

联合国教科文组织
中国博物馆协会 联合发布

中国博物馆 无障碍建设指南



联合国教科文组织（地址：法国巴黎丰特努瓦广场7号，邮编：75352）、联合国教科文组织东亚地区办事处（地址：中国北京市朝阳区建国门外外交公寓5-15-3, 邮编：100600）中国博物馆协会（地址：中国北京市西城区阜成门内大街宫门口二条19号，邮编：100034）2025年联合出版。

版权所有 © 联合国教育、科学及文化组织及中国博物馆协会 2025年



本出版物为开放获取出版物，授权条款为Attribution-ShareAlike 3.0 IGO (CC-BY-SA 3.0 IGO) (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/igo>)。用户使用本出版物中内容的行为，表示用户接受联合国教科文组织开放存取资源库的使用条款的约束 (<http://www.unesco.org/open-access/terms-use-ccbysa-en>)。

本出版物中所使用的名称和资料，不代表联合国教科文组织在任何国家、领土、城市、地区或其当局的法律地位，或在其边界或界限的划分上，表示任何意见。

本出版物中所表达的思想 and 观点为本出版物作者本人的思想和观点，不一定代表联合国教科文组织的思想和观点，因此本组织对此不承担责任。



目录

前言	1
1. 总则	3
1.1 编制目的·····	5
1.2 基本原则·····	5
1.3 适用范围·····	6
1.4 执行规范·····	8
1.5 术语解释·····	9
2. 博物馆物理无障碍	11
2.1 博物馆无障碍通行及服务设施·····	13
2.2 博物馆无障碍信息标识·····	16
2.3 展厅无障碍环境设计及设施·····	19
3. 博物馆信息无障碍	23
3.1 信息访问无障碍·····	25
3.2 展览信息无障碍·····	29

4. 博物馆服务无障碍 35

4.1 残障礼仪·····	37
4.2 访问全程的无障碍服务·····	39
4.3 博物馆融合教育与学习支持·····	44
4.4 无障碍应急救援能力建设·····	47
4.5 无障碍支持体系构建·····	48

附录 51

附录A: 无障碍术语·····	53
附录B: 无障碍设施符号·····	58
依据的法律法规和文件·····	64



前言

本文件借鉴博物馆无障碍建设领域国际理念，重点依据我国现行无障碍相关法律法规、政策性文件与标准化文件，立足我国博物馆发展实际，面向多家博物馆和残障人士相关专业机构组织多领域专家论证，最终形成兼顾国际视野与本土适应性的技术指引。

本文件参考 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。

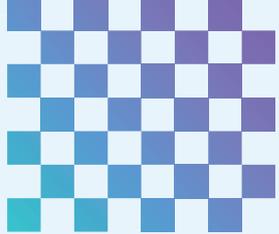
请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由联合国教科文组织、中国博物馆协会联合发布。

本文件主要起草人及分工：中国博物馆协会艾静芳、杨希彦负责全文统稿及文件编制的统筹工作；赵甜甜、潘攀、刘清清、许立瑶、杨寒淋、栾鸥、张珂、康晓慧、李世杰、赵祎君、高原、谢颖负责各章节编写及资料整理工作。

本文件根据社会发展状况和无障碍事业发展需要，应适时进行修订，以确保内容的时效性与适用性。

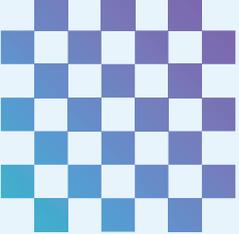
本文件的日常管理工作由中国博物馆协会和联合国教科文组织东亚地区办事处负责。执行过程中如有意见或建议，请函告本指南日常管理组（中国博物馆协会秘书处联系电话：010-64031809，邮箱：zgbwgxh@vip.sina.com；联合国教科文组织东亚地区办事处联系电话：010-65322828 转 174，邮箱：beijing.culture@unesco.org），以便修订时参考。



1

总则







1. 总则

1.1 编制目的

本文件编制工作是在《中华人民共和国无障碍环境建设法》（2023）实施、联合国教科文组织与中国博物馆协会共同发起“为残障人士构建无障碍博物馆”项目（2024-2025）的双重背景下开展，旨在为中国各级、各类博物馆提升无障碍建设水平提供系统性、可操作的标准指引，推动无障碍理念深度融入博物馆规划、建设、管理与运营全过程，促进博物馆由“无障碍硬件设施的初步建设”向“制度化、体系化、可持续的无障碍文化服务供给”转型，保障包括残障人士、老年人、儿童及其他无障碍需求群体在内的所有人平等、便捷地进入博物馆并获得适配的文化服务体验。

1.2 基本原则

本文件在制定和执行过程中，遵循以下基本原则：

1.2.1 行业引领，因地制宜

强调博物馆行业在制定标准和统筹实施中的引领作用，结合不同博物馆的类型、建筑条件、受众构成与地域经济社会发展水平，制定适配性、阶段性的无障碍方案。

1.2.2 安全为基，统筹兼顾

无障碍建设应始终以文物安全、公共安全及资源合理配置为前提，提升监管能力，完善安全防护设施，统筹多元发展需求平衡，实现安全、包容、高效的发展目标。

1.2.3 以人为本，平等参与

以保障人的尊严与权利为根本导向，关注不同障碍类型及需求群体的差异化需



求，通过系统性的功能支持服务，确保所有人平等、充分、便捷地参与博物馆活动。

1.2.4 通用设计，优先适用

推广通用设计理念，优先采用能够广泛适用、满足多样化人群需求的无障碍方案，提升博物馆整体环境的可及性与包容性。

1.2.5 全面覆盖，协同推进

无障碍建设应覆盖博物馆规划设计、建筑改造、展览陈列、社会教育、公共服务等环节，通过建立统一标准与跨部门协作机制，确保其整体效能的一致与有效。

1.2.6 社会参与，持续改进

鼓励社会力量积极参与无障碍建设的设计、监督与评估工作，建立常态化沟通机制，推动无障碍建设的可持续发展。

1.2.7 科技赋能，创新驱动

鼓励运用数字技术、智能设备等创新手段，拓展无障碍建设的实现路径，探索无障碍体验模式，提升服务的可及性与多样性。

1.3 适用范围

1.3.1 博物馆

本文件适用于全国各级、各类公共博物馆（含纪念馆、陈列馆等），非国有、行业博物馆等可参照执行。

1.3.2 受众群体

本文件秉持“全民博物馆”理念，旨在服务于所有博物馆访客。任何人在访问



博物馆的过程中均可能面临障碍并产生多样化的功能支持需求，博物馆应以通用设计为导向，重点关注（但不限于）以下障碍类型及需求群体，并提供相应的功能支持服务：

（1）残障人士

指符合联合国《残疾人权利公约》（CRPD）第一条对残障人士的定义：“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。”博物馆应系统识别并响应其在访问过程中的功能需求。

注：本文件中的残障人士包括“隐形残障人士”，因其外观无明显残障特征而易被忽视。

（2）老年人

指因年龄增长出现感官、行动、认知等功能变化而需要支持的访客。博物馆应为其提供适老化的参观动线、简便操作的导览设备、清晰易懂的服务指引、充足的休息座椅等支持。

（3）儿童

指因身心发育阶段特点，在信息理解、环境适应、安全感知等方面需特别支持的未成年访客。博物馆应为其提供安全防护设施、儿童友好导览、适龄教育活动，以及必要的休息与照护支持。

（4）孕哺期女性及婴幼儿照护者

指因怀孕、哺乳或婴幼儿照护需求而需要专门设施与服务支持的访客，包括孕妇、哺乳期女性以及婴幼儿的家长或监护人。博物馆应为其配备育婴室、休息区等设施，以及提供必要的休息与照护支持。

（5）临时性或情境性障碍人士

指因临时健康状况（如受伤、体力不支、突发不适）或特定参观情境（如暗光、设施故障），暂时面临感知、行动等困难而需要协助的访客。博物馆应为其提供临时轮椅、快捷通道、应急广播等即时支持。

