

残障融合中国实践系列

残障融合会议筹备指南

(征求意见稿)

解岩 郑莹 蔡聪 /编



出品方

上海有人公益基金会

联合出品方

北京一加一残障机构管理有限公司

2021年9月



本指南采用国际知识共享组织 Creative Commons 制定的知识共享许可协议 4.0 国际 (CC-BY-NC-SA 署名-非商业性使用-相同方式共享)。授予特许证 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>) 下开放获取并合法使用。使用者可对本指南进行节选、二次创作、分享、转载等, 但不得运用于商业目的, 且使用时以合适的方式提及原作者。



上海有人公益基金会

与社会各界比肩协作, 致力于推动中国残障行业的可持续发展和残障融合的价值共创, 在中国残障事业转型期以社群培育者、支持者和领军者为己任。成为促进困难群体发展与社会融合, 最具引力、推力和爱力的基金会。

有人激励生命
生命影响生命
生命成就有人

地址: 上海市闵行区陈行路 2388 号科技广场 9 号楼 601C

网址: www.yrfoundation.org

邮箱: info@yrfoundation.org

微信: YRfoundation

目 录

写给使用者	1
关于·残障融合中国实践系列	1
使用·说明书	2
鸣谢	4
使用之前	5
为什么是残障融合会议?	5
基于残障的现实	5
会议的定义	5
残障融合的理解	6
广义和狭义的残障融合会议	6
举办残障融合会议的基础	7
举办残障融合会议的顾虑	7
举办残障融合会议的贡献	9
谁是残障者及其状态?	10
残疾	10
残障	10
称谓	13
与残障融合会议关联的概念有哪些?	15
无障碍	15
通用设计	15
合理便利	15
举办残障融合会议的策略是什么?	18
残障融合的共识	18
无障碍为基础	19
合理调配预算	21
获得残障专业建议	23
会议的筹备	25
获得会议信息	25
会议信息的发布	25
报名与注册	27
与会者的确认	28

规划会议议程.....	30
会议手册的编写.....	30
会议内容的准备.....	30
选择场地无障碍.....	33
会议场地的选择.....	33
洗手间的无障碍.....	40
布置无障碍场地.....	42
安排住宿.....	45
调整餐饮.....	48
协助服务提供方.....	49
培训人员.....	50
任命无障碍事务联络人.....	52
应对突发状况.....	53
会议的实施.....	54
召开前的 24 小时.....	54
进行中的会议.....	55
结束后的工作.....	56
与会的心智障碍者.....	57
不同的会议形式.....	59
直播会议.....	59
户外活动.....	60
工具包.....	61
残障融合会议实施检查清单.....	61
合理便利服务需求表.....	64
残障融合会议满意度问卷(无障碍方面).....	65
会议中与残障人士沟通的礼仪.....	66
术语.....	68
资源.....	72

写给使用者

关于·残障融合中国实践系列

据官方推算，在中国，8500多万残障者，占总人口的6.34%，平均每16个人、每5个家庭中就有一名残障者。早在2015年联合国《2030可持续发展目标》提出并强化涵盖残障者的融合发展之重要性，承诺“我们保证，绝不让任何一个人掉队”。中国的国家“十三五”规划纲要随即提出，“决不让一个残疾人掉队”，倡导“平等、参与、共享”的理念，保障残障者平等参与经济、政治、社会和文化生活。

2021年是中国实施《“十四五”规划和2035年远景目标纲要》的第一年。在“人类命运共同体”的共识下，理解残障者的所思所想，消除社会排斥，保障残障群体与非残障群体一样得到平等的资源和机会，需要将残障融合的目标纳入到更广泛的社会发展中，需要不同利益相关方的积极行动，更需要确保各类残障者及其组织的切实参与。

无数个“人”的现实生活场景下，残障融合不仅将打开看待残障与个体、残障与社会、人与人的新视角、新思维和新方法。残障融合更是一个更新观念、实践行动的共创融合的过程。这个持续和发展的进程必然使社会迸发出更多的爱心，使中国成为一个人人共享文明成果的美好国家。在这样的背景下，上海有人公益基金会联合北京一加一残障机构管理有限公司出品《残障融合中国实践系列》应运而生。

《残障融合的中国实践系列》借鉴中国社会发展进程中的残障事业所取得的进步与成果，整合中国官方部门与民间残障社群的实践经验，结合社会各界支持残障事务的探索合作，立足于残障者的发展需求和社会融合的现状趋势，以适时性、可及性和实用性为原则，陆续推出服务于残障融合中国实践所需要的工具、指南和良好案例。本系列的编写还将是一个开放性的过程。我们期待对此议题感兴趣的政府部门、专家学者、学术智库、公益同行、企业伙伴、残障社群等各界同仁的加入，群策群力将理念转化为行动，以残障融合之所长为己所用，促成更大的成效，共同谱写残障融合的中国故事。

残障融合，向不可能说不。残障融合，致生命中遇见的你！

使用 · 说明书

2021年5月全国助残日前夕，我们与中国基金会发展论坛 CFF 的同仁会面。席间不经意地谈到，当前的中国基金会行业处于新老交替、多元理念、价值定位、注重成效的新阶段新征程。推动中国基金会行业在残障融合方面的突破和引领取决于中国本土残障者组织能否以小见大，提供一个个行之有效的具体方法、工具或指南。于是，这便有了我们今天看到的“残障融合会议筹备指南”。

作为会议主办方，现实中是无从提前知道一场会议里是否有残障者报名。如果团队没有提前做好理念、心态和规划等方面基础性准备，一旦有残障者报名，就很有可能在报名确认、场地选择和布置、住宿和餐饮安排、供应商协调、应急预案计划等各个环节不知所措、手忙脚乱或者协调不畅。最坏的可能是，我们见到这位参会者才发现对方是一位坐电动轮椅的男士、或者是一位带着导盲犬的女士。

本指南旨在通过消除会议组织和实施过程中在物理、信息、行为、态度等技术性、观念性和系统性方面可能存在的障碍，以便于残障者与非残障者一样能够充分和平等参与会议，实现会议场景下残障融合的目的。本指南的会议形式覆盖包括报告会、论坛、研讨会、讲座、展览、颁奖典礼、年度大会、晚宴、培训工作坊、演出、户外体育/游戏活动等，适用于 MICE 会展行业、政府机关、企业、公益行业等不同性质的主办方。

本指南的编写参考联合国、加拿大、澳大利亚等出版的多个残障融合会议的指导性和操作性手册，结合中国残障融合的实际情况和发展趋势，以与会残障者为本，兼具残障者所需支持的视角，及会议主办方的组织流程；由北京一加一残障机构管理有限公司/一加一残障公益集团创始人解岩，上海有人公益基金会执行秘书长郑莹，历程社发起人蔡聪共同编写完成，收入《残障融合中国实践系列》的第一本出版物。本指南的内容包含三部分：

第一部分“使用之前”分成四个篇章，包括：分析残障融合会议的背景、意义、以及主办方对于残障融合会议可能的顾虑，介绍各类残障者的特点状态和所需支持，筹备残障融合会议与之相关的三个关键概念及四项策略。

第二部分 会议筹备和实施的两个阶段，尽可能详细地介绍如何让各类残障者了解到会议、到达会场、入住酒店、获得资料、参与会议并得到所需支持。本指南还建议设置指定无障碍事务联络人，列出可能覆盖的工作职责，并对与会心智障碍者、直播和户

外活动两种特别会议形式进行了单独说明。

第三部分“工具包”。为会议主办方提供实用性的工具资料，包含会议筹备和实施过程的检查清单、与会残障者的合理便利服务需求表、无障碍方面的满意度评估表等。最后的术语和资源，是进一步帮助主办方理解指南中的相关知识、理念、政策、法规、标准以及可供拓展使用的培训和工具资源。

尽我所能，爱我所爱；

力我所及，为你所用。

倾我所有，给你未来；

驻我所愿，与日俱增。

解岩

北京一加一残障机构管理有限公司/一加一残障公益集团 创始人

上海有人公益基金会 发起人

中国残疾人事业发展研究会 常务理事

2021年9月19日

鸣谢

有人公益基金会

使用之前

为什么是残障融合会议?

基于残障的现实

1. 残疾人是人类大家庭的平等成员。尊重和保障残疾人的人格和人格尊严,使他们能以平等的地位和均等的机会充分参与社会生活,共享物质文明和精神文明成果,是国家义不容辞的责任,也是中国特色社会主义制度的必然要求。
2. 残疾人事业是一项社会系统工程,习近平总书记强调:“各项建设事业都要把残疾人事业纳入其中,不断健全残疾人权益保障制度”。
3. 中国有 8500 多万残障者,世界约 15%的人口即超过 10 亿有某种程度的残疾。残障者构成了世界上最大的弱势群体。
4. “十四五”规划和 2035 年远景目标纲要明确“保障妇女未成年人和残疾人基本权益”,指出“提升残疾人保障和发展能力”。
5. 《2030 年可持续发展目标》承诺在实现可持续发展目标过程中纳入所有残疾人,“我们保证,绝不让任何一个人掉队”,肯定了残疾是一个跨领域问题,应在实现 17 个可持续发展目标的过程中予以考虑。
6. 世界卫生组织称残障人的数量随人口的增长、医疗的进步以及老龄化在持续增长。“十四五”时期,由于人口老龄化加快等因素,残疾仍会多发高发。残障者人数众多、特性突出,其发展特别需要关注和支持。
7. 预期寿命超过 70 岁的国家,平均每人有 8 年、11.5%的生命是在残疾中度过。

会议的定义

在特定的时间和空间,通过发言、讨论、演示、商议、表决等多种形式以达到议事协调、交流信息、传播知识、推介联络等目的的一定人数的群体活动。会议的形式覆盖多种样态,例如报告会、论坛、研讨会、讲座、展览、颁奖典礼、年度大会、晚宴、培

训工作坊、演出、户外体育/游戏活动等。

残障融合的理解

残障者融入社会，全社会对残障者表现出关爱与接纳，被视为是理所当然的、伦理道德范畴的事情，这是“残障融合”一词朴素、易于理解的一面。但是，当残障者真正进入社会的各个方面时，机会与条件、帮助与支持、环境与资源、观念与态度、意愿与行动之间产生种种张力，又让“残障融合”一词变得晦涩又专业。然后，无论这个概念通俗易懂，还是晦涩专业，“残障融合”的美好社会需要所有人一起去勾勒、去实现。在此，我们尝试提出残障融合的不同理解角度和发展阶段，供思考：

1. **残障融合是保护弱势群体的基本伦理。**人的脆弱性来自于生命中不可避免的一部分，我们不仅要承认对残障者等弱势人群及其家人负有特殊的责任，而且有更广泛的道义责任去保护社会中的弱势群体。
2. **残障融合是持续和发展的过程。**融合的对立面是排斥，残障融合确保遭遇社会排斥的残障群体能够获得必要的机会和资源，通过这些资源和机会的给予，残障者能够参与经济、社会、文化的生活。
3. **残障融合是促进社会改变的行动。**残障融合意味着需要将残障者和残障议题纳入社会更广泛的包容性发展之中，改变不公正的制度、排他性的政策、歧视性的态度，仅仅谈论残障融合是不够的，更需要改变的行动。
4. **残障融合是残障者权利得以保障实现的结果。**残障融合的实现过程中要制定保障残障平等的方案以及审议与残障有关的各项事务，使得残障者享有获得基本权利、自主决策的机会，全面、切实地参与政治、经济、社会和文化生活的方方面面。作为人类大家庭的一份子，残障者权利得以保障实现的结果，是自立、自主、自由地追求并享有美好生活。

广义和狭义的残障融合会议

广义的残障融合会议，表现在主题设置和参与层面都包含残障议题的会议，这意味着，无论会议主题是否涉及“残障”本身，还是残障者的切实参与，都应将残障视角或

残障者的观点纳入其中。狭义的残障融合会议，是指会议筹备层面，消除会议举办过程中的物理、信息、行为、态度等可能存在的所有障碍，以便于残障者充分和平等参与会议。本指南所指残障融合会议是狭义上的。

举办残障融合会议的基础

举办一场残障融合会议，在明确主办方“能够做的”内部因素之前，先识别“可能做的”的外部基础，以下9个因素包括但不限于此：

1. 各级党和政府的高度重视；
2. 残障相关法律、政策的完善；
3. 国民经济水平的增强；
4. 一系列无障碍设施与环境的规范与标准的陆续出台；
5. 无障碍环境建设监督机制的逐渐形成；
6. 公益组织的积极行动和社会倡导；
7. 公民素养的提高和企业社会责任的履行；
8. 残障者权利意识的提升和残障专业机构的发展；
9. 平等、包容的社会氛围的形成。

举办残障融合会议的顾虑

1. **最高决策者的心态。**主办方的最高决策者可能对执行团队接待残障者参会的服务经验和能力等各方面心存担心，害怕会议举办过程中出现状况，或者因为接待不周而对机构的声誉产生负面影响。

熟悉的声音

“我们十分欢迎残疾人参会，但前提是我们必须做好充分的准备。”

2. **执行团队的能力。**执行团队成员缺少对不同残障类别人士的特点、需求、服务与支持等方面的了解和一定的知识与经验，在达成残障融合会议的目标、策划、分工、过程、结果、评价标准等方面的共识上存在困惑与分歧。

熟悉的声音

“曾经办过的会议是有残疾人参加的，但是我们不知道怎么对待他们才好。”

3. **预算的困扰。**会议是否以赢利为目的，最起码也要做到收支平衡，还有些会议是主办方全额负担，会议的财务目标只是会议目标之一，资金，是绕不开的坎。通常的理解，有残障者参会的会议定然是要增加费用开支，包括人工成本。那么，满足与会残障者合理便利的需求必然要单独列支一定的费用预算，甚至会认为这笔支出必然是高额的。

熟悉的声音

“我们的活动预算有限，很难满足残疾人的特殊需要。”

4. **无障碍设施的限制。**会议场地设施的无障碍与通用性，涉及到主办方的往往是会议场地的选择以及与之相关的支出多少，这本身与主办方无关，关乎整个社会的无障碍理念和基础建设。

熟悉的声音

“现在的无障碍设施普及得不够，他们来参会多不方便呀。”

5. **残障者的能力。**在传统的观念中，人们认为人一但伤残，就丧失了绝大部分的能力，这会导致为其提供服务时，过度估计团队所需的付出。因此，认识到每个残障者都具有能力，以及每个残障者能力的有所不同，为其提供无障碍服务和最小限度的支持，不仅是尊重残障者的自主决策，还会为会议带来意想不到的贡献。

熟悉的声音

“我们人手也不够，没法派人专门照顾残疾人。”

举办残障融合会议的贡献

所有与会者是否对会议主题都有所收获，这是举办会议本身的目标，这其中也包括残障者。举办一次残障融合会议，当主办方从会议策划、筹备到组织、举办、评估等一系列流程中均融入残障融合的理念和措施，经历的过程是相互的互动，带来的影响是彼此的改变，产生的积极贡献和未来改变惠及所有与会者，其中包括但不限于以下 5 点：

1. 团队协作提高企业凝聚力和员工的能力；
2. 人文关怀促进企业文化的建设；
3. 多元平等提升企业的公众形象，增加企业社会责任 CSR 报告和环境、社会和治理 ESG 报告披露的内容及质量；
4. 无障碍理念的进一步普及，无障碍环境建设的落实和监督；
5. 残障行业和残障融合的专业化发展，公益行业实践残障融合的示范效应。

谁是残障者及其状态?

