

# 海 南 省 地 方 标 准

## 旅游服务场所应急导向设置规范 (征求意见稿) 编制说明

中国标准化研究院

二〇二〇年十一月

# 《旅游服务场所应急导向设置规范》（送审稿）编制说明

## 一、 任务来源

根据海南省市场监督管理局《关于下达海南省 2020 年第四批地方标准制定项目计划的通知》，《旅游服务场所应急导向设置规范》地方标准制定项目列入海南省 2020 年第四批地方标准制定项目计划，由海南省旅游和文化广电体育厅负责组织编制，项目编号 2020-Z050，计划完成时间 2021 年 3 月。

## 二、 目的和意义

旅行社、旅游区（点）和星级旅游饭店等旅游公共服务场所是承载旅游服务的重要基础设施，也是提高旅游服务质量的关键。海南省作为旅游大省，近 5 年来，旅游公共服务场所发展迅猛，其中旅游饭店总数以年均 7% 的速度迅猛增长，目前已拥有五星级饭店 26 家、四星级饭店 38 家以及其他类型旅游饭店近千家。旅行社、旅游区（点）和星级旅游饭店等旅游公共服务场所里人口密度大，且多为短期停留的陌生游客，一旦发生意外情况，人们如何通过自救保障自身的生命安全从而最大限度地减少人员伤亡，成了摆在科研人员面前的一个重要课题。近年来，在我国公共场所发生了多起由于火灾造成大量人员伤亡的事件，其中缺乏完善的应急导向系统是造成人们不能尽快撤离灾害现场，人员大量伤亡的主要原因之一。

旅游公共服务场所应急导向由疏散标志和疏散平面图等导向要素构成，通过疏散标志等安全标志的设置指示出明确的疏散路线、疏散方向及疏散集合点的位置，通过疏散平面图使游客整体了解旅游饭店的疏散路线、疏散通道和紧急出口的走向及布局。根据调研，大多数旅游公共服务场所都设置了疏散标志和疏散平面图，但是设计不规范、设置也不科学和不系统，游客在日常情况下都很难识别，如果在紧急情况下，将会影响疏散效率。本标准将根据海南省旅行社、旅游区（点）和星级旅游饭店等旅游公共服务场所环境及应急导向的实际需求，有针对性地建立规范疏散标志、疏散平面图设计和设置的要求，并结合典型场景，给出实用和可行的应急导向的系统性设置示例。通过本标准的研制，将更好的规范海南省旅游公共服务场所中以疏散标志、疏散平面图为主构成的应急导向系统的设计和设置，保证游客在海南省旅游公共服务场所的人身安全，提升旅游公共服务场所的安全保障水平。

### 三、 范围和主要技术内容

本标准适用范围：海南省内旅游公共服务场所（不含水域环境）。

本标准将根据海南省旅游公共服务场所，尤其是旅行社、旅游区（点）和星级旅游饭店的现状及未来发展需求，规定疏散路线导向标志、疏散平面图、警告标志、消防安全标志和应急避难场所位置标志的具体设计要求，并规范应急导向系统的设置原则和维护原则，以便

在省内全面实施时，确保旅游公共服务场所应急导向设计的科学性和规范性。

本标准主要技术内容包括：旅游公共服务场所应急导向系统的术语和定义、系统构成、设置前的规划、总则、信息元素、导向要素的设计、设置原则和要求、维护，以及表示常见自然灾害类型的警告标志和图形符号、建筑物内应急导向系统设置示例和建筑物外应急导向系统设置示例。

#### **四、 起草过程**

##### **1、 搜集国内外相关资料**

标准起草组制定了标准编制计划，并通过各种途径收集国内外旅游公共服务场所相关资料。

##### **2、 广泛查阅了国内外相关标准**

###### **(1) 国内相关标准概况**

在现行的国家标准方面，目前我国发布的 GB/T 2894 “图形符号 安全色和安全标志”系列标准规定了安全标志和安全标志用图形符号的设计原则和设计要求，也规定了安全标志上颜色的使用要求。但由于该标准只规定了安全色和安全标志的设计要求，没有规定旅游公共服务场所应急导向常用的疏散标志的设计要求，因此使用者对标准技术内容会有不同的理解，导致我国应急导向的应用存在很多不规范的