鼓励博物馆主动识别访客在不同情境下的多样化需求，充分认识到同一访客可



中国博物馆无障碍建设指南

能同时具有多重功能支持需求，为其提供包容、灵活、可及的无障碍解决方案。

建议博物馆为残障人士陪同人员提供必要支持，并为残障人士携带服务犬访问提供便利。

1.4 执行规范

建议各级、各类博物馆在无障碍建设实践中参考下列标准性文件执行。

GB 50763-2012 无障碍设计规范

GB 50642-2011 无障碍设施施工验收及维护规范

GB 55019-2021 建筑与市政工程无障碍通用规范

注：GB 55019—2021 为强制性工程建设规范，于 2022 年 4 月 1 日实施后，《无障碍设计规范》GB 50763—2012 第 3.7.3 (3、5)、4.4.5、6.2.4 (5)、6.2.7 (4)、8.1.4 条 (款)，《无障碍设施施工验收及维护规范》GB 50642—2011 第 3.1.12、3.1.14、3.14.8、3.15.8 条同时废止。

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 39758-2021 《无障碍设计 盲文在标志、设备和器具上的应用》

GB/T 43351-2023 《无障碍设计 触摸导引地图的内容、图形和表达方法》

GB/T 31015-2024 《公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则和要求》

GB/T 37668-2019 《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/Z 41284-2022 《信息无障碍 网站设计无障碍评级测试方法》

GB/T 45395-2025 《信息技术 小程序应用无障碍技术要求》

GB/T 44882-2024 《信息技术 可关闭字幕》

GB/T 42818.1-2023 《认知无障碍 第 1 部分：一般指南》

LB/T 096-2025 《无障碍旅游从业人员培训指南》

GB/T 36721-2018 《博物馆开放服务规范》

JGJ 66-2015 《博物馆建筑设计规范》

WW/T 0092-2018 《博物馆运行评估指标》

《博物馆运行评估标准》（文物博发〔2022〕28号）



《博物馆定级评估标准（2019年12月）》（文物博发〔2020〕2号）

1.5 术语解释

下列术语和定义适用于本文件。

1.5.1 无障碍或可及性 accessibility

通过设计、技术、服务与制度整合，消除物理、信息、服务及态度障碍，保障所有人（包括残障人士、老年人、儿童等）平等、充分、便捷地获取与使用社会资源，充分参与和融入社会生活。其核心是实现社会包容，涵盖物理环境、信息交互、服务流程与治理机制等多维可及性。

[来源:《残疾人权利公约》第九条, 2006;《中华人民共和国无障碍环境建设法》第一条, 2023, 有修改]

1.5.2 包容性 inclusion

通过主动设计消除排斥性因素，确保所有人（包括残障人士、老年人、儿童等）在社会参与过程中被系统性接纳、尊重和重视，享有平等机会、资源和服务。其核心是消除结构性障碍，促进多元融合。

1.5.3 残障人士 persons with disabilities

指符合联合国《残疾人权利公约》(CRPD)第一条对残障人士的定义: 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。

1.5.4 无障碍博物馆 accessible museum

通过物理环境改造、信息无障碍设计及包容性服务创新，确保不同身心状况、年龄阶段、文化背景的群体（包括残障人士、老年人、儿童等）平等参与活动、获



取知识资源并获得归属感的博物馆。其核心是消除物理障碍、信息障碍和服务障碍，实现公共文化服务的普惠性与可及性。

1.5.5 无障碍设计 barrier-free design / accessibility design

通过产品设计、辅助装置或专用空间等技术路径，消除或减少受障碍影响的群体（包括残障人士、老年人、儿童等）在行动、操作和获取信息方面遇到的障碍，创造其平等、安全、便捷地参与社会生活的环境。

1.5.6 无障碍标识 accessibility signage

用于引导、标识或说明无障碍设施、通道与服务的综合信息系统，涵盖视觉、触觉、听觉等多感官形式，旨在为所有人（包括残障人士、老年人、儿童等）提供清晰、有效、可选择的多模态信息，支持其安全、便捷地使用相关空间与服务。

1.5.7 信息无障碍 information accessibility

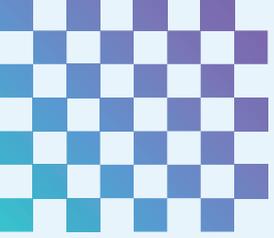
通过技术手段与环境优化，消除因身体机能、技术能力或环境差异导致的信息壁垒，确保所有人（包括残障人士、老年人、儿童等）在任何情况下都能平等、便捷、无障碍地获取、交互与利用信息。

[来源: GB/Z 41284-2022, 3.1.1, 有修改]

1.5.8 融合教育 inclusive education

通过更新博物馆社会教育工作内容与学习环境，主动回应学习者多样性的教育理念与实践。其核心目标是将多样性视为教育资源而非障碍，促进教育者与学习者共同受益；强调为残障人士提供平等参与社会教育的机会，在保障个人选择权的前提下，为有需要者提供必要支持与合理便利。

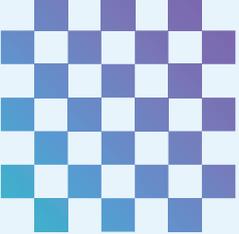
[来源: 联合国教科文组织《关于包容性: 确保全民接受教育的指南》, 2005, 有修改]



2

博物馆物理无障碍







2. 博物馆物理无障碍

博物馆的物理无障碍建设是保障无障碍需求人群平等、自主、安全地参与博物馆活动的基本前提。本章节系统阐述了博物馆在场地、建筑、展厅、信息标识等方面的无障碍设施相关原则、标准与实施要求，旨在构建系统化、人性化、安全可达的物理空间环境，确保无障碍需求人群在出入、通行、使用博物馆设施的访问全流程中享有顺畅、舒适、有尊严的体验。

2.1 博物馆无障碍通行及服务设施

博物馆的无障碍通行设施是指保障无障碍需求人群自主安全地通行道路、出入建筑物、搭乘交通工具的设施。博物馆的无障碍服务设施是指博物馆场地及建筑内保障无障碍需求人群自主安全使用的卫生设施、席位和低位服务设施等。

2.1.1 一般规定

(1) 博物馆应确保新建、改扩建项目严格遵循相关法律法规，严格执行相关无障碍建设标准，确保无障碍设施与主体工程同步规划、同步设计、同步施工、同步验收、同步交付使用，并与周边的无障碍设施有效衔接、实现贯通。

(2) 已建成但未建设无障碍设施或无障碍设施不完善的博物馆，应综合博物馆自身条件和需求，遵循相关法律法规，按照相关无障碍建设标准对博物馆现有物理环境和提升空间等全面评估论证后，对相关无障碍设施设备进行加装或升级改造，与周边的无障碍设施有效衔接、实现贯通。

(3) 应保证无障碍设施的系统性。不但一个项目中设置的无障碍设施之间应保证系统性，新建的无障碍设施和与其衔接的无障碍设施之间也应保证系统性。

(4) 应加强对无障碍通道及无障碍设施运行状况的巡查，做好维护保养，做到设施安全方便，道路通畅可用。



中国博物馆无障碍建设指南

(5) 博物馆场地、建筑内部及其之间均应提供连贯的无障碍通行流线。无障碍通行流线需能到达每个无障碍出入口。博物馆主要出入口及无障碍出入口应设置无障碍设施导引地图，宜设置无障碍触摸地图、语音提示及明显的盲道辅助指引。

(6) 博物馆场地内的主要人行通道有高差或台阶时，应设置轮椅坡道或无障碍电梯。

(7) 通往无障碍服务设施的通道应为无障碍通道。

(8) 无障碍通道及无障碍设施的地面应平整、防滑、反光小或无反光，并满足便于轮椅通行的地面硬度，避免设置厚地毯。

2.1.1.1 无障碍通行设施

(1) 博物馆建筑物主要出入口处应设置无障碍出入口。应优先选用平坡出入口作为无障碍出入口的类型。博物馆运营期间，无障碍入口和出口须保持同时开闭。

(2) 有楼层的博物馆建筑应设置至少 1 部无障碍电梯。电梯位置应设无障碍标志。电梯候梯厅及轿厢内应具备语音播报功能。无障碍电梯轿厢内部设施应满足无障碍要求。

(3) 博物馆内外停车场应设置无障碍机动车停车位和残障人士专用车停车位，门口处应设置无障碍机动车上落客区。

2.1.1.2 无障碍服务设施

(1) 博物馆应在男、女公共卫生间附近设置至少 1 个独立的无障碍卫生间，或设置满足无障碍要求的公共卫生间。

(2) 为儿童服务的展厅 / 体验馆或活动室 / 教室等附近的公共卫生间应便利儿童使用，有条件的博物馆可在附近设置独立的家庭卫生间。

(3) 博物馆应设置至少 1 处育婴室，设置位置应遵循“安全性、卫生性、私密性、便捷性”的总体原则。

(4) 应在博物馆小剧场、报告厅、影院、餐厅、教室等空间设置轮椅席位或



活动座椅。轮椅席位数量比例应满足相关无障碍建设标准的要求。

(5) 博物馆室内外公共区域应设置低位服务设施，设施应满足容膝容脚空间和轮椅回转等要求。包括各类服务台如售票窗口、换票窗口、问询台、接待处、收银台、安检区、行李寄存处、博物馆商店、各种业务台等，各类设施如饮水机、自动售票机、导览设施自动租借机、文创商品自动贩卖机、行李自动寄存柜等。安检区、闸机通道等应满足轮椅通行宽度的要求。