残疾

“残疾”作为官方用语，自 1984 年以来，取代了“残废”，被广泛使用在各类文件和场合。

1. 定义:

《中华人民共和国残疾人保障法》第二条，残疾人是指在心理、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或者不正常，全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。

2. 残疾类别:

按不同残疾分为视力残疾、听力残疾、言语残疾、肢体残疾、智力残疾、精神残疾和多重残疾。

3. 残疾等级:

各类残疾按残疾程度分为四级，残疾一级、残疾二级、残疾三级和残疾四级。残疾一级为极重度，残疾二级为重度，残疾三级为中度，残疾四级为轻度。

残障

残障者是一个多元的群体，同一残疾类别的残障者同样存在不同的行为模式和需求。作为主办方，我们在了解群体特点的基础上，应关注个体的差异和需求，以开放的心态为残障者创造无障碍、融合的环境。

1. 定义:

联合国《残疾人权利公约》序言五，确认残疾是一个演变中的概念，残疾是伤残者和阻碍他们在与其他人平等的基础上充分和切实地参与社会的各种态度和环境障碍相互作用所产生的结果。

联合国《残疾人权利公约》第一条宗旨，残疾人包括肢体、精神、智力或感官有长期损伤的人，这些损伤与各种障碍相互作用，可能阻碍残疾人在与他人平等的基础上充分和切实地参与社会。

2. 视力障碍:

- **状态:** 弱视、低视力、视野缺损、色盲、全盲.....
- **视障者的主观感受:** 看不清、看不准、看不全、看不见.....
- **主要辅具:** 盲杖、导盲犬、助视器、放大镜.....
- **最大挑战:** 对大量视觉信息、陌生环境的了解，不易掌握所处环境的变化；以及对环境变动的及时掌握。
- **特别说明:** 每位视障者的用眼能力不一样，即使两个人的视力情况完全一样，在生活和工作中的表现也可能相差甚远。

支持选项

盲文/电子格式/音频格式/屏幕朗读软件/灯光调整/环境介绍/图片描述/字体及颜色/他人引导/导盲犬/.....

3. 听力障碍:

- **状态:** 低听力、聋/重听、聋.....
- **听力障碍者的主观感受:** 听不清、听不准、听不见.....
- **主要辅具:** 助听器、人工耳蜗、语音转文字.....
- **最大挑战:** 手语、唇读的专业性，信息的获取与交流互动。
- **特别说明:** 不是所有的听障者都会手语，也不是所有的听障者都接受过良好的文字交流能力的训练。

支持选项

面对面/缓慢语速/字幕/手语/纸笔/周围环境相对安静/.....

4. 言语障碍:

- **状态:** 不会说话、说话费力、发音不清、口吃、失语.....
- **言语障碍者的主观感受:** 说不清、说得慢、说不长、说不了.....
- **主要辅具:** 语音转文字、语音放大器、文字提示板、手机写字板.....
- **最大挑战:** 手语、唇读的专业性，信息的获取与交流互动。

- **特别说明:** 言语障碍有可能是听力障碍导致,听说都有障碍;也有可能只存在言语障碍。

 **支持选择**

面对面/缓慢语速/字幕/手语/重复内容/纸笔/.....

5. 肢体障碍:

- **状态:** 上肢和下肢的缺失或损伤;脊髓、脑或躯干的损伤;个子低于 1.3 米.....
- **肢体障碍者的主观感受:** 走不了、走不快、走不长、走不稳、拿不起、拿不了、拿不准、够不到、转不动.....
- **主要辅具:** 普通轮椅、电动轮椅、拐杖、助行器、坡道、扶手、安全抓杆.....
- **最大挑战:** 移动时需要较多的时间及无法克服的物理障碍。
- **特别说明:** 不同类型的肢体障碍状态和相应的需求差异非常大;上肢障碍者的主要障碍为无法操作精细动作;下肢障碍者的主要障碍为平衡、移动、通行上的障碍。

 **支持选项**

对话时视线平视/桌子高度及物品摆放位置/轮椅座位/较多移动时间/不能久站/无障碍洗手间/明显精确指示标志/.....

6. 智力障碍:

- **认知学习角度:** 智力障碍者通常感知速度较慢,注意力出现不同程度的分散,注意力广度狭窄;记忆力差,学习持续性短,抽象思维和理解力较弱。
- **情感角度:** 智力障碍者通常思想纯真性格率直,情感表达方式单一,情绪不稳定,自控能力不足。
- **沟通角度:** 智力障碍者通常表达能力差,在社会交往中需要支持,特别是出现无法或较难表达自己心中所想的情况。
- **行为举止:** 某些智力障碍者会表现出异于常人的举动,饱受暴力污名之苦。
- **最大挑战:** 与智力障碍者交流时,我们的耐心和易于理解的表达

 **支持选项**

简单明了/给与较长的时间表达想法或需求/独立空间/.....

7. 精神障碍:

- **状态:** 思考、情绪、知觉、认知、行为等精神损伤.....
- **精神障碍者的主观感受:** 注意力和持续力较差.....
- **最大挑战:** 与精神障碍者交流时, 我们的所持观念和接纳。

支持选项

清楚简单/避免缩写或专业术语/可自由调整休息时间/给与较长的时间表达想法或需求/.....

8. 多重障碍:

- **状态:** 拥有以上两个或两个以上的障碍, 比如视听双重障碍, 听力言语障碍、肢体障碍伴随智力障碍.....
- **多重障碍者的主观感受:** 视听双重障碍, 听力言语障碍、肢体障碍伴随智力与发展障碍等。
- **特别说明:** 所需要的支持可能并非前述单独障碍类别需求的相加, 而是需要我们对其情况有更为细致的了解。

支持选项

所需要的支持可能并非前述单独障碍类别需求的相加, 需要更为细致的了解。

9. 补充说明:

- 还有一些残疾类别是看不出、不明显的或者未列入国家标准、但需要支持的, 例如, 学习障碍、不符合残疾分类标准的精神疾病、罕见病、慢性病、颜面损伤等。
- “心智障碍”这一称谓, 常在民间残障社群和家长中使用, 目前暂未列入国家标准。心智障碍者对于自闭症谱系障碍、唐氏综合征、智力发育迟缓、部分脑性麻痹和癫痫造成的发展障碍等障碍人群的总称。

称谓

本指南一般使用“残障”, 只在提及官方文件、译文、原文引用、医学描述时使用“残疾”, 未采用“身心障碍者”、“障碍者”等称谓。行文在“残疾”与“残障”的切换中, 感受理念的变迁与影响, 理解“残”的主体与不变, 思考“障”的消除在时间与

空间上的变化与层次。

本指南多采用性别中性词语，如“与会残障者”“其”“此”“该”等性别中性代词。其他情况，遵循汉语用法“他”，第三人称，不分男女，指代未知性别的人，不使用“他们”去泛指残障群体。关于“他”的说明以及在指南中的使用有助于主办方服务到每一位男性和女性参会者，主办方也要注意生理差异带来的需求区别。

有人公益基金会

与残障融合会议关联的概念有哪些？

无障碍

《在标准中界定无障碍的指南》(第二版)，“无障碍”(Accessibility, “可及性”“可使用性”)定义为“指产品、服务、环境和设施能在多大程度上被最大范围的不同特征和能力的人群使用，以在特定使用环境中实现特定目标”。

无障碍是一个含意非常丰富的词语，它既强调普遍服务，又重视特别支持，需要从人所处的环境来分析和理解它。不论任何人都处在一个物质文化、制度文化、观念文化相互交织、相互影响的环境之中。从宏观上说，无障碍包括：人文环境无障碍、物质环境无障碍、信息和沟通无障碍三大类。从人的角度理解无障碍通常有益于每个人的这一概念。

通用设计

联合国《残疾人权利公约》第二条定义，“通用设计”是指尽最大可能让所有人可以使用，无需作出调整或特别设计的产品、环境、方案和服务设计。“通用设计”不排除在必要时为某些残疾人群体提供辅助用具。

通用设计的概念是由美国建筑师、教育家和产品设计师罗纳德·梅斯 (Ronald Mace) 提出的，1985年，梅斯对通用设计概念进行了详细的阐释：“通用设计，就是无追加费用、或是说以最低的费用，让建筑和设施不仅只是对于残疾人，而是对所有的人都具有适用功能和魅力的设计方法。这种方法不但能打破为移动困难人群所作的产品与设计是‘特殊的’、高成本的既有观念，同时也能使现行的无障碍设计 (Accessible Design) 不再显得那么粗鲁并且毫无魅力。”

合理便利

1. 定义

联合国《残疾人权利公约》第二条定义，“合理便利”为“根据具体需要，在不造成过度或不当负担的情况下，进行必要和适当的修改和调整，以确保残疾人在与其他人平等的基础上享有或行使一切人权和基本自由。

2. 实现的原则

- **必要性：**合理便利所提供的支持，不是为了满足残障者的个人爱好，而是这种支持能够确保其充分地参与并融入，避免给个人造成伤害。

举例说明

“受限于预算和距离，会议选择的酒店房间里淋浴和浴缸合在一起，入住的轮椅使用者无法进入到浴缸洗浴，经与服务员沟通，为其购买了一个防滑板凳和一根晾衣杆，使他可以自己取下喷淋，在浴缸外面完成洗浴。”

- **适当性：**合理便利所提供的便利一定是有效的，是关注到每一个具体的个体在当下的情境中所要达到的参与融合目的所必要的支持，但并非所有针对残障者的支持都一定是适当的。充分了解之外，还应该尊重对方的尊严，得到对方的允许或确认，才是适当的便利。

举例说明

“残障者在前台办理入住手续，当他被要求出示身份证时，他慢慢地、小心翼翼地掏出钱包开始寻找身份证。接待人员伸手去拿对方的钱包，表示可以帮他取出来，这样更快。但他表示自己可以，接待人员就不再催他，耐心等他找到身份证，同时请同事安排他身后排队的客人在其他柜台办理。”

- **正当性：**残障者获得的支持或服务，不会给主办方造成不当或者过度负担，可以用成本效益原则去衡量这种改变的可能性和可行性。事实上，大多数合理便利并不耗费资金，或只需要很少花费。但往往这一点是拒绝残障者参会的主要理由。

举例说明

“一场中英双语进行使用同声传译的会议，提出因为经费紧张，拒绝为使用手语的听力障碍者提供手语翻译，这一理由是没有说服力的。”

3. 实现的根本

我们希望能够为残障者提供无障碍的场地、信息和服务，不必再进行合理便利的安排。但现实环境往往没有这么理想，难免会遇到场地设施不尽如人意。还有个体需求本身就具有复杂性，甚至有时不同人的需要还会产生冲突，我们并不是总能找到满足所有人需要的统一安排或调整，还有可能遇上难以应对的新挑战。

因为我们已经有了融合的理念，希望尽最大努力去满足所有与会者的需求，这个时候，合理便利便能为我们提供助力。它不像无障碍一样有硬性的标准，比起通用设计来又更加灵活，需要我们在具体实施的过程中探讨和斟酌。

有人公益基金会

举办残障融合会议的策略是什么？

残障融合的共识

一场残障融合会议的举办，离不开团队中所有成员共同的努力实现共识的达成，这是至关重要的阶段。但共识绝不仅仅是接受残障者参加会议，否则必不会阅读到此。

1. 共识是什么

残障融合并非是对残障人的特殊照顾，而是让每一位与会者都有更佳的经验与收获；并非是强行让残障者被包容进来，而是给每一位与会者理解多元、相互贡献、激发创新的机会；并没有一定之规，而是因人因地制宜，是团队每个成员的努力和贡献。残障融合的共识包括以下原则：

- **尊严**：尊重残障者的尊严；
- **独立**：信任残障者的自主决策与能力；
- **融合**：面向所有人的融合，而非仅针对残障者。
- **机会均等**：残障者与其他人具有同等的机会。

2. 怎么理解这些共识

主办方基于举办残障融合会议的目标，去理解这些原则，具体为：

- **尊严**：不要视残障者为累赘；不要强迫残障者接受较低质量的服务；不要过度地强调残障者的存在；不要为残障者过度地提供服务与保护；凡事听取并尊重残障者个人的意见。
- **独立**：不要代替残障者来决定他自己的事务，相信残障者有解决问题的能力，尊重残障者以前处理类似问题的经验，理解每个人都有可能在尝试新鲜事物时会犯错。除非必要，尽可能让残障者自行完成相应的事项。
- **融合**：是使残障者能够与其他人在同一地点、以相同或类似方式充分获得相同的服务。相同的方式并不能满足所有人的需要，这就需要替代措施，但残障者不会因为替代措施而被隔离在了参与之外。

- **机会均等：**残障者不需要做出更大的努力来获得其他人同样的服务，也不因身体、心理上的差异而遭遇拒绝。能力、条件不够不能成为残障者接受更低的服务的借口，更不能成为拒绝其参与的理由；这同样也适用于所有与会者。

3. 为达成共识还要做些什么

具备以上立场、原则和目标，接下来，达成共识是领导力的体现，是团队产生凝聚力的基础，更需要以人为本，去关注“人”的本身。还需要提醒的是：

- **领导者角色：**团队领导者的意见或命令固然重要，但团队达成残障融合的共识，并不是说要由领导人强制下达命令要求去融合。
- **聚焦问题：**团队成员就残障融合这一目标需要陈述每个人的顾虑与困惑，并将焦点问题提炼总结。
- **剖析本质：**团队成员对残障融合的犹豫需要从现象到本质的厘清和辨析，运用一些方式展开充分讨论，分享观点，大多数时候会发现这可能只是“人为”设置的障碍。
- **对策研讨：**在确保残障融合会议落实的过程中，充分地发挥团队每位成员的才智，以解决问题为导向，有效地激发团队成员的创造力。
- **计划拟定：**这是本指南期望可以帮助到大家的。详见下文。

无障碍为基础

无障碍的英文从“Barrier-free”到“Accessibility”的变化，与上一节的无障碍概念相呼应。无障碍，这一理念在欧美国家形成不过百年的时间，中文里“无障碍”这个词的出现只是最近三十几年的事，目前，已经从建筑设计领域与残障者相关，迅速拓展到与所有人息息相关的可入性、可及性、可用性。消除障碍已经成为残障者独立生活和充分参与生活的各个方面的基础，这其中，也包括残障融合会议。

联合国《残疾人权利公约》第九条无障碍，“.....缔约国应当采取适当措施，确保残疾人在与其他人平等的基础上，无障碍地进出物质环境，使用交通工具，利用信息和通信，包括信息和通信技术和系统，以及享用在城市和农村地区向公众开放或提供的其他设施和服务.....”。残障融合会议，以无障碍为基础，衡量以下几方面：

1. 建筑物和交通工具

主办方在这方面的考量主要依赖于会议举办地的无障碍环境建设情况,考虑的因素包括:

- 城市道路、公共建筑的无障碍设施;
- 城市公共交通,包括公共汽车、地铁、出租车等配有相关无障碍设施;
- 会议场地建筑物的入口、走道、平台、门、门厅、楼梯、电梯、公共卫生间、浴室、电话、客房、标志等配有相关无障碍设施;
- 铁路、航空、城市轨道交通以及水运交通相关设施。

2. 信息和沟通

会议作为出于专业目的的聚会,充分的沟通与交流是必不可少的。主办方在这方面的考量要考虑到信息接收和呈现的方式。

首先明确,联合国《残疾人权利公约》第二条定义,“交流”包括语言、字幕、盲文、触觉交流、大字本、无障碍多媒体以及书面语言、听力语言、浅白语言、朗读员和辅助或替代性交流方式、手段和模式,包括无障碍信息和通信技术。“语言”包括口语和手语及其他形式的非语音语言。

根据残障者的情况和个人的需要,主办方需要考虑以下三点:

- 最初就使信息更容易获得。

举例说明

“获取信息的网站或 APP 是残障者可访问的,无障碍的。”

“会议播放的视频添加有字幕或手语窗口。”

- 改变通常的交流方式。

举例说明

“盲文、打印文件转换为音频、大字体格式等。”

“用纸笔手写、或手机输入文字替代手语。”

“易读、简化的材料摘要。”

- 使用辅助设备或服务。

举例说明

“会议期间, 提供实时语音转文字服务。”

“会议材料, 补充对图片的描述。”

3. 行为和态度

团队成员缺乏与残障者相处的经验, 因而存在诸多的担忧, 这往往是除预算之外的最大顾虑。了解不同残障类别的特点、需求及其可能面临的障碍, 上一节已经将残障者的多样性予以介绍。主办方在这方面的考量主要是态度层面。

