定	
	b)~f)	观察检查和量测	

参 考 文 献

- [1] GB 12995—2006 机动轮椅车
 - [2] GB/Z 13800—2021 手动轮椅车
 - [3] GB/T 31186.1—2014 银行客户基本信息描述规范 第1部分:描述模型
 - [4] GB/T 32320—2015 银行营业网点服务基本要求
 - [5] GB/T 35560—2017 老年旅游服务规范 景区
 - [6] GB/T 36934—2018 面向老年人的家用电器设计导则
 - [7] GB/T 36947—2018 面向老年人的家用电器用户界面设计规范
 - [8] GB/T 37333—2019 铁道客车及动车组无障碍设施通用技术条件
 - [9] GB/T 37516—2019 就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务规范
 - [10] GB/T 38353—2019 农村公共厕所建设与管理规范
 - [11] CCJ 14—2016 城市公共厕所设计标准
 - [12] ISO 21542:2021 Building construction—Accessibility and usability of the built environment
 - [13] ISO 21586:2020 Reference data for financial services—Specification for the description of banking products or services (BPoS)
-