2.1.2 不可移动文物保护范围内的无障碍通行及服务设施

2.1.2.1 适用范围

(1) 博物馆对外开放区域内的文物保护单位或未定级不可移动文物（古遗址、古墓葬、古建筑、石窟寺及石刻、近现代重要史迹及代表性建筑、其他），其保护范围内无障碍设施的设置。

(2) 对外开放区域内有不可移动文物的历史类博物馆、遗址类博物馆、纪念馆等，可参照进行无障碍设施的加建改造。

2.1.2.2 基本要求

(1) 不可移动文物保护范围内无障碍设施的建设和改造，应在文物保护部门的主持下，请相关专家做可行性论证并给予专业性建议后进行。应坚持保护为主，同时鼓励技术创新，确保改造的可实施性和文物不受破坏。

(2) 保护范围内的无障碍设施应为非永久性设施，遇有特殊情况可将其移开或拆除。无障碍设施的安装应具备可逆性，与文物本体应采取柔性接触或保护性接触，不可直接安装固定在文物本体上，也不可在文物本体上进行打孔、锚固、胶粘等辅助安装措施，不得对文物本体造成任何损坏。

(3) 无障碍设施及标识系统使用的材料、颜色、质感、造型风格等应易于识别，同时与文物本体或与文物所在环境相协调。



(4) 应根据不可移动文物的实际情况设计无障碍游览路线。结合路线设置进行无障碍设施的建设和改造,使无障碍需求人群可按设计路线到达不可移动文物的外围进行访问。无障碍游览路线上有条件进行无障碍设施建设和改造的文物建筑内部,也应进行相应的建设和改造。

2.1.2.3 无障碍设施设置要求

(1) 鉴于对文物建筑既有尺度的考量,文物建筑的无障碍设施尺度不宜过大,不能对普通访客的正常出入及紧急情况下的疏散造成妨碍。

(2) 无障碍通道必要时可利用一些文物特有的空间作为过渡或连接,如可利用古建筑的前廊等。

(3) 作为展厅、陈列室、报告厅、对外接待用房等使用的文物建筑出入口,至少应设 1 处无障碍出入口。

(4) 供公众使用的男、女公共卫生间至少应有 1 处满足无障碍设计要求。

(5) 设有演播电视 / 屏幕等服务设施的文物建筑空间内,其访客区应至少设置 1 个轮椅席位。

2.2 博物馆无障碍信息标识

2.2.1 系统化无障碍信息标识要求

根据我国无障碍环境建设相关国家标准,无障碍信息标识的系统化设置需遵循以下要求,以保障无障碍需求人群能够平等获取信息并自主参与社会活动。

2.2.1.1 标识分类与形式规范

(1) 视觉标识系统需包含名称标识、方向标识、说明标识、危险标识及限制标识,采用静态视觉符号进行导向与标明。



(2) 触觉标识需以盲文标牌、物理按钮、触觉地图等形式提供可触摸信息。

(3) 博物馆内无障碍设施可配置触觉标识。

2.2.1.2 技术参数与设置要求

(1) 视觉显示标准

标识底色与图形色的颜色需形成对比，文字采用易辨识字体。

字符间距与大小需根据视距调整，可清晰识别，且不被其他物体遮挡。

(2) 触觉标识触摸标准

触觉标识需设置在便于视障人士摸读的高度。可增加语音导引提示音，例如一段音乐，或滴滴声，这样便于视障人群能够发觉此处有盲文。

2.2.1.3 功能扩展与兼容性

需同步提供语音与文本两种方式。

2.2.2 触觉标识

2.2.2.1 触觉标识的构成

(1) 标题。

(2) 注释。如标识不需要解释内容，则注释可省略。

(3) 图例。如标识物仅包含日常的和容易识别无需解释的触觉标识，且没有使用缩写，则图例可省略。

2.2.2.2 触觉标识的尺寸

触觉标识的物理尺寸应与触觉标识为达到使用目的所涵盖的信息数量相匹配。信息数量越复杂，物理尺寸越大。



2.2.2.3 触觉标识的表示方法

- (1) 标题应放在触觉标识的上部。
- (2) 注释应放在标题附近。
- (3) 应以下列顺序表示：首先是标题或标题及注释，然后是与之相应的盲文。

触觉标识按重要性顺序表示。

- (4) 盲文、缩写和触觉图形宜容易辨认。
- (5) 作为触觉标识中的字符之一的盲文应符合 GB/T 39758-2021、ISO17049 的规定。
- (6) 触觉标识和盲文与黑色的大号字体及颜色鲜艳的印刷标志一起使用时，应对低视力者有帮助。

2.2.2.4 触觉标识的信息内容

- (1) 信息内容由标识物决定，并与标识物一致。
- (2) 应优先保证触觉可读性，且容易辨认。
- (3) 应简洁明了，提供最基本的标识物信息。
- (4) 应以触觉和视觉皆可读的格式提供内容。

2.2.2.5 触觉标识的安装方式

- (1) 触觉标识的安装方式应让使用者能够较好地阅读其中的字符和触摸图形。
- (2) 在安装触觉标识时，对于特定位置可使用能发出语音信息的电子附加装置来代替字符点。
- (3) 对于安装在墙壁上垂直于地板的触觉标识，应选择一个不妨碍触摸阅读的位置进行安装。
- (4) 应确保低视力者和全盲者可以找到安装的触觉标识。



2.2.2.6 触觉标识的材料

- (1) 采用高质量和高准确性的结构材料。
- (2) 保证材料良好的触觉可读性。
- (3) 不宜使用表面有闪光的材料，以免刺眼。
- (4) 不应选择可能使触摸者发生过敏反应，可划伤、刺破触摸者皮肤的材料。