强调团队成员要运用同理心, 而非怜悯、同情或施舍的态度; 避免歧视残障者; 对于残障者提出的需求要保持耐心响应, 理解其遭遇的困难并非仅仅来自于伤残, 而多是我们没有发现环境中的障碍并及时消除。当然这也是最难的部分, 更需要我们从容应对, 指南也会就此部分内容, 后续将逐渐展开。此处先给出一组对残障者称谓需要避免的词语。

避免使用	推荐使用
残废 残疾	残障 残障人 残障者 残障人士
正常人 患者	-
瞎子	视觉残障人 视力障碍者 盲人 低视力
瘸子 跛足	肢体障碍者 行动障碍 轮椅使用者
聋子 哑巴 聋哑人	聋人 听力障碍者 言语障碍者
截瘫 瘫子	脊髓损伤者、脊髓损伤人士
脑瘫 脑残	脑性麻痹人士
侏儒	生长发育障碍者
弱智 傻子 白痴 呆子	心智障碍者 智力障碍者 发展障碍者
精神病 神经病 疯子	精神障碍者 精神障碍人士
星星 蜗牛 天使	-

合理调配预算

具备了残障融合的共识和无障碍为基础的理解, 主办方在落实残障融合会议筹备时一定会体现到会议预算里。主要来自两方面考量, 基础设施的通用性与无障碍, 以及基于残障者合理便利需求的单独费用。需要提前做好预算的调配, 达成事半功倍的效果。

1. 可能的额外费用

残障者的参会，会议预算会不会一定有额外的费用，甚至是负担，希望通过下表的分析，可以进一步打消主办方的顾虑。

“×”代表不会增加，“√”代表会增加

预算科目	费用	增加说明
场地租金	×	酒店星级越高，无障碍设施达标情况越好，场地选择取决于会议规格的高低。
会议速记	√	在原有会议速记基础上，为听障者增加的部分仅为速记质量要求“实时”所产生的
手语翻译	√	听障者的专属服务
视频字幕	×	视频制作时应包括字幕部分
无障碍房间	√	安排单人房间或选择洗手间较大的房间，是增加的部分
餐饮	√	增加部分为残障者的支持人员用餐费用
差旅交通	√	增加部分仅为飞机票价不同时段的浮动差额，以及高铁卧铺下铺费用的高出部分
市内交通	×	乘坐公共交通残障者免费在越来越多的城市实现
会议交通	√	如会议安排外出访问，所增加部分为因残障者携带辅具需要更大乘坐空间，单独乘坐不方便拼车
会议资料	×	内容排版及格式考虑到无障碍即可
会务人员	√	增加部分不一定是人员数量，而是会务人员的工作时长，提早计划的原因也在此
其他	√	增加部分的仅为替代措施，比如浴室矮板凳、弯曲吸管等

残障融合会议并没有我们想象的额外负担，的确是要考虑一些可能会发生的费用，但费用不是负担，是为所有与会人员服务本该提前计划的支出，是为消除阻碍残障融合的因素。

2. 预算科目的设置

主办方在编制会议预算时，将基于残障者合理便利需求的费用列支，设置在对应的预算科目里，以便于平衡、统计和分析预算支出，可以考虑使用以下两种预算科目处理。

- **合理便利。**增加一项“合理便利”的预算科目，将一场残障融合会议可能发生的费

用归置其中，包括上表里增加的部分。如此可使团队成员时刻保持一定的残障敏感度，并使得所有涉及残障的费用有固定位置进行统计和核算。**重点推荐。**

- **不可预见费。**不增加预算科目，所有涉及残障的费用并未占用过大的预算比例，并且费用分散到不同的预算科目，独立科目并不有利于预算编制，统一归置于“不可预见费”里，并在其合理的比例里列支。

3. 预算的调配

残障融合所需要调配的预算比例，在现阶段与无障碍环境建设的法律、政策等制度制订和落实的力度，支持和服务残障者的人才队伍数量，以及供需关系等多方面相关，未来逐渐会趋于稳定。即便如此，以下三方面依然是预算调配中考量的重点：

- 预算不过多考虑城市和建筑物的无障碍设施。
- 目前解决不了的问题，替代措施就是增加人力成本，或与供应商协调。
- 高质量的残障融合会议，请采购残障专业咨询服务。

获得残障专业建议

“Nothing about us without us 没有我们的参与,不要做出与我们相关的决定”。这句国际残障运动的口号，同样也适用于残障融合会议及其他服务业。

当前，内因外因共同造成残障者长期处于隔离的环境中，且残障本身所具有的多样性，使得主办方在筹备残障融合会议的过程中，难免会有考虑不周，或者难以确定需求是否合理，以及自身面临的负担和道德压力的抉择问题。这个时候，不要犹豫，直接去寻求残障专业领域的意见和建议。根据性质不同，残障专业领域来自于以下几个方向。

1. 资源类

随着中国残障事业的蓬勃发展，全国各地都汇集了一定的残障服务资源，可供主办方去寻求支持和帮助，按照机构类别划分为：

- 各地残疾人联合会及下属事业单位；
- 各地公立特殊教育机构，包括大学、职业学校和义务教育学校；
- 各地残障者组织、民办康复机构、助残社会服务机构、助残志愿者组织等社会组织。

2. 与会残障者

主办方获得与会残障者的个人情况和需求，再主动去确认现状，发现问题，去寻找资源、设计替代措施等这一系列流程都旨在为与会残障者获得更好的融入。那么，从一开始就邀请其一起加入探讨，验证资源方给出的调整建议的适用性，节省彼此的时间，更高效。

3. 残障顾问/残障融合顾问

聘请残障顾问或融合顾问，是一件一举两得的选择，是否聘请，取决于主办方的法律身份、会议目标、发展阶段等多重因素，也是对自身的更高的标准和期待。作为残障顾问或残障融合顾问，需要通过以下工作职责帮助主办方实现残障融合的会议目标。

- 主持会议筹备阶段的规划咨询，执行阶段审查；
- 配合主办方同与会残障者进行沟通与协商；
- 协助主办方获得相关残障资源，提供相关工具；
- 指导协调服务提供方和与会残障者各自提出的方案建议，平衡各方条件，提出可行性的解决方案；
- 提供促进残障融合的残障专业培训；
- 测试和调整会议设施、信息和服务的无障碍安排；
- 残障顾问或残障融合顾问最好也是残障者。

会议的筹备

获得会议信息

会议自发布始,就保证每个潜在的与会者都能充分而平等地获取信息,潜移默化中传递出主办方的友善和专业,这也将决定残障融合的成败。

会议信息的发布

一场精心筹备的会议一定希望吸引到积极报名的参会者。在会议招募阶段,考虑到残障者参与的可能,你已经成为一场残障融合会议的主办方。但是,还有一些需要注意的事项,可能会改变你以往的工作习惯:

□ **【发布平台】**会议信息发布的平台应该符合无障碍的标准,平时常用的、成熟的社交媒体平台大多能确保残障者的无障碍访问。最大的麻烦可能来自于你的网站,如果暂时不符合无障碍开发标准,造成访问受限,前述的社交平台也是不错的选择;如果已满足,说明你的无障碍设计已经超过大多数主办方。

□ **【内容格式】**发布内容及其格式应该符合无障碍的要求,使得。发布内容更容易获得,这需要我们改变某些通常的格式和做法,并配合使用辅助设备或服务。

☑ 小提示 1

文章字号建议使用 16 号以上大字体,便于低视力人士阅读。

☑ 小提示 2

发布视频文件,请在视频制作时同步增加字幕和口述影像;如音频的发布还需要补充文字说明,以减少未来听障和视障人士的观看与收听。

☑ 小提示 3

图片是发布内容中最常见的障碍之一,须为图片配上相应的文字说明,详见“示例一和示例二”。

*本指南所配图片，将结合图片的表达目的和正文文字，力争同时满足视障者的阅读需要和非视障者的阅读习惯，分别或同时采用增加示例标题说明、为视障者的图片描述等形式表现。

示例一

图片来源：国务院新闻办公室的官方链接截屏图片



为视障者的图片描述：

上方有一行黑色加粗的标题：《平等、参与、共享：新中国残疾人权益保障 70 年》白皮书——尊重残疾人意愿 保障残疾人权利 注重残疾人社会参与。

左方是 2019 年 7 月的白皮书《平等、参与、共享：新中国残疾人权益保障 70 年》的封面。右方是一张照片：棕色的主席台前坐着四个人：国务院新闻办公室新闻发言人胡凯红（男）；国务院残工委副、中国残联主席张海迪（女）；国务院残工委副主任、中国残联党组书记、理事长周长奎（男）；中国残联副主席、副理事长程凯（男）。四个人身后是蓝底白字的“国务院新闻部办公室”中英双语背景板。

示例二

图片来源：世界卫生组织官网媒体中心链接的截屏图片



关于残疾的10个事实

2020年12月1日

残疾是一个**全球公共卫生问题**——它影响到世界七分之一人口。每个人都有可能在生命的某个阶段经历残疾。

残疾也是一个**人权问题**——残疾人是世界最受歧视的人群之一，经常遭受暴力、偏见并被剥夺自主权，还面临医护障碍。

残疾是一项**发展重点**——残疾在低收入国家更为普遍，而且残疾与贫困相互加剧。

为视障者的图片描述：

文章标题为：关于残疾的 10 个事实，发文日期：2020 年 12 月 1 日，正文内容：

残疾是一个全球公共卫生问题——它影响世界七分之一人口。每个人都有可能在生命的某个阶段经历残疾。残疾也是一个人权问题——残疾人士世界上最受歧视的人群之一，经常遭受暴力、偏见并被剥夺自主权，还面临医护障碍。残疾是一项发展重点-残疾在低收入国家更为普遍，而且残疾与贫困相互加剧。

☑ 小提示 4

视障者可通过屏幕朗读软件了解相关信息。

☑ 小提示 5

如果可以进一步提供 Word 或 Html 等文件格式，视障者更不会错过重要信息。

□ **【报名意愿】**有时候残障者不报名参会的原因，不是他不想，而是担心遇到不方便，也怕给大家添麻烦，那不妨在会议发布的内容里补充一条“本次会议提供一定的无障碍支持。”

报名与注册

这时候，是真正考验你的残障融合意识第一步，因为：

□ **【信息收集】**除了报名或注册的平台应该符合无障碍的标准之外，报名或注册的信息搜集栏中，应当列明残障与否、哪种残障类别、是否需要合理便利、需要什么样的合理便利等选项，以便适应该条件的与会者事前告知，并提前协商与协调相关支持；**详见工具包“合理便利服务需求表”。**

□ **【补充信息】**如果担心“合理便利”一词未得到报名者充分的理解并准确提供信息，可对“合理便利”的概念进行说明，或者直接写明“您需要什么帮助与支持，以便您更好的参与？”请放心，这样的询问不会贬损或降低残障者的尊严，这如同询问与会者可能食物过敏、清真餐饮等方面的饮食需求考虑一样。

与会者的确认

尽早沟通你可以做些什么来帮助与会残障者充分地参与会议，打消其参会的顾虑，有效地解决与会残障者的需求，更重要的是把你心里的不确定变成确定。

□ **【尽早联络】** 单独、尽早同与会残障者进行沟通，不仅不会增加会议筹备期间的工作量，反而会使我们在会议实施阶段更为从容，毕竟问题都已经提前得到了解决和妥善安排，假如该会议的与会者以残障者为主，那么，这项筹备任务就变成主要内容。

□ **【联络方式】** 确认与会者参会的方式不能局限于以文字为载体的邮件、短信、微信等，也可以视频沟通帮助我们提前了解他的情况。究竟哪一种方式更适合同与会残障者沟通交流，这是你在第一次与其会谈时需要主动询问的问题。

□ **【经费保障】** 如果与会者提出合理便利的需求，需在确认参会前与之进行确认。除非有证明其要求会造成“不当或过度负担”，主办方应当尊重其合理便利的需要，并予以提供。关于“不当或过度负担”。最终方案还需与提出合理便利要求的参与者协商达成一致。合理便利的支出不是拒绝与会残障者的理由，应视为正常的会务开支。

☑ 小提示 6

合理便利的支出包括但不限于：实时语音转文字服务、手语翻译、无障碍的房间、无障碍车辆、独立空间、会议视频字幕制作等

□ **【法律责任】** 与会残障者并不会直接增加会议主办方的法律风险，会议主办方及服务提供方应依照法律对所有参会者都尽到安全保障义务。如果会议活动包含一定风险的文体活动，主办方应提前告知残障者或其包括监护人、家长在内的支持人员。

□ **【陪同与否】** 一个人的残障并不意味着他是不健康的、不安全的，任何关于保护健康或安全的考虑都应该基于特定的条件。关于残障者是否需要陪同，有时候是主办方提出，有时候也是残障者个人的要求，各自考虑的出发点不同。判断哪些情况下陪同人是必要的，是在协商后发现。的确，陪同人处理不当会为今后的不愉快埋下隐患，毕竟陪同人是现场支持残障者最大的可用、可行方法。

□ **【陪同费用】** 如果该会议收取参会费，不建议收取陪同人的参会费。如果涉及到陪

同人的差旅费用,以及会议期间的餐饮住宿,这着实是个令人头疼的事情,是全额支付,还是费用自理,或是酌情给予补贴,决定权在主办方。

□ **【固定联络】**如果主办方已指定“无障碍事务联络人”,详见“**无障碍事务联络人**”,同与会残障者进行固定联络的就是他。否则,建议第一个同与会残障者进行联络沟通的主办方人员,作为固定联络人,保持与会残障者在会前、会中和会后等各阶段的联系,提高残障者的便利和信任。如更换,请务必将下一个联络人的电话号码、微信、电子邮箱等多种联系方式告知。

□ 残障者确认参会后,或许你的第一个残障融合会议即将来临,更期望以上过程成为常态。

小提示 7

不要认为有类似残障状态的人会有同样的需求。

小提示 8

从一开始就将无障碍计划纳入你的预算之中,或者提高不可预知的费用比例。

小提示 9

陪同人不仅限于为了保障残障者的健康或安全的家人,还可能会是与会残障者固定的、专业的支持者,如特殊教育者、社会工作者、手语翻译、实时语音转文字服务人员、康复师等。

规划会议议程

向所有与会者明确传递主办方的会议主旨，让每个人都能充分理解和参与，这一目标的实现最直接的方式是借助会议议程的策划，此时，也是将融合元素纳入其中的关键阶段。

会议手册的编写

一场会议丰富的对外公开资料都在这份会议手册里，而残障融合意识也体现其中。

- **【内容】**除了包括会议议程、嘉宾简介、住宿安排、用餐提示、交通指引等常规会议资料之外。如果联系人一栏中出现“无障碍事务联络人”的字样，如果还有“会议中与残障者沟通的礼仪”（详见工具包）等内容，定然会使与会者的目光停留在此片刻。
- **【移动】**如果你的会议需要分组、转换会场、或外出参观等，请考虑到一些残障者完成任务或在会议之间移动可能需要的额外时间，并保持一定的活动数量，以确保有足够的调整时间。同时，要确定任何外部活动的可及性。
- **【单独】**会议如果安排了外出参访，需租用无障碍的大巴车。如果因为条件限制，无法租用无障碍大巴车，可与轮椅使用者协商一致后，单独租用无障碍车辆前往。
- **【获取】**请参照前述“会议信息的发布”。

☑ 小提示 10

提供打印文件的替代格式，包括：大字体，适合低视力者；数字音频格式；盲文；可能对某些有学习障碍的人有帮助的视频；以及易读、简化的材料摘要。

会议内容的准备

此时是彰显信息无障碍的威力，也是体现日常无障碍成果的积累，所包含的会议内容要让每个人都能理解和参与，需要记住以下这些因素：

- **【提前提供】**提早将发言嘉宾的 PPT、发言稿或内容概述发送给视障与会者、手语翻译、实时语音转文字服务提供者，这对任何主办方都是挑战，但这样会让他充分了解

信息，做好参会或辅助准备。

□ **【口述影像】**会议期间播放的视频应当配有字幕，播放时应提供必要的口述影像描述，为视障者实时讲解这些重要的视觉信息。这项工作需要由口述影像员或者经过培训的口述影像工作人员完成。