现象。GB/T 25894-2010《疏散平面图 设计原则与要求》规定了疏散平面图的设计要求和设置要求方面。

在现行的海南省地方标准方面，DB46/T 132-2008“海南省旅游景区服务规范”、DB46/T 305-2015“旅游景区（点）安全管理规范”、DB46/T 474-2018“旅游安全管理 通则”等地方标准中有关安全服务的内容均没有专门针对应急导向方面进行规定。海南省以旅游为支柱产业，省内旅游公共服务场所林立、游客众多，确保游客在省内旅游休闲安全、放心，是全域领域建设的重要内容，目前这方面的内容在海南省地方标准中还是空白。

## **(2) 国外相关标准概况**

在国际上，应急导向系统的标准化主要由 ISO/TC145/SC2 管理和协调，该分委会归口的标准中与应急导向系统相关的包括：ISO 7010 是一个将所有安全标志纳入其中注册管理的国际标准，由 ISO/TC145/SC2 负责管理和维护；ISO 16069 规定了室内应急导向系统的设置要求；ISO 23601 规定了疏散平面图的设计要求。

在国外，应急导向系统建设尤其受到重视。日本作为自然灾害频发的国家，作为 ISO/TC 145/SC 2/WG 7 自然灾害应急导向系统工作组的召集人，目前主导 ISO/CD 22578“图形符号——安全色和安全标志——自然灾害应急导向系统”国际标准编制工作；美国在 911 事件中认识到应急导向系统在应急疏散中的作用，主导并完成了 ISO 16069“图形符号——安全标志——应急导向系统”国际标准编制工

作。德国则承担了 ISO 7010 “图形符号——安全色和安全标志 注册的安全标志”国际标准的编制和维护工作。

经研究，国家标准和国际标准还不能很好地满足海南省旅游管理的实际需要。

### 3、 标准编写情况

2019年9月至10月，标准起草组成员赴海南、福建等地进行实地调研，完成了标准第1稿和标准编制说明。

2020年6月16日，在海口市召开了《旅游服务场所应急导向设置规范》征求意见会，邀请省市场监督管理局标准化处、海南大学及旅游企业等单位参加会议，对标准第1稿逐条逐句展开讨论，充分征求了各位专家和企业的意见。会后，标准起草组汇总意见，经认真讨论，对专家和企业的意见逐一进行反馈，完后完成标准征求意见稿的意见汇总处理表和标准编制说明。

2020年10月13日，在海口市旅游和文化广电体育厅召开厅长办公会，审定旅游安全系列标准编制相关事宜，各相关处室负责同志参加了会议。会议由敖副厅长主持。与会各处室就各自领域发言并提出意见和建议。会后，标准起草组根据厅办公会的意见，对标准进一步修改完善，形成标准送审稿。

## 五、 编制原则和主要技术内容确定

### 1、 编制原则

#### (1) 明确性原则

编制本标准的目标是提高海南省旅游公共服务场所应急导向系统建设水平，要基于海南省旅游公共服务场所常见应急导向需求开展编制工作。

#### (2) 规范性原则

应急导向系统是城市公共基础设施中一类较为特殊的标志，它是城市防灾体系中重要组成部分，本标准界定的旅游公共服务场所应急导向系统与游客人身安全、旅游公共服务场所安全管理息息相关，应急导向系统特定的功能要求其设计和设置遵循必须相关国家标准要求，并与国际标准接轨。

#### (3) 协调性原则

与相关国际标准、国家标准、地方标准协调一致，要充分了解现有应急管理体制机制，并与应急导向系统建设实践相协调。

#### (4) 实用性原则

以提供应急导向要素设计示例、设置示例的方法，方便省内旅游企业和旅游管理部门对标对表。

### 2、 主要技术内容确定

针对旅游公共服务场所在设置应急导向系统中需要注意的各个方面，标准起草组征求专家和旅游企业的意见，确定标准的基本结构和内容。

第4章“应急导向系统的构成”中划分了子系统，并明确了构成应急导向系统的导向要素；第5章“设置前的规划”针对建筑物内应急导向系统、建筑物外应急导向系统分别给出了在设置系统前需要考虑的规划影响因素；第6章“总则”从应急预案、信息一致性、信息连续性、疏散路线可选性、导向要素颜色使用等方面规定了应急导向系统设置的总体原则；第7章“信息元素”详细规定了图形符号、安全标志、文字、方向箭头等4种常用信息元素；第8章“导向要素的设计”详细规定了疏散路线导向标志、疏散平面图、警告标志、消防安全标志、应急避难场所位置标志等5种应急导向系统常用导向要素；第9章“设置原则和要求”从显著性、连续性、耐久性、设置位置、安装高度、光源等方面规定了设置应急导向系统遵循的原则和要求；第10章“维护”规定了应急导向系统设置后日常维护的要求；附录A~附录C规定了表示常见自然灾害类型的警告标志和图形符号、给出了建筑物内应急导向系统设置示例和建筑物外应急导向系统设置示例。