2.3 展厅无障碍环境设计及设施

为实现文化共享与包容性发展，博物馆在展厅环境设计与配套设施设计中应全面贯彻“无障碍”理念，确保无障碍需求人群在访问博物馆过程中享有平等、安全且舒适的体验。

2.3.1 展厅无障碍流线设计

(1) 通行流线应清晰易辨，照明充足，必要时设置导向辅助设施，如铺设视障引导线。

(2) 通行流线与普通观展流线基本保持一致，宜采用连续、环形或渐进式设计。

(3) 空间过渡区域（如展厅出入口、换展区等）应设有缓冲带，便于调整视线与方向。

(4) 通行流线两侧应保持稳定、可预测的边界，同时保证不同访客能够靠近展柜，在展柜前预留充足停留和观看空间。

(5) 展厅内部应为无障碍需求人群提供充足的通行空间，并在必要位置预留掉头或回转区域，通道最小净宽应满足转弯和双向通行的规范要求。

(6) 展厅出口通行流线应合理规划，可返回展厅无障碍入口，或直接连通博物馆无障碍通行流线。



2.3.2 展厅地面与高差处理

(1) 地面应采用防滑、轮转阻力小的材料，避免使用高反光或易滑石材。

(2) 地面应尽量保持平整，避免设置高差、突台、门槛等影响通行的构造；若确有需要可通过缓坡进行衔接。

(3) 地面应避免采用具有强烈对比或混乱图案的铺装，防止视力障碍人员产生高差错觉；不同材质拼接区域（如艺术装置、艺术铺装等）应在边缘设置视觉提示或柔性护栏。

(4) 若地面铺设地毯或地毯砖，应保持牢固平整。地毯使用低绒毛，且下方宜采用坚实垫层或不设垫层，避免因材质松散或不稳定增加通行风险。

2.3.3 照明环境与光源配置

(1) 展厅照明设计应兼顾展品保护与无障碍需求。

(2) 应采用柔和、均匀的漫射照明，避免光线过暗、强背光或局部强照。

(3) 在文物保护条件允许的情况下，展品照度应不低于 100 勒克斯，同时减少展柜反光或眩光。

(4) 对于因脆弱性而无法在强光下展示的藏品，应提供照片、插图或复制品作为替代。

(5) 对于使用强光、频闪等光源的展项（如沉浸式多媒体或互动装置），应在展厅入口设置明确的感官过载提示。

2.3.4 声环境与声源配置

(1) 展厅应控制背景噪声，避免音响设备过度扩音或回声过强。

(2) 展厅背景噪声宜控制在 45dB 以下；必要时可在天花板或墙面使用吸音材料，减少声反射和干扰。

(3) 对于含有节律性声响的展项（如互动音效或沉浸式音响装置），合理设置隔音空间或声音提示区，应在展厅入口设置感官过载风险提示。



2.3.5 展览设计与设施

2.3.5.1 展陈环境

(1) 展览应通过清晰的结构、主题线索和重复元素形成可循环的游览路线，并辅以标签、手册或多媒体导览。

(2) 展览应合理设置可供无障碍需求人群的休息设施。若展厅空间有限，应在邻近走廊或相邻展厅设置座椅。

(3) 对于突出于墙面的展柜、灭火器等设施，应在下方设置盲杖可探测的延伸标识，并尽可能安装防撞条。

(4) 若访问环境相对安静，可提供人工导引服务，避免盲杖触地的声响，同时避免人与人之间的碰撞。

2.3.5.2 展具

(1) 展柜及玻璃罩的结构与高度应兼顾无障碍需求人群，不得对其造成安全隐患。

(2) 展具（如展柜、展台）应具备不反光、不遮挡视线的特点。

2.3.5.3 展品

(1) 展品布设应充分考虑无障碍需求人群的可视性。

(2) 平置于展架或展台的展品，应选用简洁背景并保持适宜高度。

(3) 壁挂类展品（尤其是书画），应设置在安全高度，并与非壁挂类展品合理布置，既便于盲杖探测，又不构成行走障碍。

2.3.5.4 展签

(1) 展览空间内应提供多种形式的展签（如盲文、音视频、大字版）。



(2) 展签设计应注重可读性，包括合理的放置位置、适宜的字体大小、清晰的色彩对比。

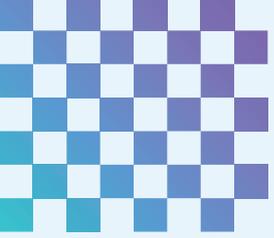
2.3.6 空间预留与应急设计

(1) 在临展区布展中，应提前预留无障碍通道与观看空间，兼顾地面管线布设、展具可调结构及辅助材料的更换便利。

(2) 宜采用可调整轨道、活动展台或磁吸结构等设计，适配不同展览主题下的无障碍需求。

(3) 展厅休息区地面应保持平整、避免高差，并留出足够的轮椅停留空间。

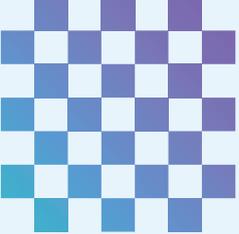
(4) 展览空间应设置无障碍紧急疏散通道，确保安全撤离。



3

博物馆信息无障碍







3. 博物馆信息无障碍

博物馆的信息无障碍建设是保障无障碍需求人群平等、自主、全面地获取服务信息、理解展览内容的关键环节。本章节系统阐述了博物馆在信息访问、展陈解读等方面的信息无障碍设计原则、标准与实施方法，旨在构建多渠道、多模态、人性化的信息传播环境，确保无障碍需求人群在不同身心状态、技术条件与现场环境中，均能顺畅、高效、有尊严地获取并理解博物馆的信息、知识与服务。

3.1 信息访问无障碍

3.1.1 无障碍网站、移动互联网应用无障碍

逐步实现博物馆线上信息可感知、可操作、可理解，兼容各类辅助技术，打造支持远程访问、适配多终端的无障碍网站与移动互联网应用。

3.1.1.1 设计原则

(1) 可感知性：

网站（含移动端网站）、移动互联网应用（含 App 及内设小程序）等博物馆信息系统的展示内容可被不同类型感官（视觉、听觉、触觉等）接受。

(2) 可操作性：

关注无障碍需求人群与博物馆信息系统交互的便捷性。可同时支持使用语音、触控辅助等多种输入方式完成预约、查阅等操作。

(3) 可理解性：

强调博物馆信息系统的信息内容和操作方式应易于无障碍需求人群的理解和接受。

(4) 兼容性：

确保博物馆信息系统能够与各种辅助技术设备和不同平台良好协作。



3.1.1.2 发布内容

博物馆应广泛发布无障碍信息，包括开放时间、地理交通、票务政策、预约服务、访问须知、导览地图、无障碍设施情况等。注意保证信息的准确性和有效性。当现有场地和设施存在局限时，说明替代方案。

可在博物馆官方网站首页设置“无障碍服务”入口，在移动互联网应用（含 App 及内设小程序）设置“无障碍服务”专栏，制作不同版本的无障碍服务指南（如大字版、盲文版）。

3.1.1.3 无障碍网站

（1）页面布局与导航：

应采用简洁明了的网格布局结构，将页面内容分为头部导航区、主要内容展示区、侧边栏辅助信息区和底部信息区等。不宜设置会在页面中四处移动的悬浮窗。

（2）文字与图像无障碍：

网页文字应采用易读的无衬线字体。对于图像内容，应提供 ALT 文本描述，通过操作系统辅助工具和专业读屏软件可识别。

（3）多媒体内容无障碍：

针对网页中的音视频等多媒体内容，应提供准确的替代文本、字幕，并建议匹配手语翻译等。

3.1.1.4 移动互联网应用无障碍

（1）通用界面设计：

在博物馆移动互联网应用（含 App 及内设小程序）开发中，界面设计应遵循通用性，兼顾无障碍需求人群的普遍需要。

（2）无障碍功能开发：

应覆盖开发流程的各个环节，从代码底层架构设计到界面交互逻辑，实现无障



碍功能的代码级优化。并通过持续迭代开发，确保无障碍功能与最新系统及辅助功能的适配。

(3) 信息推送与反馈：

应具备实时信息推送与反馈，无障碍需求人群和负责安排其日程的家属等可及时接收到最新展览资讯、活动日程等推送。同时，建立便捷的反馈渠道，如应用内的反馈问卷、在线客服等，持续优化应用功能和体验。