□ **【语音转文字】**记录会议嘉宾的发言文字，也可以是为听障者提供的实时语音转文字服务，但不同的呈现方式其价格标准是不同的。

□ **【手语翻译】**如果与会的听障者是手语使用者，至少提供两名手语翻译，以轮流提供高质量的服务。手语翻译需要提前与听障与会者进行确认，以免出现因方言差异使得听障者看不懂手语翻译的手语的情况。

□ **【彩色沟通卡片】**这是联合国亚洲及太平洋经济社会委员会编写《残疾包容性会议操作指南》中服务言语障碍者、智力和精神障碍者、注意力无法长时间集中的与会者时，建议主办方使用的一种方式。为了让他在无法理解所听到的内容时，用彩色沟通卡片的出示，能够实时表达需要，以利于会议主持人或发言者停止发言或减缓说话速度。如下：



红色代表不明白



黄色代表速度过快



绿色代表理解

□ **【易读文本】**除借助符号、图片外，总结提炼发言嘉宾的要点，用简单、直接和必要的词语，代替和化解结构复杂的长句，使得信息更容易获取，意思表达更明确。只是不能将易读文本理解为发言嘉宾的主要观点或精髓，是信息转化的一种方式。

□ **【心智障碍者】**即便提供了《彩色沟通卡片》和易读文本，如何使得与会的心智障碍者有效参与会议，依然是一个很有挑战的部分。我们单独对其进行说明，**详见“与会的心智障碍者”**。

□ **【引导师】**如果会议形式为参与式，即使引导师对残障方面有足够多的了解，也要在活动前与其具体沟通与会残障者的个人情况，包括但不限于性别、障别、辅具使用、身体状况、合理便利需求等。

□ **【流程再设计】**主办方协助引导者提前对参与的规则进行一定的设计与调整，也需

要提前向与会残障者进行介绍,并再做必要的调整,使残障者对每个环节和全部进程均有了解和准备,这也需要残障者主动说明自己的需求。

□ **【COVID-19】** 新型冠状病毒疫情防控,残障者是受新冠肺炎疫情影响最大的群体之一。主办方需要事前让残障者了解本次会议的疫情防护措施,发布和传达的信息宜考虑各类残障者可获取信息的无障碍方式。

有人公益基金会

选择场地无障碍

识别一块场地的无障碍条件，决定在那里举行会议，是体现主办方的残障融合的意识和服务的能力。

会议场地的选择

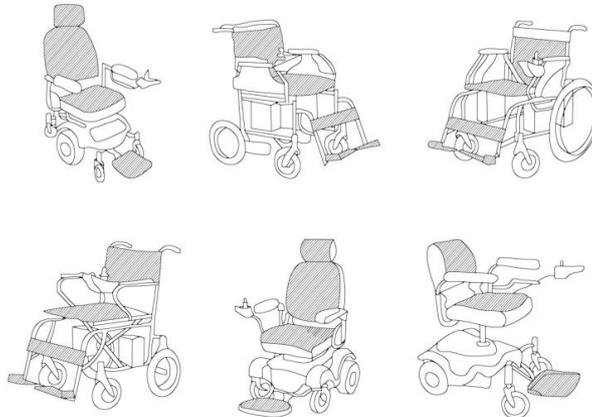
选择一个无障碍会议场地的过程，不仅让你有机会为包括特定需要的与会者在内的所有人员提供对应的服务，还是一次衡量现有设施和服务符合通用设计程度的机会。不经意间，你会发现如此反而减少了你的额外安排和负担。此刻，当你步入这块场地，也许你已经从场地出入和内部公共区域等两方面开始评估。

- **【入口大门】** 入口的自动门、旋转门、平开门等应足够宽，不只一种选择。我们需要特别注意的是，自动门、旋转门防止太快、太急都会对残障者、孕妇、老年人、儿童等人士造成影响。不应采用力度大的弹簧门和小型旋转门。玻璃门应有醒目的提示标识，与周围墙面有一定的色彩反差，方便识别。
- **【坡道保障】** 选择有坡道的出入口是基本要求，不仅是轮椅使用者的需要，搬运那些沉重的会务资料，我们也会需要。当然，有些坡道倾斜的角度太大，这是不符合标准的，人力是我们需要考虑和准备的。手动轮椅、电动轮椅和电动代步车，如下示例：

示例三：普通、运动、护理和简易手动轮椅类型图示

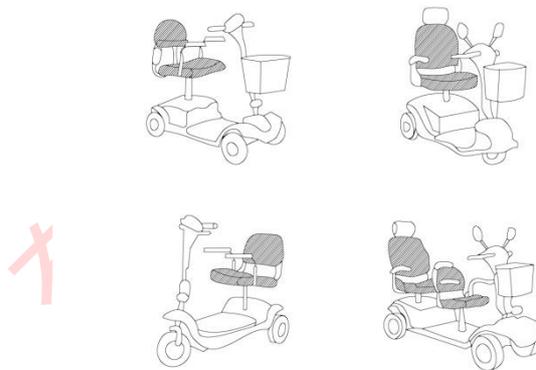


示例四：六种电动轮椅类型图示



电动轮椅

示例五：四种电动代步车类型图示



电动代步车

□ **【无障碍停车位】**为肢体障碍者驾驶或者乘坐的机动车设置的专用停车位通常都会设置在靠近入口、电梯等最为便捷的地方，其作用在于使得残障者更为便利的出入。同理，会议场地选择交通便利的地点，会方便包括残障者在内的所有人参会。这里需要提醒你，为了防止无障碍停车位被占用，你需要事前与会议场地方进行明确。

□ **【导盲犬和轮椅驱动车头】**服务视障者的导盲犬和轮椅使用者的轮椅驱动车头，很容易被会议场地方误解并拒之门外。即便你已经提前与会议场地方沟通并得到承诺，也

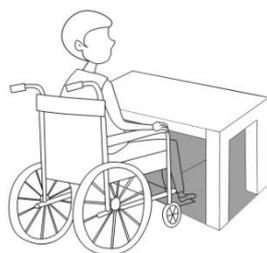
可能发生意外情况。一旦出现此类情况,需要你的耐心和智慧去处理,这也是一次亲历残障者被拒绝的经历。

□ **【低位服务台】**这里或许是酒店的前台,也或许是会议报到、接待的地方,保证低位之外,接待台的下部空间应具有一定的深度,使得轮椅使用者腿部可进入,以此缩短我们与残障者面对面沟通时的距离。

☑ 小提示 11

低位服务设施台面距地面高度宜为 700-850mm,其下部宜至少留出宽 750mm、高 650mm、深 450mm 的空间,方便轮椅使用者靠近设施使用。

示例六:腿部可进入的低位服务台图示



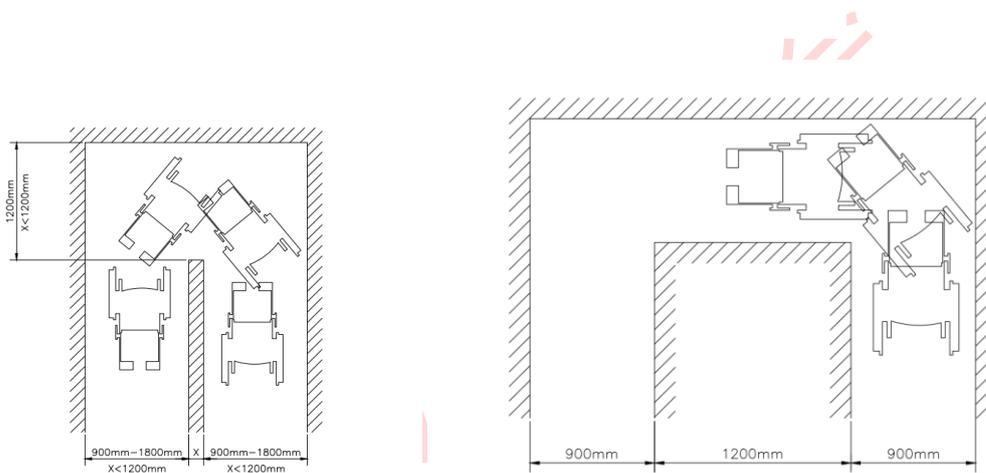
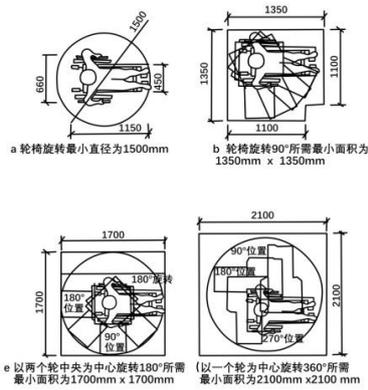
低位服务台

□ **【通道宽度】**室内通道走廊的宽度可以同时容纳两台轮椅对行。如果狭窄的拐角处没有给轮椅转弯的空间,靠轮椅使用者的技巧也是可以,只是会耽误其他人通行。

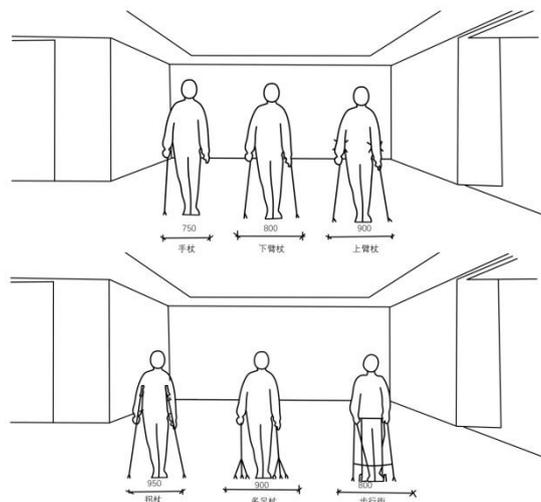
☑ 小提示 12

通常轮椅通行宽度以 1200mm-2000mm 为宜,轮椅要进行 180°回转,需要 1500mm 以上的宽度。

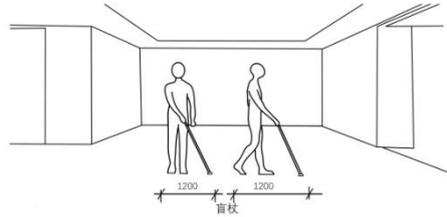
示例七:轮椅回转空间图示(单位 mm)



示例八：拐杖使用者的人体尺寸图示 (单位 mm)

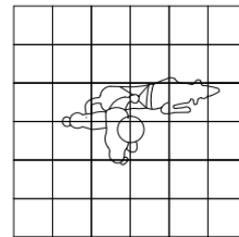
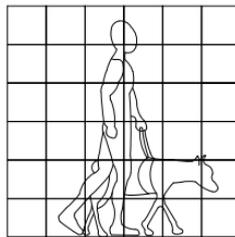
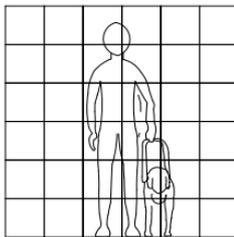


示例九：盲杖使用者的人体尺寸图示（单位 mm）

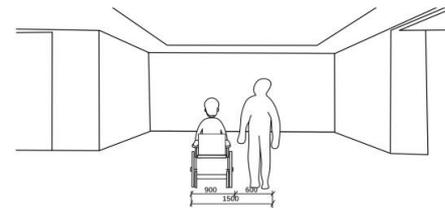
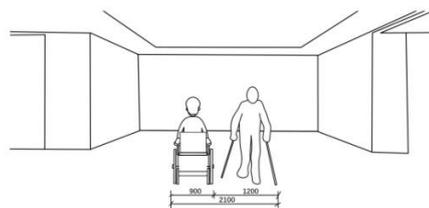
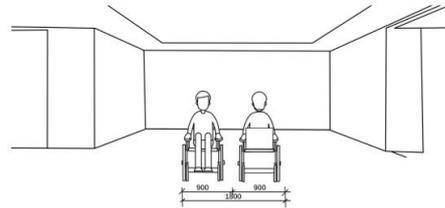
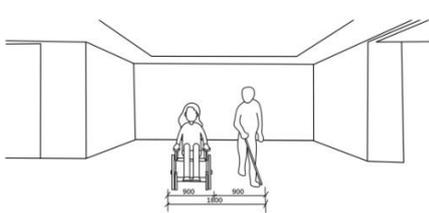


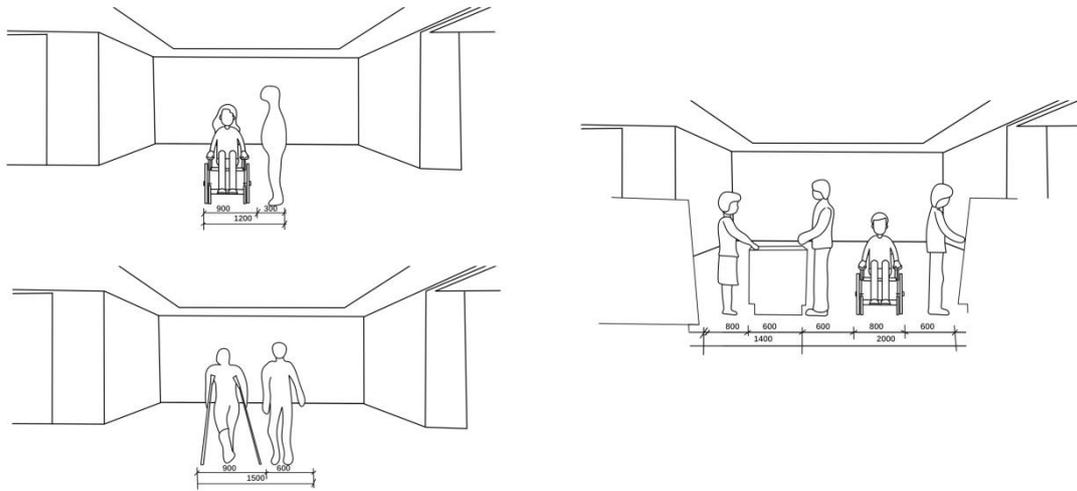
示例十：导盲犬使用者的人体尺寸图示（单位 mm）

300mm*300mm



示例十一：行走空间图示（单位 mm）





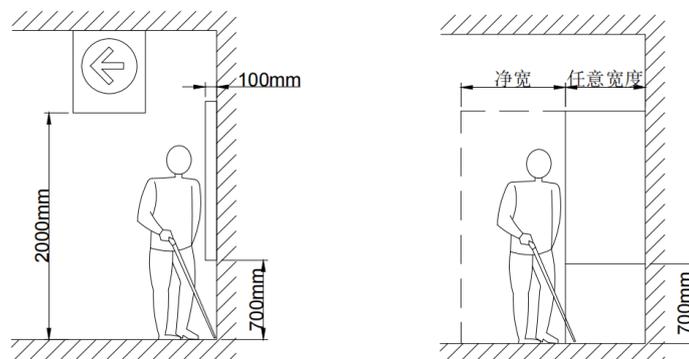
为视障者的图片描述：

共七组行走空间的示例，是不同人士同时通过的最小尺寸。其中的六组分别是轮椅使用者与盲杖使用者，轮椅使用者与拐杖使用者，两位轮椅使用者，轮椅使用者与脑瘫人士，轮椅使用者与非残障者，拐杖使用者和非残障者。最后一组，是公共区域内同时容纳服务台前后两人、一位轮椅使用者及一位侧身办理业务人士的最小尺寸。

☑ 小提示 13

通道两侧注意突出的障碍物，比如柱子、灭火器、陈列展窗等影响通行。

示例十二：通道墙面障碍物突出部分对视障者的影响图示（单位 mm）

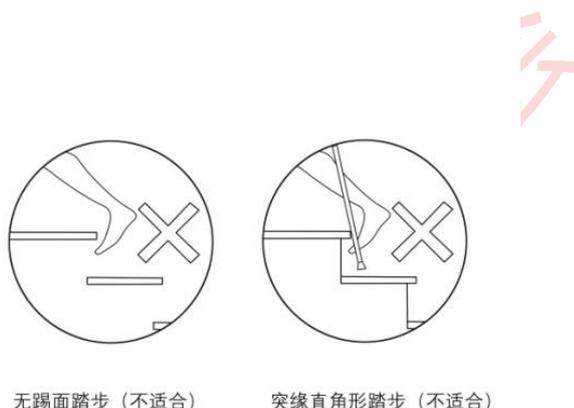


□ **【注意台阶】**台阶，不仅在室外是肢体障碍者的敌人，室内也是一样。室内不同区域的衔接处，比如从会议室到用餐区、客房等，以及会议室、餐饮设施等同一区域内，台阶都是最不友好的室内设施。