#### (1) 术语和定义

对本标准使用的术语和定义进行了说明。

#### (2) 应急导向系统的构成

本章划分了子系统，并明确了构成应急导向系统的导向要素。

### (3) 设置前的规划

本章针对建筑物内应急导向系统、建筑物外应急导向系统分别给出了在设置系统前需要考虑的规划影响因素。

### (4) 总则

本章从应急预案、信息一致性、信息连续性、疏散路线可选性、导向要素颜色使用等方面规定了应急导向系统设置的总体原则。

### (5) 信息元素

本章详细规定了图形符号、安全标志、文字、方向箭头等 4 种常用信息元素。

### (6) 导向要素的设计

本章详细规定了疏散路线导向标志、疏散平面图、警告标志、消防安全标志、应急避难场所位置标志等 5 种应急导向系统常用导向要素。

### (7) 设置原则和要求

本章从显著性、连续性、耐久性、设置位置、安装高度、光源等方面规定了设置应急导向系统遵循的原则和要求。

### (8) 维护

本章规定了应急导向系统设置后日常维护的要求。

### (9) 附录

附录 A~附录 C 中以表格的形式规定了表示常见自然灾害类型的警告标志和图形符号、给出了建筑物内应急导向系统设置示例和建筑物外应急导向系统设置示例。

## 3、 相关标准与文件资料的引用

标准制定参考了以下文件资料：

[1]ISO 7010 图形符号 安全色和安全标志 注册的安全标志

[2]ISO 23601 安全标志 应急疏散图

[3]DB46/T 474 旅游安全管理 通则

## 4、 预期的社会效益

本标准的制定是在实地调研海南省旅游公共服务场所现状的基础上，通过广泛征求旅游公共服务场所管理者、标准化主管单位和游客等多方意见的基础上，编制完成的，标准的适用性和可操作性强。

通过标准的制定、宣贯实施、检查监督工作，将有效促进旅游公共服务场所应急导向系统的设置水平，对促进海南旅游业健康有序发展和建设，对推进海南自贸港建设、提高海南旅游业的经济和社会效益具有重要意义。

## 六、 与我国有关法律法规、国内外相关标准的关系

与安全标志相关国家标准以及旅游安全相关地方标准协调一致：

[1]GB/T 2893.3 图形符号 安全色和安全标志 第3部分：安全标志用图形符号设计原则

[2]GB/T 2893.4 图形符号 安全色和安全标志 第4部分：安全标志材料的色度属性和光度属性

[3]GB 2894 安全标志及其使用导则

[4]GB/T 10001（所有部分） 公共信息图形符号

[5]GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

[6]GB/T 15565 图形符号 术语

[7]GB 15630 消防安全标志设置要求

[8]GB/T 16766 旅游业基础术语

[9]GB/T 24362 地震公共信息图形符号与标志

[10] GB/T 25894 疏散平面图 设计原则与要求

[11] GB/T 25895.1 水域安全标志和沙滩安全旗 第1部分：工作场所和公共区域用水域安全标志

[12] GB/T 31523.1 安全信息识别系统 第1部分：标志

[13] DB46/T 474 旅游安全管理 通则

## 七、 标准实施建议

1、 标准发布后，省旅文厅应积极组织全省和海口、三亚等旅游企业积极学习标准，确保标准宣贯到位。

2、 以建立健全市场导向、政府引导、企业为主、广泛参与的标准化机制，充分发挥标准化在旅游行业的政策导向和技术保障作用，积极鼓励企业参与国际标准、国家标准、行业标准和地方标准的制修订，以及国内外旅游标准化论坛、培训等相关活动。

3、 在标准制定过程中，得到省旅文厅、省市监局、海南大学和相关旅游企业的专家的大力支持，标准起草组在此表示感谢！

标准起草组

2020年11月