3.1.2 智能导览、手册和地图

通过多终端智能导览的定位导航、设施引导和多种讲解等无障碍服务功能，配套多版本手册，满足多样化信息获取需求。

3.1.2.1 智能导览设计

(1) 载体终端：

应支持 App、小程序、专用导览设备等不同载体，供无障碍需求人群按需选择。确保每一位有无障碍需求的人都能根据自身的实际情况和偏好，选择最适合自己的导览方式。

(2) 定位服务：

应具备 RFID、蓝牙、GPS、AOA 等多种定位方式，可基于位置信息实现自动讲解，减少使用过程中的操作频率；

应具备无障碍设施引导功能，基于定位信息推送轮椅租赁点、无障碍通道、休息区域、无障碍卫生间、人工服务台等位置，并智能规划导航路线。

(3) 无障碍功能：

音频、视频资源应具备字幕，支持听障人士及时获知音频、视频资源内容信息；

应具备屏幕朗读功能，支持将屏幕文字实时转化为语音，视障人士无需查看屏幕即可体验导览服务；

应具备震动反馈功能，当有信息更新或重要内容提醒时，可及时震动提醒；



建议具备手语讲解功能，为听障人士提供手语讲解服务；

建议具备 AI 语音助手功能，支持语音文字转换，支持基于 AI 大语言模型的智能交互问答；

建议具备视觉提示功能，能利用实景图像和图标来指引方向，并支持当前位置闪烁提示；

建议具备路线智能纠偏功能，当访客偏离路线时，支持通过震动和语音双重提醒。

(4) 导览地图：

应使用通用无障碍设施符号，在关键节点清晰标识无障碍设施，如无障碍卫生间、轮椅租借点、紧急呼叫装置等；应为视障人士提供放大版和语音版地图。

(5) 通用视觉：

应采用高对比 UI、色盲友好配色，简化设计层级，支持字号大小调整，重要按钮应具备触控容错设计。

3.1.2.2 导览手册设计

(1) 多版本服务：

手册应兼顾不同的无障碍需求人群使用，提供大字版、盲文版、图文版等，并便于屏幕朗读或纸质阅读。同步提供电子版，方便扫码阅读。

(2) 页面布局与内容：

页面应避免信息过载，内容应层级清晰、简洁明了，提供详尽目录和索引，方便快速定位。并为图片、图标等非文本信息提供描述性替代文本。

(3) 视觉设计与排版：

字体应选择无衬线字体，避免装饰性字体，字符间距合理；文本与背景色应选用合适的高对比配色方案，重要信息需通过色彩、文字、图案、纹理等综合方式突出显示。



3.2 展览信息无障碍

3.2.1 展览文本与设计

展览文本的内容组织和视觉呈现应考虑无障碍需求人群的认知与感知特点，注重清晰性、可读性与包容性。

3.2.1.1 多级文本

(1) 定义：

多级文本应建立清晰的层级结构，包括标题、导言、单元说明、展品说明和延伸信息等，以配合展览叙事，并适应无障碍需求人群在阅读能力、理解深度与感官偏好方面的差异。

(2) 撰写原则：

文本层级之间应信息递进、功能互补，排版统一清晰，并根据实际情况，为无障碍需求人群提供大字版、盲文、语音导览等替代形式。

3.2.1.2 简明文本

简明文本应使用清晰、直白、易读的语言，确保信息能够被快速、准确获取，关注无障碍需求人群在语言理解方面的障碍。

(1) 撰写原则：

简洁性：去除不必要的复杂句式与过多修饰。

明确性：直接传达关键信息，避免歧义。

一致性：同类信息的表述格式应统一，减少认知负担。

包容性：兼顾不同语言背景与认知水平的访客。

(2) 具体建议：

信息结构：使用标题和短段落，可用序号、项目符号或小节辅助阅读，必要时添加引导语或提示。



简明用语：采用常用词汇，避免过长名词堆砌，术语提供简要释义。控制句长，避免复杂句和重复信息，同时保持准确性和专业性。

可视化辅助：配合图示、表格、时间轴、地图或颜色区块，减少文字量，增强信息可视化效果。

3.2.1.3 文本设计

文本设计直接影响无障碍需求人群的阅读体验与信息获取效率。应结合字体与字号、版式设计、色彩、安装高度、灯光等要素，确保清晰、美观、氛围协调及尊重不同语言习惯。

(1) 字体与字号：

使用笔画清晰、结构匀称的字体，标题突出，正文易读；

推荐中文使用黑体等无衬线字体，英文、数字使用 Arial 等无衬线字体，其他语言文字也推荐使用字形清晰的无衬线字体；

字号需与文本层级相符，实际大小根据观看距离调整，距离越远字号需越大。

(2) 版式设计：

版式设计需遵循视觉动线，层级清晰，文字与对应展品或图示保持适当距离与对应关系。多语言版式设计应中文优先，其他语言文字置于中文下方或侧方；

文本行宽与行间距需适中，段间距应大于行间距。

(3) 色彩：

色彩需呼应展览主题，增强文本色与背景色之间的明度对比。

(4) 安装高度：

兼顾成人、儿童、轮椅使用者视线范围，墙上文本建议安装高度距地约 1.2 ~ 1.6 米，文本中心线距地约 1.4 米。

(5) 灯光：

充分考虑文物保护与文本可见性之间的平衡。提高文本区照度，选用哑光材质展板，可使用低反射率玻璃展柜避免眩光。



3.2.2 多感官展示方式

多感官展示整合视觉之外的触觉、听觉等感官，提供沉浸、互动、融合的体验。突破视觉主导模式，促进残障人士、老年人、儿童及其他无障碍需求人群对展览的参与和理解。

3.2.2.1 触觉设计

(1) 安装高度及位置：

触觉展品和相应的盲文说明应设置在合理高度及位置，确保视障人士、老年人、儿童、轮椅使用者都能轻松接触，不受阻挡。

(2) 安全与辨识设计：

触觉展品应采用圆角设计，避免尖锐边缘，并通过不同质感（如光滑与粗糙）增强辨识度。

(3) 互动性：

增加互动元素，如带震动反馈的旋钮或推杆装置，让触觉体验更生动有趣。

3.2.2.2 声音设计

(1) 声音分层与路径引导：

构建多层声音结构（如展厅环境声、展区主题声、展项交互声），通过音量、方向性与音色差异引导观展。

(2) 声音提示：

关键点位可设置声音提示（如具有辨识度的短音效或主题旋律），协助感知空间转换。

(3) 声音优化：

各种声音应保持适中音量，避免干扰相邻的展项。面向无障碍需求人群，建议提供增大或降低音量等差异化听觉服务，在可交互展项设置明显的暂停 / 跳过按钮。



3.2.3 多媒体无障碍

为展览中的音视频内容提供字幕、手语、口述影像等多版本服务，保障无障碍需求人群平等获取多媒体信息。

3.2.3.1 字幕

(1) 视频字幕：

视频应匹配增加相应字幕，保证文字清晰易于辨别、字号大小适宜。字幕变化速度适中，便于听障人士和老年人阅读。

(2) 智能实时字幕：

可运用 AI 实时语音转文字，快速识别语音并生成字幕。

3.2.3.2 多版本服务及获取

(1) 多版本服务：

建议提供多版本服务选择，如提供可开闭字幕选项、可开闭手语翻译选项、字幕大小调整选项、手语画面比例调整选项等。

(2) 多版本服务信息的获取：

展览入口处建议设置示意图，标注提供多版本服务的位置，并在相应展品、展板等位置以相同标注方式进行说明。标注应清晰、易懂、易识别。

3.2.3.3 视觉内容的描述和声音内容的描述

(1) 视觉内容的描述：

面向视障人士，建议对展览音视频、图像等视觉内容提供解说描述。视觉内容的描述应遵循口述影像的相关标准和要求，辅助视障人士构建心理图像。建议配备可租赁的含视觉内容描述的便携讲解设备；

展览影音区、互动区等建议配备含视觉内容描述的不可移动设备，如固定式耳



机、定向音响等。

(2) 声音内容的描述：

面向听障人士，应对展览音视频所含的解说、对话等声音内容提供逐字实时字幕，对背景音乐等声音内容建议提供描述性字幕；

展览影音区、互动区等建议设有描述性的文字导览。可设置如触觉音乐播放器等多媒体装置，听障人士可通过震动体验音乐律动。

3.2.3.4 手语翻译视频

视频内容建议匹配同步手语翻译。手语译员占所在画面的比例应不少于 1/3，分屏或画中画应注意避开展示内容的主要部分；

可引入 AI 手语技术，运用手语数字人实现手语翻译，提高手语翻译的应用效率。相关技术可降低人工手语翻译的工作量和视频制作成本，但同时需注意审核准确性。

3.2.4 辅助展示工具

借助触摸图、3D 打印模型、放大镜等辅助工具，协助观展和理解展览内容。

3.2.4.1 触摸图制作与应用

(1) 触摸图设计：

根据展览内容和展品特点，设计制作触摸图。触摸图应突出展品的关键信息和轮廓特征，使用不同的材质和纹理来表现展品的细节。

(2) 触摸图说明与辅助：

在触摸图旁设置详细的说明文字（含盲文）和语音说明，介绍触摸图所展示的内容以及如何正确使用和理解触摸图。



3.2.4.2 3D 打印模型展示

(1) 模型选择与制作：

挑选具有代表性的展品或展览元素进行 3D 数据扫描、3D 建模和 3D 打印制作。

(2) 模型展示与互动：

将 3D 打印模型放置在展览空间中，并设置专门的互动区域和标识。

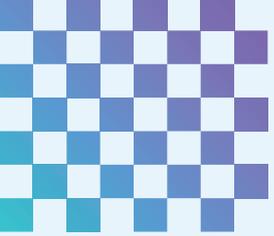
3.2.4.3 放大镜及其他辅助工具提供

(1) 放大镜配置：

在展示小型展品、精细文物细节的区域合理配置放大镜。

(2) 其他辅助工具拓展：

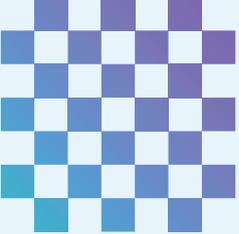
可根据不同的展览和需求，提供其他辅助展示工具，如小型望远镜、显微镜、色卡等。



4

博物馆服务无障碍







4. 博物馆服务无障碍

博物馆的服务无障碍既是无障碍建设体系中的核心环节，也是所有无障碍物理设施与信息建设价值得以实现的最终体现。本章节系统阐述了博物馆在无障碍需求人群访问全程的服务及礼仪、学习支持、应急响应以及博物馆无障碍支持体系构建等方面的原则、标准与具体方法，旨在建立尊重、灵活、专业的人性化服务机制，确保无障碍需求人群能够在访问博物馆的各个阶段均能获得及时、适度、有效的帮助。