☑ **小提示 14**

台阶踏步宽度不宜小于 300mm，踏步高度在 100-150mm 范围。

示例十三：无踏面和突缘直角形两种不合适的踏步图示



□ **【选择地面】**室内地面铺设地毯还是光面的地砖/地板，真是个两难的选择和矛盾。轮椅使用者喜欢光滑的地面，通行省力，而使用拐杖的人士最担心地面的光滑，怕摔喜欢地毯。好吧，平整、坚固、防滑、无反光的地面是充分且必要的选择。

□ **【回避光线】**光污染对于视力障碍者也是有影响的。透过玻璃幕墙射入室内的光线以及地面反光，都会使低视力人士在室内受到强光的干扰，影响视觉。

□ **【空间适度】**过于宽大、敞亮的室内空间，对于听力障碍者也是不友好的，对于你来说，也需要尽量缩短距离才好与人交谈，并且也会更耗费体力去适应这个场地。

□ **【电梯】**选择配备直梯的会议场地自不必多言，电梯轿厢内自带语音提示、盲文按键、低位按键区等设施固然是最理想的，没有并不代表你没有考虑过，至少我们还可以提供合理便利来解决。

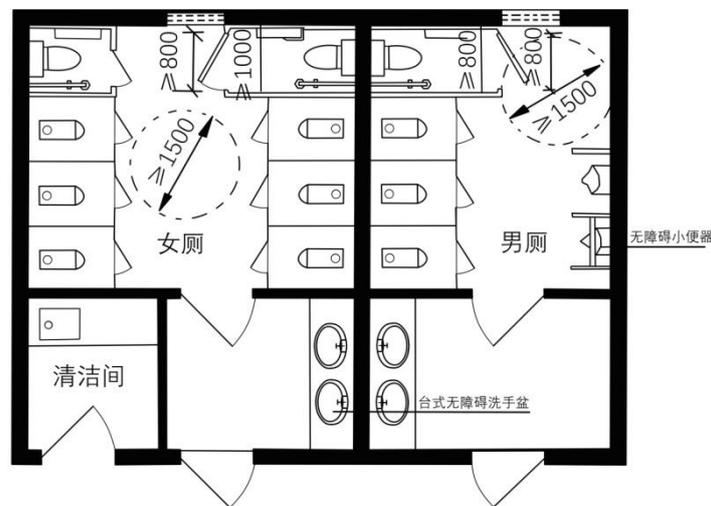
□ **【紧急疏散通道】**这一事项的评估是我们最容易忽略的，紧急疏散通道的畅通和标识的明显清晰，是会议场地方的基础设施保障，是所有主办方都需要考察评估的。

洗手间的无障碍

会议场地配备独立的无障碍洗手间，或是在已有的洗手间的内设置无障碍厕位，已经成为选择场地的标准配置，但还是要多说几句：

□ **【无障碍洗手间】**拥有独立的一间无障碍洗手间的会议场地自然是首选，普遍情况，是在已有的洗手间中加装包括坐便器、安全抓杆、求助呼叫按钮等无障碍设施，以实现无障碍洗手间的功能。

示例十四：带无障碍厕位的洗手间平面图示



□ **【易忽视】**这里或许隐藏着最容易被忽视的高低差/台阶，常出现在出入口、厕位等处。水龙头和门把手所带来的障碍也不容易被察觉，比如，感应式水龙头对于视力障碍者，旋钮式水龙头及门把手对于上肢残障者等都是不友好的。

□ **【地面积水】**虽然地面上可能出现的积水，主办方是无法阻止和避免出现的。但主办方通过对会议服务提供方的提醒和设置警示牌等，定然得到与会残障者的肯定。

□ **【位置距离】** 洗手间的位置不宜离会场过远，在同一楼层是最好的，不在同一楼层只要有也是可以的。你不必跟随或护送，打扰他享受轻松时刻。

☑ **小提示 15**

根据《旅游饭店星级的划分和评定》，一星和二星级酒店即规定“应为残障人士提供必要的服务”。
三星级酒店规定“门厅及主要公共区域应有残疾人出入坡道、配备轮椅，应为残障人士提供必要的
服务”；四星级酒店除以上规定外，还有“有残疾人专用洗手间或厕位”；五星级酒店还包括有“残
疾人客房”。

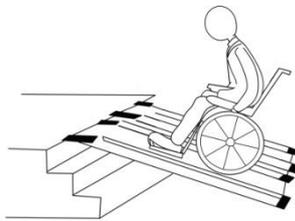
有人公益基金会

布置无障碍场地

将一块场地布置成无障碍会议环境，是考验主办方残障融合能力进阶的时刻。

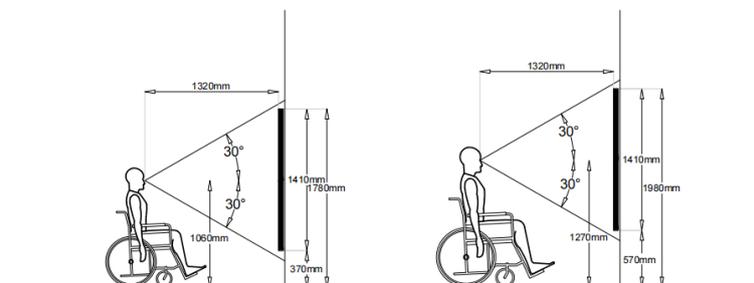
- **【舞台搭建】**搭建距离地面一定高度的会场舞台，本来是为了减少阻挡会场内观众的视线。一旦有轮椅使用者需要登台，往往是会场中被迫制造出来的障碍。解决办法除了加装坡道之外，还可以选择便携式、可伸缩、可拆装、可移动的临时坡道。

示例十五：舞台临时坡道图示



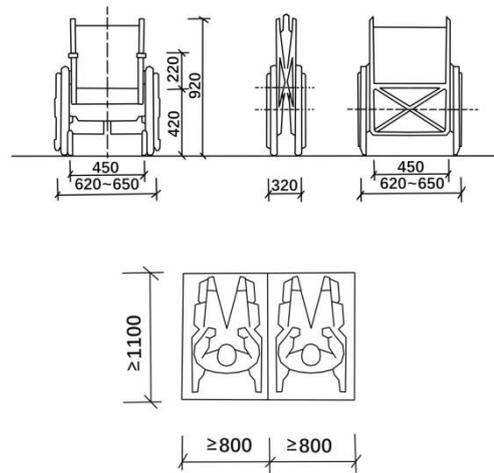
- **【座位摆放】**主办者不需要特意将第一排设置为与会残障者专属区域。有时候将其单独安排在最前排反而会感到不自在。主办者应考虑会议形式，在不阻挡视线的地方提前预留位置即可。

示例十六：轮椅使用者的视觉和视角尺寸图示



□ **【行动】** 轮椅使用者需要更大的空间，安排在方便出入的位置。不是所有轮椅使用者都必须始终坐在自己的轮椅上，征求其意见，独立的座椅也是选择之一，但不要提供带轮子、滑动的椅子防止滑倒。

示例十七：轮椅立面、背面及折叠尺寸和轮椅席位的尺寸图示（单位 mm）



□ **【视觉】** 依据和征求视力障碍者的情况及建议，低视力人士坐在较靠会议场地的前方，以便其使用辅具更方便地获取会议信息，全盲人士坐在靠会议场地的后方出入更为方便。请不要将视力障碍者的座位安排在靠近音源的位置。

□ **【听觉和言语】** 有手语翻译或实时语音转文字服务需求的听力障碍者，安排在能看清楚手语翻译员、实时语音转文字屏幕的位置，并且尽可能的将主讲者、主持人、手语翻译员、屏幕均安排在同一视线方向，视线不被遮挡，光线不会背光或反光。如果人数较多，须单独安排实时语音转文字屏幕，立于场地一侧，并提供投影机、屏幕、电源、桌椅、延长线等硬件设备。

□ **【辅具位置】** 请将导盲犬、轮椅、拐杖等辅助器具和陪同人安排在残障者身旁，避免其与残障者距离太远。

□ **【桌子摆放】** 根据不同会议类型，宴会式、剧院式、课桌型、一字型、回型、U型等桌子摆放的样式，都请参考前述内容安排残障者的位置，并提前将座椅搬走预留出轮椅位置。

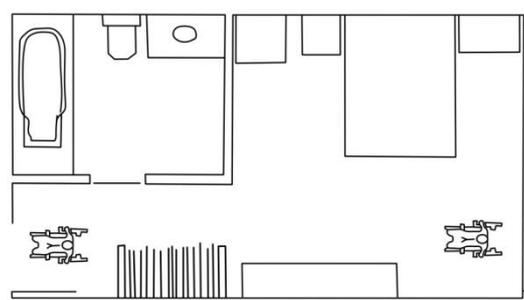
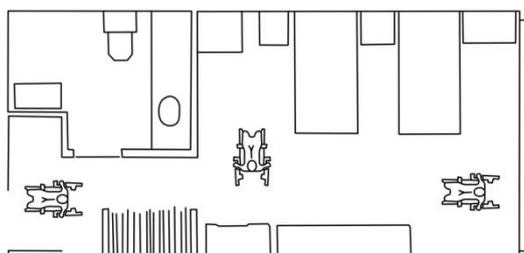
- **【固定座椅】**如果基于会议的场地情况，使用固定座椅，可折叠可移动的固定座椅给轮椅使用者。预留空场区域时，不要误将通道作为轮椅使用者的位置。
- **【茶歇】**茶歇区配备低位餐桌的摆台以便轮椅使用者自行取用。如果场地空间较大，建议考虑设置多个茶歇区。一些带有社交性质的会议形式或用餐，配有高脚桌的同时再配置一张低位圆桌和座位，确保轮椅使用者与他人交流时能够保持视线平齐。
- **【电线盖板】**如果会场地面临时需要布线使用电线盖板或警示胶带，新的高度差出现，请注意与会残障者的通行以免绊倒。
- **【会场标识】**会场的指示标志应当颜色对比鲜明、箭头清晰、文字简明、大字体、高度与视线平齐，包括会议注册处、主会场、分会场、无障碍洗手间、用餐区等重要位置的标志更加明显。如果有人协助指引，服务更加友好。
- **【独立空间】**如果条件允许，会议主办方可以在会场附近准备安静的休息空间，以备注意力不足、情绪有障碍、慢性病、罕见病等与会者在有需要时使用。

安排住宿

相信酒店对服务残障者的经验会越来越丰富的同时，作为一名会议主办方，你应该准备好协助残障者找到满足其需要的住宿，无论这些工作是否是会议中的一部分。除了评测以上场地无障碍的设施、信息和服务之外，在这一环节，还需要特别注意。

□ **【经验】** 询问酒店方是否有无障碍房间？是否有过服务残障者的经验？具体措施都有哪些？确保其愿意基于残障者的需求做出相应的调整。

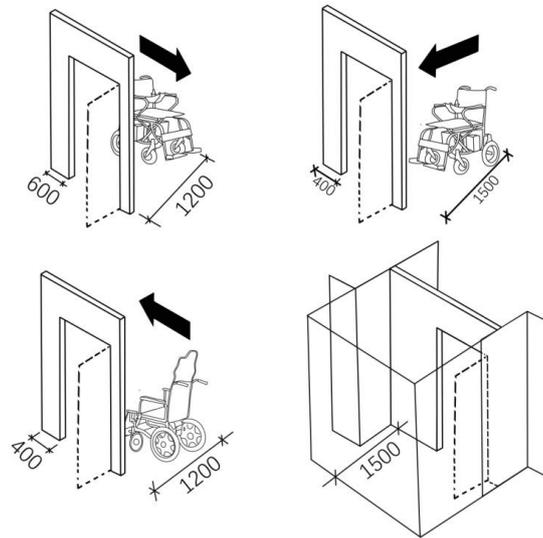
示例十八：两种无障碍客房平面图示



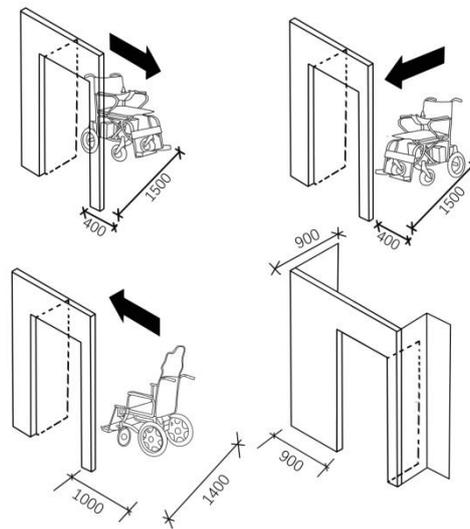
□ **【卡片】** 电梯轿厢内、房间门，如果使用卡片，感应比插入的方式更易于残障者使用。

□ **【房门】** 试一试开启房门所需要的力气，太过沉重的房门，残障者独立开启一定需要很大力气和技巧。检查房门上是否为横扶把手，房门和洗漱间门框的宽度、开门后内部的空间，房间与洗手间地面的高度差等，这些都可能会阻挡残障者的进入或在房间里回转。

示例十九：轮椅从不同方向进行右前开门最小尺寸（单位 mm）

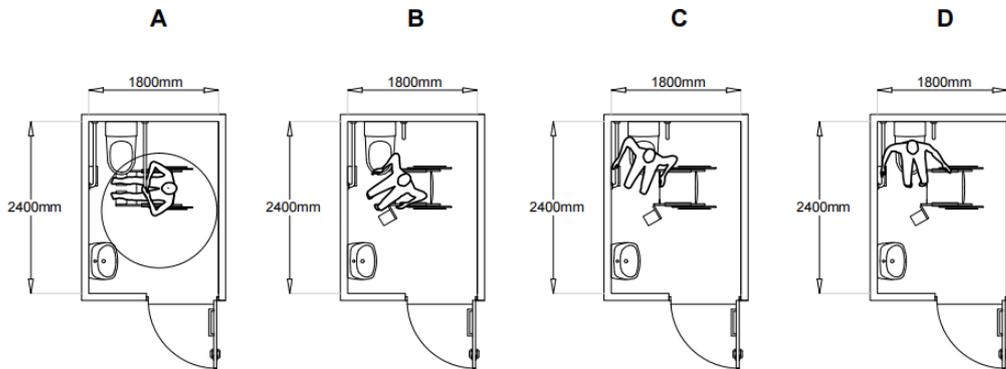


示例二十：轮椅从不同方向进行左后开门及右后开门的最小尺寸（单位 mm）



□ **【洗手间】** 重点检查洗浴区域，是否有独立的淋浴间。淋浴和盆浴混合一体的洗浴设施对残障者的友好度很差。检查毛巾架、淋浴器喷头安装高度和轮椅回转空间等，这些本该是酒店方无障碍设施所提供的。此外，厕位的移动空间也需要重点检查。

示例二十一：轮椅使用者移动至厕位流程图示



□ **【控制面板】** 房间内触摸式的按键，对于部分残障者是不友好的。

☑ **小提示 16**

门不应小于 800mm, 有条件时, 不宜小于 900mm。洗手间的空间面积应不小 1800mmx2400mm。

☑ **小提示 17**

洗手间室内外的地面高低差不得大于 20mm。

☑ **小提示 18**

准备一些“三角”“圆形”“方块”状的贴纸，交给视力障碍人士，他会在服务提供方的支持下贴在“洗发水”“护发素”“沐浴露”等这些外貌一样的物体上方便辨识。

调整餐饮

食物不仅满足了你的胃，用餐还是会议中重要的社交活动，很多关系的促进或许就是在这个空间里发展，残障融合是众多关系中的一个。

- **【人数】**考虑用餐人数或食物数量时，记得包括残障者的陪同人、手语翻译、实时语音转文字服务人员等。
- **【座位】**不必将残障者局限于用餐区的边缘或“特殊”的桌子，他会根据自己的情况、取餐的形式和距离，做出选择。如果遇到老朋友，就更好啦。
- **【自助餐】**大多数残障者对会议安排的自助餐又爱又恨，提醒餐饮服务人员协助其取餐，询问对食物的偏好，适量选取，这些工作可能会需要事前沟通或培训。
- **【餐具】**残障者或许需要不同材质与样式的餐具，更便于获取食物和饮料，餐饮服务人员直接向其询问，碗、勺子、带柄的杯子、分量轻的杯子等或者是残障者自备的餐具。特别注意准备吸管，以方便一些无法拿起杯子的残障者在用餐或茶歇时使用。
- **【细节】**有些障碍隐藏在细节之中，譬如小包的调料袋或易拉罐，对于手部不便的残障者来说难以打开，可以安排服务人员为其提供协助。