4.1 残障礼仪

本节为博物馆工作人员提供与残障人士互动的基本礼仪、沟通技巧和行为规范。核心原则是以人为本，尊重对方尊严与自主权，避免刻板印象和过度帮助，用对方希望被对待的方式与之交往。

4.1.1 以人为本，保持尊重

以对待其他非残障人士相同的方式与残障人士相处，包括打招呼、询问需求、提供服务等。

直接与残障人士本人进行交谈，而非其照护者、志愿者、翻译等陪同人员，并向其介绍自己的姓名、身份与工作职责。

鼓励以人为本的语言习惯，强调人的主体性，而非聚焦其障碍本身。如可使用诸如“有孤独症的儿童”“有阅读障碍的学生”“有认知障碍的老年人”等表述。

不要取笑他人的外表或动作。

不要将残障人士视作“受害者”或“自强者”。既不以同情怜悯的心态视之，也不抱有“身残志必坚”的刻板印象而对其过度赞美。

除非确有必要了解，否则不要谈及与其残障相关的问题。



4.1.2 主动询问，避免预设

提供帮助前，请务必先询问对方是否需要帮助。

秉持“最少、最必要”的助人原则，将主动权交给对方。

采取“观察潜在需求→询问是否需要帮助→倾听具体诉求→在能力范围内协助”的工作步骤。

如果对可以提供何种帮助以及具体如何做存在疑问，请直接询问对方。

如发现访客情绪波动或不适，可主动询问是否需要安静空间或其他帮助。

积极回应访客的疑问与诉求。对于因权限、资源或政策限制而无法直接处理的需求，应坦诚说明原因，并及时请求同事或相关部门的协助。

不要主观判断他人的残障情况。一些健康状况在外表上不易察觉。不要因残障情况不明显而质疑对方的需求，更无需其提供证明。

不要因为对方为残障人士，就假定其需要帮助，或对其提出的需求妄下评判。

避免突然接近或高声说话，以免造成惊扰。如需互动，可以先挥手示意或轻声表明身份。

4.1.3 用语规范^①，行为恰当

使用“残障人士”“听障人士”“视障人士”“行动不便人士”等规范化表述。

保持合适的社交距离。长时间交谈时应保持平视并以一些身体动作表示回应，如点头、微微前倾等。

提供清晰、简单的信息和指引，避免复杂说明或过多刺激。

把轮椅、盲杖、服务犬等视为对方的“身体延伸”，与其保持适当距离。

不要使用“残废”“聋子”“瞎子”“瘸子”“脑瘫”等带有歧视色彩的称呼。

不要使用“正常人”“健康人”等可能隐含对比或区隔意味的词汇。

^① 详情参见联合国于2021年发布的《残疾包容性语言指南》(含附件一、二)、中国残联宣文部于2022年发布的《关于在宣传报道中规范残疾人及残疾人工作有关称谓的通知》。



不要未经允许触碰残障人士及其辅助设备与服务犬，如拍打肩部、触碰盲杖、倚靠轮椅、抚摸或喂食服务犬等。

4.1.4 耐心倾听，及时确认

保持耐心，让对方控制谈话速度，等待对方结束谈话。

在沟通中重复关键信息与重要内容，确保双方能够准确理解对方的意思。

准备好书面沟通工具，例如笔记本、笔、平板电脑等。

不要打断对方说话，给予对方充分表达和作出决定的时间。

4.2 访问全程的无障碍服务

本节重点介绍涵盖访问前、中、后全流程的无障碍服务细节，通过路线引导、现场协助、反馈评估等一系列环节，保障所有人（包括残障人士、老年人、儿童等）能够自主、顺畅地访问博物馆，享有平等而丰富的文化体验。

4.2.1 访问前

4.2.1.1 交通指引

博物馆应提供详细的无障碍交通路线指引，帮助访客选择最适合的出行方式。

列出地铁线、地铁站、出口、无障碍设施情况（如：地铁1号线广场站B口出，有直梯通往地面）。注明出站后去往博物馆的行进路线、步行时长。

列出途经博物馆的无障碍公交线路、停靠站点（如：357路广场站）、从站点去往博物馆的步行时长。

列出驾车靠近博物馆的具体道路。介绍本馆无障碍停车位的数量、位置，停车场电梯直达场馆的路线，以及附近的无障碍停车场。

可增设志愿者服务，接应视障人士打车或步行至博物馆门口。



4.2.1.2 路线推荐

博物馆应根据不同访客的身体状况和需求特点，结合馆藏文物和展览，推荐合适的无障碍游览路线。

可制作博物馆感官地图，标出无障碍卫生间、电梯、座椅、升降台、育婴室、安静室、低位服务台等设施，以及自然 / 人造光源区域、人群拥挤 / 稀疏区域、环境吵闹 / 安静区域、温度偏高 / 偏低区域、气味强烈区域等。

可为轮椅使用者、老年人、带婴幼儿的家庭访客推荐包含较少楼梯和直梯的游览路线。

4.2.2 访问中

4.2.2.1 入口接待

(1) 服务目标

主动识别并回应访客需求，帮助其快速建立环境安全感，从容地访问博物馆。

(2) 服务措施

基础配置：提供租借轮椅、折叠座椅、婴儿车停放区、低位服务台、行李寄存服务等。物理设施、信息标识参照本指南相关章节。

进阶配置：提供基础手语卡片、多语种实时翻译设备、环路助听系统、无障碍信息台、AI 智能接待系统、个性化欢迎服务等。

服务要点：微笑问候，主动询问需求；简要介绍场馆布局与无障碍设施设备并提供相应设备租赁服务；协助规划访问路线，配发导览设备；将有需要的访客引导至展厅入口或无障碍通道；引导访客查看相关标识和信息。

4.2.2.2 展区导览

(1) 服务目标

确保文化信息的平等获取与有效传达，通过多模态方式支持所有人（包括残障



人士、老年人、儿童等) 自主欣赏展览。

(2) 服务措施

基础配置：提供触觉模型 /3D 打印可触摸复制品、盲文及大字导览手册、简明易懂的文字材料（易读版）、口述影像、紧急呼叫按钮等。

进阶配置：提供多语种导览手册、手语翻译、盲文及大字说明牌、降噪耳机、感官包、安静友好时段、环路助听系统、AR/VR 辅助设备、AI 实时翻译讲解等。

服务要点：根据访客的信息获取偏好，提供多感官导览支持（如：触觉模型、盲文导览手册等，详见本指南相关章节）；保持动线畅通，关注秩序与安全；尊重其自主访问节奏，营造包容、沉浸的观展氛围。

4.2.2.3 活动支持

(1) 服务目标

创建包容的学习环境，支持多样化的学习风格，鼓励访客按自身节奏和方式进行探索与互动。

(2) 服务措施

基础配置：提供可调节高度桌椅、触觉模型 /3D 打印可触摸复制品、多媒体辅助设备、安静区、柔和照明等。

进阶配置：提供环路助听系统、感官包、防噪音隔间、语音控制系统、触觉操作界面、智能交互设备、个性化学习系统等。

服务要点：提供环境适宜的活动空间（声音、光照等建议标准参见本指南相关章节）；以可视化方式简介活动流程与规则；按个人需要提供多感官操作辅具或沟通支持；提供分步示范指导，确认对方理解；鼓励多种形式的参与和表达，给予积极反馈。



4.2.2.4 休憩保障

(1) 服务目标

提供安全、舒适、私密的休憩环境,满足访客中途停留时的生理与心理恢复需求。

(2) 服务措施

基础配置: 无障碍卫生间、育婴室(配备护理台)、防滑设施、触觉引导标识、服务犬休息处等。

进阶配置: 提供感官友好空间、隐形残障优先使用标识、安静区、语音导航系统、智能环境调节系统等。

服务要点: 维护环境整洁与安静; 主动引导有需要的访客前往合适区域(如无障碍卫生间等), 简要介绍相关辅助设施及其使用方法, 进行安全提醒; 尊重隐私, 避免不必要的关注或打扰。