协助服务提供方

与外部服务提供方的合作是由挑战性的改进计划和不确定的因素共同组成,但残障融合的目标不变。

- **【经验】** 向服务提供方询问是否有过为残障者提供服务的经验, 优先选择有经验的服务提供方。询问服务提供方是否愿意接受人员培训, 确保其愿意积极配合并做出必要的调整。
- **【态度】** 如果没有相关经验, 主办方要确保, 服务提供方愿意根据实际需要积极地做出必要的调整, 尤其是得到服务提供方高层管理者的承诺和支持。
- **【评估】** 在合作确定前到现场实地了解和评估环境的无障碍情况。
- **【调整】** 在确定会议无障碍标准和与会者的合理便利需求后, 主办方应该与相关服务提供方进行详细沟通, 制定调整计划。
- **【类别】** 服务提供方不仅局限于会议召开的主要场地, 也包括交通、餐饮、手语翻译、实时语音转文字服务等会议保障机构及人员。
- **【替代】** 替代, 是各利益相关者达成一致最好的办法, 例如场地没有设置无障碍停车位, 则安排离建筑物入口或直梯最近的车位预留出来, 作为替代措施。最有效的替代办法就是人力服务, 当然任何替代都不是拒绝提供无障碍服务的理由。

培训人员

除了确保设施和信息无障碍外,会议主办方及服务提供方的人员的行为和态度会影响到每一个与会者的体验和评价,提供残障意识培训非常重要。

- **【尊严】** 和对待其他人一样的尊重和开放程度对待残障者,将其视为顾客和客户,与任何其他顾客或客户一样受到重视并应得到有效和全面的服务。不要强迫残障者接受较低的服务、质量或便利,不要视残障者为麻烦。
- **【尊重】** 获得帮助的信息,可直接与残障者交谈,而不是与其陪同人或翻译交谈。有时候,残障者寻求帮助的信号,是不需要或根本无法通过语言表达,这就需要你发现问题的眼光和快人一步的行动。如果你还不确定一个人的需求,简单地问:“我能帮你什么?”
- **【独立】** 不要居高临下地向残障者提供帮助与支持,只有在残障者个人接受下才予以提供服务。残障者的独立可能意味着以他的方式做事的自由,他可能行动或说话比较慢,但不应该因为这些因素而被剥夺其参加某个活动或服务的机会。主办方不应该催促他或直接代替其做决定。也不要对残障者过分保护和过度关爱。
- **【机会均等】** 残障者有同样的机会受益于我们提供的服务或活动。他不应该做出更大的努力来获得这些,也不应该接受更低的质量或更多的不便。这将意味着我们要对每个人的需求深入了解,以便残障者能够从我们的服务中充分受益。
- **【替代】** 我们提供服务需要考虑到残障者如何能够有效地获得和使用,有时候,通常的设施设备并不能满足所有残障者的需要。这种情况下,有必要通过协商找到替代措施为残障者提供个性服务而不是常规的服务方式。
- **【第一次】** 第一次服务残障者可能会有些局促和紧张。不过,真诚的微笑就足以化解当时的尴尬,拉近双方的距离。
- 以上仅列举较为重要的几项,更多内容,在培训中。

☑ 小提示 19

倘若视力障碍者独自或由导盲犬陪同前来,工作人员应主动表明身份,引导其至座位,介绍场地环

境的情况，如主席台、洗手间、用餐区等，并询问是否需要工作人员的进一步帮助。

☑ 小提示 20

当导盲犬系在安全带上工作时，切勿轻拍、抚摸或给它喂食，分散导盲犬的注意力。

☑ 小提示 21

引导视力障碍者时，工作人员应站立在他前方约半步至一步之距离，并让他的手搭在工作人员的手肘上，不要抓着视力障碍者的手臂行走。在引导的过程中应告知所在路况，如高低差、障碍物等。

☑ 小提示 22

避免使用“这边”“那边”等用词，以视障者的位置为基准几点钟方向说明。

☑ 小提示 23

工作人员需要离开时，须告知视力障碍者，并让其触摸就近椅子的椅背坐下，或站在桌边、墙边、柱子边等手可以触摸到的物体边等待，工作人员回来时，亦需出声告知。

☑ 小提示 24

将物品交给视力障碍者，要放至其手上，并逐一清楚说明所交付物品的内容和数量等。

☑ 小提示 25

如果你与轮椅使用者进行的对话将持续很长时间，请弯腰或拉起椅子。

☑ 小提示 26

始终面对听力障碍者，避免身后有强光，以便其可以看到你的表情、读懂你的嘴唇。

☑ 小提示 27

使用正常的语气和音量。如果可能，请离开有大量背景噪音的区域。

☑ 小提示 28

手头的笔和纸，以帮助你与听力障碍者进行交流。

☑ 小提示 29

对于可能有学习困难、智力障碍、或脑损伤的人士，给对方时间提问，尽量不要急于求成，尽量不要让信息过载明确表示。如果他忘记了信息，你可以提供帮助。

任命无障碍事务联络人

专业且纷杂的残障融合工作，规划之初，即委派一位团队成员专门负责，体现主办方对残障融合的重视程度。

- **【支持】** 任命无障碍事务联络人，等于是主办方中最高领导人对残障融合的定位与支持。
- **【职责】** 无障碍事务联络人的工作职责可以包含：会议无障碍事务规划、无障碍场地和酒店筛选、与会残障者报名联络、合理便利方案制定和落实、到达会场无障碍交通指引、会场附近无障碍酒店信息收集和实地勘察、工作人员培训等。
- **【专业】** 无障碍事务联络人不一定需要对残障事务非常专业，但应当有意愿去协调资源，与各方沟通，以确保在遇到与无障碍相关的需求时，能够有直接对接的负责人，与各利益相关方共同解决问题。
- **【分工】** 无障碍事务联络人是主办方团队中的成员，与主办方聘用的残障顾问/残障融合顾问不同。残障顾问/残障融合顾问与无障碍事务联络人是指导、培养、支持的关系，而不应替代性去工作。
- **【对象】** 无障碍事务联络人可以是兼职，所服务的对象不仅包括残障者，还应该包括孕妇、老年人、行动不便人士等人士。

应对突发状况

即使会议组织得再好也会被一些意想不到的事情打乱,为你的会议做一份风险与应对计划,你应该知道万一需要时该怎么做。

- **【购买意外险】**如果会议主办方有计划为与会者购买意外险,这其中也应当为残障者购买意外险。如果与会残障者有陪同人,他的意外险费用由谁承担也是主办方要决定并向与会者明确沟通的事项。如果该会议的与会者中残障者占到一定比例,购买意外险应成为预算的必要部分。
- **【紧急联络人】**询问和填写紧急联络人,并不是低估或怀疑残障者的独立生活能力,是主办方应急准备计划中的一部分。
- **【周全】**所有应急准备计划都必须考虑到不同障别残障者的状况,确保工作人员或志愿者熟悉该计划,紧急疏散路线应该是无障碍的,是通往室外的一条可以通行的道路。
- **【报备】**如果会议有大量残障者参加,请与当地相关部门取得联系,提前制定应对计划。比如残疾人摩托车停靠地点、无障碍通道的疏散能力等。

会议的实施

召开前的 24 小时

一场残障融合会议的举行，大部分工作已经在会议筹备阶段完成。随着召开日期的临近，真正的考验即将到来。

- **【逐条检查】**至少在会议召开前 24 小时内，对照工具包中“**残障融合会议实施检查清单**”，逐项进行回顾和确认，发现疏漏，及时调整并完善。
- **【主持人】**不要忘记，无障碍事务联络人有必要就与会残障者的情况与会议主持人进行介绍，必要时调整会议流程、发言语速等，如还涉及到其他嘉宾，同样需要提前沟通。
- **【接站考虑】**是否安排接站服务，这与你的预算有关，也关乎到对残障者的期待，期待其能通过自己的安排和计划，独立的、如期的顺利抵达会议地点。当然，面对残障者可能提出的需求，如果你出于某些方面的考量提供该项服务，对各方而言也是一种处理方法。
- **【主动介绍】**无障碍事务联络人与沟通多次的与会残障者的第一次见面可能在会议报到接待处。无障碍事务联络人可以与其提前约好，见面后主动介绍自己。相互熟悉后，开始根据需要安排后续的签到、领取会务材料、会场及住宿环境介绍、紧急疏散路线与通道熟悉等注册引导服务。
- **【签到环节】**如果会议报到、接待的地方设置了签到表、签到板、会议背景板、拍照留念等传播环节，不要忽略残障者的加入。针对无法书写的残障者签到，请准备好印泥或征得对方同意后提供他人代签支持。
- **【最后调整】**如果与会残障者发现会议的合理便利安排还有不妥之处，主办方可以与其协商做出最后的调整。
- 现在，会议马上开始。

进行中的会议

一段时间的努力在这一刻呈现。

- **【持续关注】**会议进行时持续关注与会残障者的动态，确保其切实参与到会议的进程中。面对可能出现的可视化、语言及非语言表达等部分，及时提醒主持人、发言人等，这些辅助、支持和应对调整将会贯穿于整个会议。
- **【会议转场】**会议召开后如需要转场，请及时告知与会残障者，并协助其顺利找到新场地。
- **【集体合影】**遵守集体合影的座次礼仪的前提下，不必将残障者一定安排在最前排，以方便其移动的原则下安排合影的位置；此外，摄影师不仅能调节拍照时的紧张气氛，还会通过声音的传达让视障者知晓快门即将按下。
- **【分组】**如果会议进行中需要分组讨论，根据与会残障者的数量确定分组的原则。如果人数较少，可考虑安排在有残障经验或有积极意愿的参会人员一组。如果人数较多，请考虑不同残障类别的配比，以增加每位与会者体验残障融合的机会。
- **【社交】**会议间隙期间的自由交流是一场会议的重要组成部分，是残障者可能会遭遇的最大障碍，也是最无法事前安排和预估的环节。这考验与会者对残障的认知程度，也历练残障者的社交能力。一些与残障者交往的基本礼仪，**详见工具包“会议中与残障者沟通的礼仪”**。
- **【离会】**很多活动通常出于安全的考虑，会让残障者提早到达现场，最后离开会场。这是否是一件必要的事情，应当与参会的残障者进行确认。如果对方认为没有必要，则不必如此。

结束后的工作

结束是为了期待下一次残障融合之花更好地绽放。

- **【整体调查】**即使主办方认真考虑到残障者和不同人士的需求，从规划、筹备到实施各方面做出无障碍的安排，但实际上还有可能会疏忽或未能做到无障碍服务。在面向所有与会者的会议评估中应包括无障碍服务的满意度调查。**详见工具包“残障融合会议满意度问卷（无障碍方面）”。**
- **【专项评估】**根据主办方自身需要，你可以选择更开放式的问题进行评估，也可以选择与本次会议直接相关、更有针对性的问题。并且可以专门邀请与会残障者进行一对一的评估访问。
- **【会后传播】**主办方在会议后所做的新闻通讯、视频花絮和录播、图片分享等宣传资料，发布平台和内容仍需遵循指南前述提及的无障碍事项。
- **【隐私保护】**涉及残障者的影像、个人信息等资料，会议主办方在后续使用和公开传播时，须告知并征得其同意，特别是心智障碍者。
- **【诚挚感谢】**向所有为残障融合会议提供服务的供应商和工作人员致谢，或许这一次，促成与残障者新的发展机遇，并将残障融合理念延续和传递下去。
- **【为自己鼓掌】**期盼完美，更关注学习和成长，这一次，出手即证明，残障融合的隔阂必将打破。

与会的心智障碍者

- **【明确】** 确保心智障碍者在与会过程中的充分参与，对于会议主办方来说具有一定的挑战性。故指南将其单独成篇，未在上述篇章中过多的展开说明。
- **【表现】** 大多数的心智障碍者难以与人进行多次有来有回的社交互动，尤其是在语言理解与表达上需要较多的协助，但需要明确的是，每一位心智障碍者都有自己的特征、偏好和意愿。有的无法或者很少使用口语进行交流，有的吐字模糊，有的时常发出不同的声音；也有的人口语能力很好，喜欢与人聊天，但往往重复同样的话题，而不顾他人的反馈，无法很好地表述自己内心的想法和意愿。部分心智障碍者看起来就像个大孩子，有可能你会忍不住称呼其为“小朋友”、“小孩”，尽管他已经是十几岁的青少年或成年人，但此时称呼他的名字会更合适。很多心智障碍者难以适应突如其来的变动，在变动之前尽可能提前预告心智障碍者，或者预留一定时间来让其适应，会进展地更顺畅些。
- **【耐心】** 在接待或服务心智障碍者时，始终保持耐心、耐心，还是耐心，这对你的确很有挑战。这些耐心考验你服务的能力，也同时体现你对心智障碍者的尊重和真诚。
- **【语言】** 请尽量使用简单、通俗的词语或短句，吐字清晰，语速缓慢，语调适中，必要时使用文字或图画与心智障碍者进行交流。由于心智障碍者的认知能力及处理信息的困难，请倾听他的发言，给予其足够时间做出回应，同时观察他的非语言信息，眼神、动作、表情会告诉你更多信息。你的耐心会让你们的交流和相处更加顺畅。
- **【称呼】** 请直接称呼心智障碍者的名字，如果你的热情招呼没有回应，也不用感到顾虑，心智障碍者大多数都很慢热，需要一定的时间建立信任。你的耐心可以让其感受到自己是有价值的人，认可你值得信赖。
- **【肢体语言】** 与心智障碍者处在相同的水平线，与其保持舒服的距离，积极倾听的身体姿势，始终微笑的面部表情，热忱的眼神，张开的手臂等，你的耐心可以让其感受到你对他的肯定。
- **【身体接触】** 心智障碍者中，有的人对触碰很敏感，可能不太喜欢被碰到，无论你出于同情、怜爱，还是无意中，减少与他的肢体接触，相应的，他可能也会触碰你，如果让你感到不适应，你完全可以礼貌的告诉他或者表示拒绝。

- **【会议文件】** 准备会议文件时,可借助视觉提示的方式,例如符号、图像和相片、视频等方式呈现,将例子植入在情境中,让心智障碍者更能掌握会议内容所表达的意思。
- **【场地安排】** 心智障碍者的个人助理或陪同人的座位,应安排在心智障碍者旁边。如果条件允许,会议主办方可以在会场附近准备一个空间和具有若干名具备特殊教育经验的人员,以备与会的心智障碍者在有需要时使用。
- **【突发情况】** 确认心智障碍者参会后,请为其制作信息卡,并在活动开始前提醒本人或其陪同人员仔细阅读。当对方提示有特殊需求时,你一定要留意。如果遇到突发情况,请第一时间联系现场的工作人员协助支持,并按照信息卡上的家人或紧急联络人的联系方式通知对方。

有人公益基金会

不同的会议形式

直播会议

从科技跨越障碍，到科技赋能残障者，科技正在制造新的障碍。直播会议，在前述内容基础上容易忽视。

- **【信息无障碍】** 举办会议同步安排线上直播，或者直接举办线上会议，已经成为一种常态。信息无障碍，是残障者参与线上直播会议最为重要的部分，需要主办方做出调整和补充。
- **【发布】** 发布和传播直播海报的同时，请注意配上海报内的文字内容，以便视障者易于获取直播信息。
- **【平台】** 会议应当考虑到视障者的需求，选择屏幕朗读软件可访问的直播平台。应当至少同步提供实时语音转文字服务，并在屏幕上显示，有条件的情况下增加手语翻译。
- **【信息】** 会议应当注意到视障者的信息获取，提前为其提供会议 PPT，并提醒发言人对其中的照片和图形加以说明。
- **【参与】** 直播会议应特别注意到各类残障者的参与，为其提供可以参与表达的机会和形式。

户外活动

户外活动的内容形式不同，其复杂程度也不尽相同，一些共性因素不容忽视。

- **【天气】**天气是举办户外活动首要考虑的因素，与残障相关的由天气引发的考量细节包括：日晒时间不宜过长，场地不宜过大、过于空旷，地面湿滑的程度，以及交通便捷等。
- **【体力】**户外活动需要耗费一定的体力，主办方在活动规划阶段，需要注意活动时长控制，流程内容的简练，场地大小的适中，减少因体力不支引发的突发情况。
- **【无障碍洗手间】**为户外活动配备的流动洗手间，应确保其中一间符合无障碍标准，如果因条件限制无法达成，则需尽可能将户外活动场地设在靠近有无障碍洗手间的建筑物附近，不可以过远。
- **【拒绝】**应该让与会残障者提前了解户外活动的周边环境、场地状况、活动形式、安全风险等信息，以便其决定是否报名参加。不要以安全的理由拒绝或劝阻残障者的参与。

工具包

残障融合会议实施检查清单

(样表)

阶段	检查事项	打分 (符合者请打勾)
会议的筹备 (规划阶段)		
	是否达成残障融合的共识?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否了解设施无障碍和信息无障碍的相关内容?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否知道残障的多样性及各类别残障者的特征?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在预算中安排了无障碍和合理便利的费用?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否计划邀请残障者或者残障人组织参与咨询建议?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否有聘请外部残障顾问的计划?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
会议的筹备 (正式启动)		
获得 会议信息	是否在信息发布平台做了无障碍访问测试?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否有多个信息文件格式?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在含有图片发布内容做了图片描述?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在信息发布的内容里提到会有无障碍支持?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在参会报名申请表里收取残障相关信息?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否沟通和理解残障者提出的合理便利需求?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否告知报名参会的残障者会议费用等事宜?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否收取并明确告知残障者陪同人的费用?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否选择和确定与残障者日常沟通的方式?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否安排固定人员与残障者保持联系?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
规划 会议议程	是否在会议手册里对图片进行文字描述?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在会议手册里明确无障碍事务联络人的信息?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否已将与参会残障者的情况告知会议主持人、发言嘉宾、引导师等?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否充分考虑会议休息时间和转场所需时间?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在会议手册里标明场地无障碍设施的信息?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

	是否在会议手册里注明到达会场的无障碍交通路线?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在会议手册里添加残障礼仪的相关内容?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否根据实际情况准备多个格式的会议手册?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否将会议手册、PPT、发言稿等资料提前发给相关人员?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在会议评估表中包含了无障碍方面的内容?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
选择 场地无障碍	是否有无障碍通道进入场地?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否有足够宽的平开门进入?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否安排人员在入口处帮助残障者进入?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否得到场地关于导盲犬和轮椅车头可以进入的承诺?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否主入口不可入时正面标明清晰可见的指示标志?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否备妥临时、缓和的坡道?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否检查地面的平整、坚固、防滑、无反光?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否安排会场就近位置的停车位或无障碍车位?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在落客区有雨篷或悬垂物保护?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在会场入口处有充足的照明灯光?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否配备低位接待台?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在报到接待区备有多把座椅?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否保持地面的覆盖物或材质允许使用轮椅等移动辅助设备的人员轻松通过?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否通道宽度允许两台轮椅对行?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否电梯有足够大的空间容纳至少一台轮椅?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在电梯轿厢内设有低位控制面板?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在电梯轿厢内配备盲文按钮或凸起的数字按键?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在电梯轿厢内配有楼层变化的数字显示信号?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否从场地入口处到会议使用场地有台阶或高低差?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否可以一只手打开会议场地的门不必扭动手腕?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否进入无障碍洗手间/厕位有高低差或台阶?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否洗手间的宽度可以允许轮椅回转?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否检查洗手间的水龙头款式?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否考虑无障碍洗手间/厕位的位置与会场的距离?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
是否有接待残障者和无障碍办会的经验?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
是否愿意配合主办方调整无障碍接待方案?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
布置 无障碍场地	是否舞台搭建时安装坡道还是选择临时坡道?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在安排座位时考虑到各类残障者的不同需求?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在会场地面存在电线盖板等引起高低差变化的情况?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否满足听力障碍者信息无障碍的需求?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

	是否在会场报道处、会议室、无障碍洗手间、用餐区等位置放置指示标志?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在茶歇区配备低位餐桌椅?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否准备可弯曲的吸管和轻便杯子?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
安排 住宿	是否确认酒店有接待残障者的服务经验?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否确认过酒店出入口、地面、洗手间、通道宽度、电梯等公共设施的无障碍状况?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否酒店配置无障碍房间?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否愿意配合主办方对客房和接待服务做合理调整?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否考虑到会场与住宿的距离和无障碍状况?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否检查房间的门、门卡、洗手间、控制面板的无障碍状况?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
调整 餐饮	是否评估用餐场地与会场距离和用餐形式对残障者的影响?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否提前了解与会残障者的情况, 并对场地、座位、餐饮做出合理安排?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在用餐统计时包括手语翻译、陪同人、实时语音转文字服务等人员?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否明确安排服务人员在现场帮助与会残障者?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
协助 服务提供方	是否确认过服务提供方有服务残障者的相关经验?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否接受过无障碍服务和残障融合的适当培训?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
培训 人员	是否接受过无障碍服务和残障融合的专项培训?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否主办方团队和包括服务提供方在内的所有人员知道谁是无障碍事务联络人?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
任命 无障碍事务 联络人	是否指定无障碍事务联络人?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否明确无障碍事务联络人的工作职责?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否落实与会残障者提出的合理便利服务需求申请?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
应对 突发状况	是否有包括残障者在内的应对突发状况的计划?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否确认残障者已购买意外险?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否知晓与会残障者的紧急联络人信息?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否向有关部门做过报备应对大量残障者参会?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
最后一刻的检查		
	是否按照上面清单进行过巡查?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否在出入口、通道、场地、洗手间等设施内出现临时障碍物或临时积水?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否信息无障碍的设备使用正常?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

合理便利服务需求表 (样表)

* 本表格与会议报名注册表合并使用

基本信息
是否为残障者 <input type="checkbox"/> 残障者 <input type="checkbox"/> 非残障者 (设置为单项勾选, 如勾选残障者, 跳转到“残疾类别”)
残疾类别 (以下可设置成多项勾选)
<input type="checkbox"/> 视力 <input type="checkbox"/> 肢体 <input type="checkbox"/> 听力 <input type="checkbox"/> 言语 <input type="checkbox"/> 智力 <input type="checkbox"/> 精神 <input type="checkbox"/> 多重 <input type="checkbox"/> 其他: _____
请描述您的残障状态:
您需要哪些合理便利? 如没有, 请填无
备注: 收到您的参会报名后, 我们的工作人员将与您联系, 进一步讨论确认做出必要的合理便利安排。

残障融合会议满意度问卷 (无障碍方面)

(样表)

敬请各位与会者对本次会议设施、信息、服务的无障碍状况满意度进行反馈，以便于我们进一步提高残障融合会议的组织能力和服务水平。

* 本表格与会议其他评估工具合并使用

评价事项	打分 5-非常满意; 1-非常不满意
您对本次会议场地设施的无障碍总体满意度	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
您对本次会议的信息发布和提供的无障碍满意度	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
您对本次会议议程安排的无障碍满意度	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
您对本次会议服务的总体满意度	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
如果您提出了合理便利需求，请继续完成下面的满意度反馈	
您对得到的合理便利安排满意度	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
您对合理便利安排的改进建议：	
您对本次会议残障融合的感受	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
您对本次残障融合会议的改进建议：	

会议中与残障人士沟通的礼仪

了解与残障者的沟通礼仪，应该是每个人的常识之一，有助于社会对每个个体的包容，增进人与人之间的善意和尊重。本处摘取内容并未包括全部，与残障者的沟通礼仪也不会穷尽。特设定在会议场景下，整理以下内容供与会者参考。

通用礼仪

- ☑ 尊重残障人士，对待其他人的方式和残障人士相处、打招呼。
- ☑ 与残障者交谈时，请与其直接对话，而不是通过其陪同人、手语翻译、其他与会者或会议服务人员。如果你不确定如何与其交流时，可以直接询问对方。
- ☑ 不要随意问及残障者的残障情况及成因，残障是个隐私的话题，只有当残障是与对话内容相关时，才去问及或谈及残障。在谈论残障时，保持平常心即可，不必表露出怜悯、惊讶、惋惜等语气。
- ☑ 不要假设残障者一定需要帮助。在提供帮助之前，先询问残障者是否需要。如果残障者表示不需要帮助，则不必强求。
- ☑ 在提供帮助之前先询问残障者是否需要，如果残障者表示不需要帮助，则不必强求。
- ☑ 有些残障人士需要更多的时间表达自己的想法，请保持耐心，让他自己来控制谈话速度。
- ☑ 盲杖、导盲犬、拐杖、轮椅、导盲犬等辅具是残障人士身体的延伸，不要随意触碰或搬离。

与视障者沟通的礼仪

- ☑ 有视障者参加的交流活动，讲话之前，请先介绍自己和在场的其他人。在离开之前，让视障者知道你要离开了。
- ☑ 如果想与视障者握手，请出声提醒，并主动伸手握住视障者的手，避免尴尬，并尽量多提供自己的信息。
- ☑ 视障者习惯将物品放在自己固定的方位，不要未经其允许，挪动或搬离他摆放在桌子或椅子上的物品。如需移动，请主动告知新位置及其周围环境。
- ☑ 向视障者主动提出给其朗读会议资料及信息，是没有问题的。
- ☑ 与视障者一同行走时，请勿拉扯视障者，提供您的手臂让他抓住，为其做向导帮助。
- ☑ 不要对视障者携带的导盲犬呼唤、抚摸、或喂食等，如果您对毛发过敏等不良反应，

也不必为此道歉。

与听障者沟通的礼仪

- ☑ 如果想要引起听障者注意，可以主动进入他的视线或向其挥手。
- ☑ 请用正常的音量、语速和声调与之交流，并一直面对该人，直视对方，即便他身边有手语翻译的协助。
- ☑ 如果对方读唇语，请缓慢，清晰，富有表现力而不是夸张地说话。尽量让对方能够看到你的嘴，并且说话场地光线充足，以方便对方读你的嘴型和唇语。
- ☑ 如果对方没有听懂你的话，请重新组织语言表达，而不是重复之前的表达。

与言语障碍者沟通的礼仪

- ☑ 请耐心等待言语障碍者把话说完。如果对方说的话你没有完全理解，请重复你认为你所听到的内容，然后请对方确认是否正确。不要假装你听懂了。
- ☑ 如果您无法理解言语障碍者的讲话，可以请他把要说的话写下来，或直接在手机里输入文字，还可以提出另一种沟通方式。
- ☑ 与言语障碍人士沟通时，尽量一次问一个问题，给他足够的时间回答，不要打断其说话。

与肢体障碍者沟通的社交礼仪

- ☑ 在与使用轮椅或拐杖的人士长时间交谈时，请保持与其平视，没有障碍物挡住视线；不建议弯腰，而应坐下或蹲下。
- ☑ 交流时，请不要将你的身体倚靠或者用手抓住对方的轮椅、拐杖等辅具。
- ☑ 摆放在桌面上的物品，需要确保其可以触手可及，不要离边缘过远。

与心智障碍者沟通的社交礼仪

- ☑ 保持耐心。在沟通中使用简单的词语或句子，给予信息一次不要超过两个，多次重复重要内容，并有足够的时间等待对方做出回应，确保对方理解。
- ☑ 在沟通中善于观察并尝试以不同方式提出问题，以确认双方互相理解了对方的意思。
- ☑ 如果对方主动谈论自己的情况，安静聆听，观察其意图与下一步行为，不要任意回应。

与其他类型障碍者沟通的社交礼仪

- ☑ 有些残障是看不见的或不明显的，请不要怀疑。
- ☑ 交流中，可能你的香水会干扰到部分人，如你发现状况，请避让。

术语

为便于使用者理解和应用与会残障者使用的辅具, 以及与合理便利需求的申请和落实相关的专业词汇, 收录本指南的术语词条, 并在专业定义的基础上进行适当调整。

*按拼音字母顺序排列

唇读

唇读是通过观看说话者的嘴唇来理解其思想的一种很难的技巧, 并非所有听障者都能掌握, 是利用可获得的视觉信息包括讲话者的口型和面部表情来帮助理解。只有不到三分之一的语言可以通过观察到, 但是优秀的唇语者结合语境能够辨别出大部分的信息。

大字本

大字本是不同于用放大镜、助视器看普通字号规格的出版物, 大字本的字号要大于普通字号, 是适合低视力人士阅读的印刷物。大字本通常用不炫目的纸张制成, 体积较大, 与普通印刷出版物明显不同。大字本读物通常使用的正文字号为 16-18 磅 (中文三号字或小二号字)。

导盲犬

导盲犬是经过严格、科学系统的训练, 具有引导盲人出行的工作犬。导盲犬在工作中通常会佩戴特殊制作的导盲鞍, 或颈圈、导盲牵引绳和其他配件等, 能听懂简单口令, 对车辆通行、信号灯、台阶等路面信息进行判断, 懂得避开障碍, 保护视障者安全。当遇到无法绕过的障碍时, 导盲犬会引导主人停下, 待主人对环境所了解后发出指令, 以免发生危险。导盲犬的最严格训练要求是不可以对人发起任何攻击。

电动轮椅

电动轮椅是在传统手动轮椅的基础上, 叠加高性能动力驱动装置、智能操纵装置、电池等部件, 改造升级而成, 可供有单手控制能力的人操控, 前进、后退、转向、站立、平躺等多种功能, 可在室内外进行使用, 是肢体残障者、老年人的一种代步工具。

拐杖

拐杖是下肢障碍者或伤病期间所使用的重要的辅助用具之一, 分为臂杖/肘杖/肘拐、腋

下杖/腋拐。腋杖是支撑在腋下的拐杖。肘杖是利用肘部支撑的拐杖。手杖，也是拐杖的一种，是助行器的一种，多用于老年人、登山者使用。一般手杖与地面仅有 1 个接触点，三脚手杖与地面有 3 个接触点。四脚手杖与地面有 4 个接触点。依据自己的身体情况、使用习惯和适用场合选择使用不同的拐杖。

口述影像

口述影像，即视障口述影像服务，是一种透过口语或文字叙述，将视障者无法接收的影像讯息转换成言辞符号的服务。口述影像让视障人士了解到工作、学习和生活环境中无法接受的影像信息，也可以帮助认知障碍人士更好地理解视觉内容。简单地说，口述影像就是把“看见”的“说”出来。以电影为例，口述影像便是在不干扰正常节目的声音讯息和对白的情况下，将影片中的视觉成分，如空间布景、场景、人物表情、动作等用语言加以解释与描述的技术。

轮椅电动驱动头

轮椅电动驱动头，又称轮椅电动牵引车头、轮椅车头、轮椅电动车头、轮椅动力车头、轮椅驱动车头，是与普通轮椅连接、可独立拆卸、电力驱动的车头装置。电动驱动头装置连接在轮椅的前部，悬挂架可根据轮椅大小进行调整，宽窄也可伸缩，不用对轮椅做任何改动，具有一定续航里程和速度。

盲文

盲文是利用排列不同的点状突起的集合形成的可触摸的文字。它的基本形态是由 6 个凸起的点组成的长方形，两个竖列，每列 3 个点，为六点矩阵。盲文阅读的摸读速度比印刷品的阅读速度要慢一些，盲文书籍也要比普通书籍大而沉，需要更多的地方保存。