4.2.2.5 餐饮供给

(1) 服务目标

确保点餐、取餐及支付便利,为访客提供清晰透明的餐饮信息与安心舒适的就餐体验。

(2) 服务措施

基础配置: 提供轮椅友好餐桌、图片菜单、辅助餐具、儿童餐具等。

进阶配置: 提供盲文及大字菜单、过敏信息标识、多元支付方式、智能点餐系统、无障碍取餐区等。

服务要点: 确保餐区通行顺畅并协助就座; 主动介绍菜品并提示过敏信息; 支持指认、书写、设备等多种方式点餐; 确保支付便捷; 必要时协助取餐, 并对高温、带骨刺等食物给予安全提醒。



4.2.2.6 购物服务

(1) 服务目标

提供轻松的购物环境，确保所有人（包括残障人士、老年人等）均能自主便捷地选购商品。

(2) 服务措施

基础配置：提供低位陈列、移动展示架、大字号价签、分类清晰并有配图的商品目录等。

进阶配置：提供图示流程、多语言服务、多元支付方式等。

服务要点：优化陈列与动线，确保通行与取物便利；清晰介绍商品信息，提供图文目录，必要时允许触摸商品；主动了解访客需求，提供选购建议；包装好商品，协助完成支付。

4.2.2.7 离馆协助

(1) 服务目标

确保访客能够安全、满意地结束博物馆之旅。

(2) 服务措施

基础配置：提供无障碍出口通道、行李提取服务、交通信息指示等。

进阶配置：提供多语言离馆指引、预约车辆服务信息、智能导航等。

服务要点：主动询问需求，提供交通指引；提醒清点随身物品；邀请反馈，致谢道别，表达再访期待。

4.2.3 访问后

4.2.3.1 意见收集

建立访客意见簿、电子邮箱、在线问卷等多元化反馈渠道，收集意见，了解体



验反馈，并严格保护其个人信息与隐私。

鼓励定期与残障人士、老年人代表以及残疾人联合会、老龄协会等组织进行焦点小组讨论或无障碍体验回访，以获得深度持续反馈。

4.2.3.2 持续提升

为确保无障碍环境建设与服务的科学性和有效性，建议定期开展调研评估，了解相关规范、标准的发布情况，以及国内外、行业内的优秀实践。

基于访客反馈和调研评估结果，制定优化目标及实施方案，明确责任人、预算与时间表，建立长效改进机制，持续提升博物馆无障碍建设和服务水平。

4.3 博物馆融合教育与学习支持

博物馆应结合自身资源，基于通用学习设计理念，提供多样化学习支持，使所有人（包括残障人士、老年人、儿童等）均能自主选择适合自己的参与方式。本节根据博物馆资源条件，提出分层级实施建议，倡导从“物理可达”迈向“认知可及、情感可融、学习可选”，推动博物馆成为真正的全民终身学习场所。

4.3.1 基础社教活动

博物馆可联合当地残联、特教学校、志愿者组织等，逐步开展以下社教活动。

4.3.1.1 结合重要节日的融合主题活动

在国际残疾人日、全国助残日、国际博物馆日、春节、国庆等重要时间节点，组织融合主题的公众宣传与共同参与式体验活动，提升社会认知与共情。

4.3.1.2 基础融合教育支持

为特殊教育学校、康复机构等团体访问博物馆提供预约接待服务。在导览服务



中，优先提供手语翻译、口述影像、大字版与易读材料等基本支持。在展厅内设置醒目的无障碍服务标识与咨询方式。

4.3.1.3 多样化学习体验活动

每年至少举办 1-2 场面向特定群体的专项活动，包括但不限于：文物复制品等触摸体验、展览手语导赏、口述影像导赏，以及提供易读材料或导览手册等。

4.3.2 进阶拓展项目

鼓励年接待量超过 10 万人次或设有专职教育岗位的博物馆，从个别重点展览开始试点，逐步推进以下拓展项目。

4.3.2.1 特殊访问时段

可在开闭馆前后或指定时段设置感官友好（安静）时段，并提供低刺激环境，如关闭或降低频闪光源与高亮屏幕、暂时停用高噪声互动项目、减少突发声效或视觉刺激、调暗或柔化照明等。

在入口与导览中标示安静路线和安静室，配备降噪耳机、感官包等辅助用品。可设立专场预约，为残障人士团体及其照护者等提供专属访问时段。

4.3.2.2 个性化与差异化教育活动

在群体层面实施差异化教学，在个体层面提供个性化安排。差异化教学指在同一时段、同一主题活动中，根据访客的年龄、语言、参与经验或程度，灵活调整内容呈现与互动形式。例如，在同一场工作坊中同时提供视觉展示、语音讲解和触摸体验，访客可根据个人情况自主选择。个性化安排面向已经提出具体无障碍需求的个体访客，为其制定个人支持方案，如安排手语翻译或口述影像服务、提供伴随协助、预留安静空间等。



4.3.2.3 多样化数字学习资源

建立线上教育资源库，提供多格式可下载的无障碍学习包，支持课前预习与课后延伸。开发互动式数字学习模块，制作适龄化、可访问的视频课程，丰富博物馆教育内容与学习形式。

4.3.3 前沿创新探索

鼓励国家级、省级及重点城市博物馆发挥引领作用，通过政府支持、社会合作、公益项目等方式，在以下方面探索更具深度的融合教育模式。

4.3.3.1 多样化课程体系

与特殊教育学校、融合教育学校、康复机构等，联合开发以融合教育与差异化教学为导向的博物馆课程。

设计面向全体学生的融合教育活动，支持不同学习特点的学生共同参与。开展教师培训，提升学校与博物馆共同实施融合教育与差异化教学的能力。

4.3.3.2 包容性数字平台

构建无障碍数字教育平台，整合手语解说、口述影像、易读材料等多模态资源。运用智能推荐系统提供个性化学习路径，促进资源共享与学习普惠。

4.3.3.3 多元群体职业发展

开设导览员、手语翻译、文物保护修复等技能培训项目。聘请残障人士担任无障碍服务顾问或培训导师，从访客视角优化服务。设立实习岗位，并与企业和社会组织建立就业推荐机制。



4.4 无障碍应急救援能力建设

本节涉及应急救援的管理、预案、设施、处置，旨在提升博物馆应对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件的无障碍应急救援能力，从而有效保障无障碍需求人群的生命安全。

4.4.1 应急救援管理

博物馆应成立应急救援工作领导小组，明确各岗位在突发事件中的无障碍服务职责分工。应急状态下，领导小组转为应急指挥部。

应在预防与准备、监测与预警、处置与救援、善后与总结的各个环节，全面考虑无障碍应急救援需求。

应与当地消防部门、医疗机构等专业救援力量，建立无障碍应急联动机制。

4.4.2 应急救援预案

博物馆应将无障碍应急救援内容纳入应急预案。可制定突发事件无障碍专项应急预案。

预案编制应征求无障碍需求人群的意见。需充分考虑不同人群，明确预警方式、救援程序、疏散路线、物资配置、沟通技巧等内容。

应组织应急预案的培训与演练。全馆实战演练、专项预案演练每年安排至少一次。定期开展预案的评估与修订工作。

4.4.3 应急救援设施

博物馆应根据不同人群的需求配备专业应急物资，包括但不限于：为听障人士提供字幕提示和闪光报警装置；为视障人士提供触觉导引和语音播报装置；为行动不便人士提供升降台、担架。各类设施应明确应急条件与使用规范，在紧急情况下易于获取并有效使用。



应在出入口、通道、展厅、卫生间等关键区域设置紧急呼叫装置，可引入自动定位功能或视讯服务。应配备急救药品和器械，如速效救心丸、沙丁胺醇气雾剂、藿香正气口服液、体温计、血压计、消毒用品、止血包扎固定用品、防护用品、自动体外除颤器（AED）等。

定期检查维护所有应急救援设施，做好维修维护记录，确保其完好可用。可利用移动互联网应用，开发一键求助功能。

4.4.4 应急救援处置

在突发事件处置过程中，博物馆应遵循“以人为本、生命至上”原则，优先组织残障人士、老年人、儿童等人群的疏散与救助。

应急处置坚持快速响应、高效处置、协同联动，在最短时间内控制形势，最大限度降低伤害和损失。

建立无障碍应急处置标准化流程，包括预警信息发布、访客位置识别、访客疏散引导、专业协同救援等环节。可设置无障碍疏散引导岗位，配备手语翻译或语音提示设备。事后进行应急处置总结，完善处置流程，并保留相关记录。