盲杖

盲杖是视障者在日常生活最基本、最有效、最经济的辅助工具，盲杖的实质是将视障者的手臂触觉延长，使其能了解自己身体周围地面的情况。盲杖外观安全色采用红色，对比色采用白色。盲杖通常分为折叠式与伸缩式，以方便出门携带。现阶段，盲杖普及率很高，使用率并不高，不是所有视障者都使用盲杖。

屏幕朗读软件

屏幕朗读软件是将电脑和手机等电子屏幕的文本内容进行朗读的科技辅助技术。屏幕朗读软件可以具有放大镜功能、支持语音输入法、多语言翻译等功能。它是视障者获取电

子信息的必备工具。

人工耳蜗

人工耳蜗是一种电子装置,通过植入体内的电极系统直接兴奋听神经来恢复或重建听障者的听觉功能。植入人工耳蜗已成为补偿重度听力障碍至全部听力损失的常规方法。人工耳蜗分体外部分和植入部分,体外部分收集声音转化为电子音响信号后发送到植入部分,植入部分将电子信号转化为电脉冲,驱动人工耳蜗内的电击刺激听神经,听神经再向脑发送声音信息。

实时语音转文字

实时语音转文字是帮助主办方同步、实时将会议、视频、语音转换成文本的工作,一般应用在日常工作、学习和会议等多种场合,可以由人工智能语音转文字技术或者人工速录师完成。该项工作同时可以在会议现场服务于听障者,使其更直观的了解会议发言内容,是辅助听障者参会最有效的措施之一。

实时字幕

实时字幕是同步、实时将音视频节目转录显示在电子屏幕上的文字说明。实时字幕是非手语使用者或无法看懂手语翻译的听障者及时获取会议信息的必要方式。

手语

手语是运用手指、手掌或手臂的形状、动作,配合身体姿势、表情及口形进行交流的一种语言。各个国家和地区的手语不同,中国手语是不同于汉语的一种语言体系,在使用中可以分为手势手语和自然手语。手语也有普通话和方言区别。听力障碍或者言语障碍者可以用手语快速而有效地进行交流,而不需要纸和笔。

手语翻译员

手语翻译员是指以手语、口语为交流手段,在听障者与非听障者之间进行语言传译服务的人员。

无障碍停车位

无障碍停车位是指为肢体残障者驾驶或者乘坐的机动车专用的停车位。

易读文本

易读文本(Easy Read)是通过使用简单、直接的表达,必要的词语,避免使用结构复杂的长句,符号、图片等形式和调整让学习障碍者和心智障碍者更容易获取信息的一种方式。易读文本不是将已有文档简单地翻译成所谓更容易理解的语言,而是要专注于文档的要点。

助行器

助行器是辅助人体支撑身体,保持平衡和行走的工具。根据其结构和功能,可将其分为三类:无源动力助行器,有源外骨骼和有源电动力助行器。无动力助行器产品,使用者利用自身体能操作的助行器产品。包括手动轮椅、拐杖、3 脚手杖、4 脚手杖、臂杖、腋下杖、拐杖凳、智能拐杖等。有源电动力助行器,包括智能电动助行器、智能电动轮椅,也是由无源动力助行器一步步演变发展而来。有源外骨骼,也称动力装甲,是一种佩戴移动式机器,外骨骼整体分为肢体型外骨骼和全身型外骨骼两大类。

助听器

助听器是一个是有助于听障者提升听觉,进而提高听障者与他人会话交际能力的工具。助听器是一个“声音放大器”,利用电学原理把接收到的声音放大后增加对剩余听力的刺激,从而改善听觉。按使用方式或佩戴位置分类,助听器可分为盒式、眼镜式、发夹式、耳背式、耳内式、耳道式、完全耳道式以及 100%隐形助听器等。

字幕

字幕是同步显示在电视、电脑、手机或电影屏幕上的音视频节目的转录文字说明。字幕辅助听力障碍者、老年人等同步、实时了解“听到”音视频节目的对白、声音和动作。

支持人员

支持人员是为残障者提供个人事务和专业服务的人员。个人事务包括与残障者日常生活相关的事务,比如生活照料等;专业服务包括为使残障者能够融入社会所需要的专业支持;支持人员可以是照顾残障者、保障其安全或协助交流的家人,还可能是特殊教育者、社会工作者、手语翻译、实时语音转文字服务人员、康复训练师、志愿者等专业人士。

资源

*为便于使用者更进一步的了解残障融合相关内容，将本指南参考之资源分享，并依照理念、法律政策、数据、培训、标准、工具的分类归档。不能穷尽所有资源，还望诸位共同补充和修正。

*按拼音字母 A-Z 顺序排列

理念

- ✎ 《变革我们的世界：2030 年可持续发展议程》(2015)
<https://www.un.org/zh/documents/treaty/files/A-RES-70-1.shtml>
- ✎ Glossary of Disability-Related Terms. DO-IT (Disabilities, Opportunities, Internetworking, and Technology) Center. University of Washington.
<https://www.washington.edu/doit/glossary-disability-related-terms>
- ✎ 《国际功能，残疾和健康分类：ICF》世界卫生组织 (2001)
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42407/9245545423-chi.pdf?sequence=906&isAllowed=y>
- ✎ 联合国《残疾包容发展战略》(2019)
<https://www.un.org/zh/content/disabilitystrategy/>
- ✎ 联合国《残疾人权利公约》(2006)
<https://www.un.org/chinese/disabilities/convention/>
- ✎ 联合国《性别包容性语言指南》(2017)
<https://www.un.org/zh/gender-inclusive-language/index.shtml>
- ✎ 《平等、参与、共享：新中国残疾人权益保障 70 年》白皮书 中华人民共和国 国务院新闻办公室 (2019)
https://www.gov.cn/zhengce/2019-07/25/content_5414945.htm
- ✎ The 7 principles of Universal Design. Excellence in Universal Design.
<http://universaldesign.ie/what-is-universal-design/the-7-principles/>
- ✎ 《亚洲及太平洋残疾人“切实享有权利”仁川战略》联合国亚太经社会 (2014)

<https://www.unescap.org/sites/default/d8files/Incheon%20Strategy%20%28Chinese%29.pdf>

法律政策

- ✎ 《无障碍环境建设条例》(2012)
http://www.gov.cn/flfg/2012-07/10/content_2179947.htm
- ✎ 《中华人民共和国残疾人保障法》(2008)
http://www.gov.cn/test/2008-12/11/content_1174760.htm
- ✎ 《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》(2021)
http://www.gov.cn/xinwen/2021-03/13/content_5592681.htm
- ✎ 《中华人民共和国民法典》(2020)
<http://www.npc.gov.cn/npc/c30834/202006/75ba6483b8344591abd07917e1d25cc8.shtml>

数据

- ✎ Factsheet on Persons with Disabilities. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
<https://www.un.org/development/desa/disabilities/resources/factsheet-on-persons-with-disabilities.html>
- ✎ 《关于残疾的十个事实》世界卫生组织 (2020)
<https://www.who.int/zh/news-room/facts-in-pictures/detail/disabilities>
- ✎ 《社区康复指南：以社区为中心的康复》世界卫生组织 联合国教育科学及文化组织 世界劳动组织 (2010)
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44405/9789889887834_CBR_Guidelines_chi.pdf;sequence=15
- ✎ 《世界残疾报告》世界卫生组织 (2011)
https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/zh

培训

- ✎ 残障历程
<http://www.crpdlife.cn>
- ✎ Introduction to Equality and Inclusion Training, Leeds University
[Introduction to Equality and Inclusion Training, Leeds University
https://equality.leeds.ac.uk/equality-inclusion-module/](https://equality.leeds.ac.uk/equality-inclusion-module/)

标准

- ✎ 《残障人员旅游服务规范 (DB 3301/T 0216—2017)》浙江省杭州市地方标准 (2017)
<http://dbba.sacinfo.org.cn/stdDetail/83ed5c38d3920f1c54ea8fa667deb2a55d7f717dbc7e890051cf1e0dfccb6fef>
- ✎ 《残疾人残疾分类和分级 (GB/T26341-2010)》中华人民共和国质量监督检验检疫总局 中国国家标准化管理委员会 (2011)
<http://openstd.samr.gov.cn/bzgk/gb/newGblInfo?hcno=63A290EAC21F2A008AE1BEC3BE795A7E>
- ✎ 《城市公共交通设施无障碍设计指南 (GB/T 33660-2017)》中华人民共和国质量监督检验检疫总局 中国国家标准化管理委员会 (2017)
<http://openstd.samr.gov.cn/bzgk/gb/newGblInfo?hcno=966B8F71CA87D2828EAC376C20179AA3>
- ✎ 《饭店无障碍设施与服务规范 (DB3301/T 0300-2019)》浙江省杭州市地方标准 (2019)
<http://dbba.sacinfo.org.cn/stdDetail/55d8c6733c5fa3da65165ceb6cbfe9e7e3666d9b699fd135b8bdf5d135a28918>
- ✎ 《公共信息图形符号第 9 部分：无障碍设施符号 (GB/T 10001.9-2021)》国家市场监督管理总局、中国国家标准化管理委员会 (2021)
<http://openstd.samr.gov.cn/bzgk/gb/newGblInfo?hcno=E1D043FABE0497AA785631D066B85268>
- ✎ 《旅游饭店星级的划分与评定 (GB/T 14308-2010)》中华人民共和国质量监督检

- 检验检疫总局 中国国家标准化管理委员会 (2010)
<http://openstd.samr.gov.cn/bzgk/gb/newGbInfo?hcno=A56899B2C06F0AEFC4F28CE3CFD1AF71>
- ✎ 《旅游饭店星级的划分与评定 (GB/T 14308-2010)》中华人民共和国质量监督检验检疫总局 中国国家标准化管理委员会 (2010)
<http://openstd.samr.gov.cn/bzgk/gb/newGbInfo?hcno=A56899B2C06F0AEFC4F28CE3CFD1AF71>
- ✎ 《旅游无障碍环境建设规范 (T/CAPPD 1—2018)》中国肢残人协会 (2018)
<http://www.ttbz.org.cn/StandardManage/Detail/22340/>
- ✎ 《图书馆视障人士服务规范 (GB/T 36719-2018)》国家市场监督管理总局、中国国家标准化管理委员会 (2018)
<http://openstd.samr.gov.cn/bzgk/gb/newGbInfo?hcno=CF340B9ACE6E77B01A6A99FF9E9DAD49>
- ✎ 《铁道客车及动车组无障碍设施通用技术条件 (GB/T 37333-2019)》国家市场监督管理总局、中国国家标准化管理委员会 (2019)
<http://openstd.samr.gov.cn/bzgk/gb/newGbInfo?hcno=A6999915ECC6EDF99718C4ADEB6EA635>
- ✎ 《信息技术互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法(GB/T 37668-2019)》国家市场监督管理总局、中国国家标准化管理委员会 (2019)
<http://openstd.samr.gov.cn/bzgk/gb/newGbInfo?hcno=35ECC696805C1A67C93B74FB6D0D8EFB>
- ✎ 《Web 信息无障碍通用设计规范 (T/ISC 0007—2021)》中国互联网协会 (2021)
<https://www.isc.org.cn/wzgg/> 《Web 信息无障碍通用设计规范》(发布稿).pdf
- ✎ 《无障碍设计规范(GB 50763-2012)》中华人民共和国住房和城乡建设部(2012)
<https://www.ahsz.gov.cn/download/5bbe97c7b760b4e97150fcb8>
- ✎ 《中国手语基本手势 (GB/T 24435-2009)》中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局、中国国家标准化管理委员会 (2009)
<http://openstd.samr.gov.cn/bzgk/gb/newGbInfo?hcno=E6C25D696566310787AF8757E4D9A696>

- ✎ 《手动轮椅车 (GB/T 13800-2009)》中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 (2009)
<http://openstd.samr.gov.cn/bzgk/gb/newGbInfo?hcno=B54DB10815015130BABBA0B68D809603>

- ✎ 《电动轮椅车 (GB/T 12996-2012)》中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 (2012)
<http://openstd.samr.gov.cn/bzgk/gb/newGbInfo?hcno=9C52B82366CDF0CF6137B1AE3FD59E74>

工具

- ✎ Accessible Events: A Guide For Meeting and Event Organisers. Meetings and Events Australia. (2012)
https://www.meetingsevents.com.au/sites/default/files/uploaded-content/website-content/accessible_events_guide.pdf

- ✎ Accessible Conference Guide. SIGACCESS. (2019)
<https://www.sigaccess.org/welcome-to-sigaccess/resources/accessible-conference-guide/>

- ✎ Accessible Meeting Checklist. Division of Human Resources. Cornell University. (2019)
https://hr.cornell.edu/sites/default/files/documents/accessible_meeting_checklist.pdf

- ✎ Accessible Presentation Guide. SIGACCESS. (2019)
<https://sigaccess.org/welcome-to-sigaccess/resources/accessible-presentation-guide/>

- ✎ A Planning Guide for Accessible Conferences. Metro Toronto Convention Centre. (2016)
<https://www.accessiblecampus.ca/wp-content/uploads/2016/12/A-Planning-Guide-for-Accessible-Conferences-1.pdf>

- ✎ A Planning Guide for Making Temporary Events Accessible to People With Disabilities. ADA National Network. (2015)
<https://www.adata.org/guide/planning-guide-making-temporary-events-accessible-people-disabilities>

- ✎ 《北京 2022 冬奥会和冬残奥会无障碍指南》(2018)

- ✎ 《北京 2022 年冬奥会和冬残奥会无障碍指南技术指标图册》北京冬奥组委残奥会部 编 (2020)
- ✎ 《北京市 4A 级及以上旅游景区无障碍设施服务指南 (试行)》(2019)
<http://whlyj.beijing.gov.cn/zwggk/zcfg/zcwj/202003/W020200113689102837820.pdf>
- ✎ 《北京市无障碍系统化设计导则》北京市规划和国土资源管理委员会 (2018)
<http://ghzrzyw.beijing.gov.cn/biaozhunganli/bz/cxgh/202002/P020200220594125898392.pdf>
- ✎ 残库
www.canku.org.cn
- ✎ Disability-Inclusive Language Guidelines. UN. (2021)
<https://www.ungeneva.org/sites/default/files/2021-01/Disability-Inclusive-Language-Guidelines.pdf>
- ✎ Disability Inclusive Meetings: An Operational Guide. UNESCAP. (2015)
<https://www.unescap.org/resources/disability-inclusive-meetings-operational-guide>
- ✎ Ensuring Virtual Events Are Accessible for All. RespectAbility. (2020)
<https://www.respectability.org/accessible-virtual-events/>
- ✎ 《会议圣经：专业会议管理完全手册（第 6 版）》电子工业出版社 2016 年 8 月
ISBN 978-7-121-29090-9
- ✎ ISO/IEC Guide 71:2014: Guide for Addressing Accessibility in Standards. (2014)
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:guide:71:ed-2:v1:en>
- ✎ 《建筑设计资料集（第三版）》第 8 分册 建筑专题 (2017)
ISBN 978-7-112-20946-0
- ✎ 《简明特殊教育百科全书（第二版）》求真出版社 2013 年 9 月
ISBN 978-7-80258-153-1
- ✎ 《身心障碍者融合式会议及活动参考指引》台湾地区卫生福利部及家庭署 (2020)
https://www.wfes.tp.edu.tw/sites/default/files/身心障礙者融合式會議及活動參考指南_1.pdf

- ✎ 《WCAG 网页内容无障碍规范 2.0》W3C 组织 (2014 中文翻译)
<https://www.w3.org/Translations/WCAG20-zh/>
- ✎ Web Accessibility Evaluation Tool
<https://wave.webaim.org>
- ✎ 《无障碍会议的推行与配置 (供政府部门内容参考)》澳门特别行政区政府社会工作局 (2018)
https://www.ias.gov.mo/wp-content/uploads/2018/01/2019-02-11_115532_37.pdf
- ✎ 《无障碍网页手册》香港特区政府资讯科技总监办公室
https://www.ogcio.gov.hk/sc/our_work/community/web_mobileapp_accessibility/promulgating_resources/handbook/

有人公益基金会