4.5 无障碍支持体系构建

本节旨在为博物馆构建无障碍支持体系提供基本框架与实施要点。通过完善岗位设置、机制流程、人才队伍与社会协作，确保无障碍理念进一步融入博物馆。

4.5.1 岗位设置与部门协作

博物馆应根据自身的规模、资源与愿景，明确无障碍工作的组织架构与职责分工。大中型馆应设专职岗位（如无障碍主任 / 经理 / 协调员），全面负责无障碍工作的统筹规划、部门协调、监督评估及对外合作；小馆则可指定专人兼管。各部门岗位职责应纳入相关无障碍服务要求，并建立跨部门协作机制。

鼓励招聘残障人士，使其从单纯的服务对象转变为无障碍博物馆的共建者，贡



献专业能力与独特视角。

4.5.2 志愿者队伍建设与激励

建设结构多元、管理规范的可无障碍志愿者队伍，可分基础组与专业组。前者主要负责访问导引、活动协助与应急支持；后者则能在手语翻译、特殊教育、心理咨询、医疗康复等领域提供专业服务。

持续完善志愿者保障与激励机制，如提供交通补贴、工作餐、休息空间、培训机会、表彰奖励等，以增强志愿者归属感与队伍稳定性。

4.5.3 全员无障碍培训与考核

开展全员无障碍通识培训，包括无障碍理念、相关法律政策、残障礼仪、常见设施使用及应急流程等。同时，按岗位需求实施专项培训，可采用集中授课、情景模拟、案例研讨、线上学习等多种形式。新员工入职培训应包含无障碍相关内容。全体员工每年应接受复训与考核，考核可邀请残障人士参与评分。

为培训建立激励机制，如将其纳入继续教育范畴；考核结果可与评优、晋升挂钩等。

4.5.4 残障社群参与机制建设

建立制度化、常态化的残障社群参与机制，包括但不限于：

与本地残联、残障社群建立稳定合作，设立无障碍咨询委员会（含残障代表、相关专家、馆方工作人员），定期提供决策咨询；

改造或新建的无障碍项目推出前，可通过问卷、访谈等形式征集残障人士及陪同人员意见，并邀请他们参与方案设计、项目验收、效果评估；

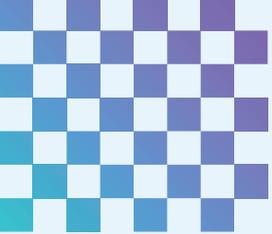
邀请残障人士担任培训师或分享嘉宾，鼓励双方合作开发多障别视角的无障碍



数字资源、教育材料及活动课程。

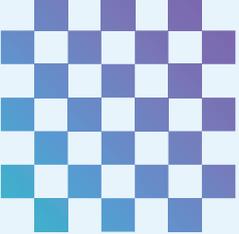
4.5.5 资源整合与协同创新

积极拓展跨界合作，整合相关社会资源，包括但不限于：与特教学校、康复机构、技术企业等合作开发无障碍产品及服务项目；联动高校，融合多学科力量，推动成果转化与无障碍实践创新；参与国内外研讨交流，在无障碍博物馆领域发出中国声音，讲好中国故事。



附录







附录 A：无障碍术语

一、通用无障碍术语

无障碍 – Accessibility

无障碍（物理环境） – Barrier-free

无障碍环境 – Accessible Environment

无障碍设施 – Accessible Facilities

无障碍服务 – Accessibility Services

无障碍标识 – Accessibility Signage

无障碍停车位 – Accessible Parking

辅助技术 – Assistive Technology

合理便利 – Reasonable Accommodation

信息无障碍 – Information Accessibility

物理无障碍 – Physical Accessibility

无障碍设计 – Barrier-free Design/ Accessibility Design

通用设计 – Universal Design

包容性设计 – Inclusive Design

社会融合 – Social Inclusion

文化平等参与 – Equal Cultural Participation

平等访问 – Equal Access

二、无障碍硬件设施与服务

无障碍入口 – Accessible Entrance

无障碍出口 – Accessible Exit

无障碍电梯 – Accessible Elevator/Lift

无障碍坡道 – Accessible Ramp



中国博物馆无障碍建设指南

坡道 – Ramp

无障碍卫生间 – Accessible Restroom

低位服务台 – Low Counter Service Desk

触觉引导路径 – Tactile Guide Pathway

导盲地砖 – Tactile Paving

盲道 – Tactile Paths

无障碍座椅 – Accessible Seating

轮椅租借服务 – Wheelchair Rental Service

轮椅通行 – Wheelchair Access

轮椅可达设施 – Wheelchair-accessible Facility

升降台 – Platform Lift

安全撤离通道 – Accessible Emergency Evacuation Route

三、无障碍信息与服务

语音导览 – Audio Guide

字幕服务 – Captioning Services

数字无障碍指南 – Digital Accessibility Guide

增强现实导览 – Augmented Reality (AR) Guide

触觉模型 – Tactile Model

多感官展览 – Multisensory Exhibits

育婴室 – Nursing Room

安静房间 / 宁绪室 – Quiet Room

感官房间 – Sensory Room

社交叙事 – Social Narrative

视觉故事 – Visual Story

感官书包 – Sensory Backpack/Bag



感官地图 – Sensory Map
安静时段 – Quiet Hours
可调节照明 – Adjustable Lighting
感官友好展览 – Sensory-friendly Exhibition
急救室 – First Aid Room
无障碍网站 – Accessible Website
屏幕阅读器兼容 – Screen Reader Compatibility
多语言支持 – Multilingual Support
虚拟导览 – Virtual Tour
数字化手语导览 – Digital Sign Language Guide
无障碍移动应用 – Accessible Mobile Application

四、特定人群无障碍服务

视障人士 – Persons/Individuals with Visual Impairment, including Blind and Low Vision Individuals
盲人 – Blind Persons / Individuals with Blindness
听障人士 – Persons/Individuals with Hearing Impairment, including Deaf and Hard-of-Hearing Individuals
聋人 – Deaf Persons / Individuals who are Deaf
认知障碍人士 – Persons/Individuals with Cognitive Disabilities
孤独症人士 – Persons/Individuals with Autism or Autistic People
老年人 – Seniors/Senior Visitors
行动不便人士 – Persons/Individuals with Mobility Impairment
精神障碍人士 – Persons/Individuals with Psychosocial or Mental Health Disabilities
神经多样性 – Neurodiversity
神经多元（指代个人） – Neurodivergent Individuals/Visitors



神经典型的 – Neurotypical

暂时性行动不便者 – Persons with Temporary Mobility Limitations

隐形残障 – Unapparent Disabilities / Hidden Disabilities / Invisible Disabilities

陪同人员 – Caregiver / Companion / Attendant

视觉支持相关服务与设施

盲文 – Braille

盲文手册 – Braille Guidebook

盲文标识 – Braille Signage

触觉地图 – Tactile Map

触摸展品 – Tactile Exhibits

语音导览 – Audio Guide

语音识别 – Speech Recognition

盲文说明牌 – Braille Information Panel

高对比度展示 – High Contrast Display

触觉体验区 – Tactile Experience Area

替代文本 – Alternative Text

口述影像 – Audio Description

电子阅读器兼容 – Screen Reader Compatible

导盲犬友好 – Guide Dog Friendly

语音转文本 – Speech-to-Text

文字版解说 – Text-based Description

屏幕阅读器兼容性 – Screen Reader Compatibility

色彩对比度 – Color Contrast

色盲 – Persons/Individuals with Color Blindness

大字版材料 – Large Print Material



听觉支持相关服务与设施

- 手语翻译 – Sign Language Interpretation
- 手语视频导览 – Sign Language Video Guide
- 手语导览 – Sign Language Guide
- 字幕服务 – Captioning Services
- 环路助听系统 – Hearing Loop System
- 实时文本转写 – Real-time Captioning (CART)
- 视觉提示系统 – Visual Alert System
- 字幕解说视频 – Captioned Video Guide
- 助听设备 – Assistive Listening Device
- 远程手语翻译 – Remote Sign Language Interpretation

认知支持相关服务与设施

- 简易阅读材料 – Easy-to-Read Material
- 简明语言 – Plain Language
- 图像辅助说明 – Picture-supported Explanation

五、无障碍合作与推广

- 无障碍倡导 – Accessibility Advocacy
- 无障碍培训 – Accessibility Training
- 残疾人组织 – Organizations of Persons with Disabilities (OPDs)
- 无障碍文化推广 – Promotion of Accessibility Culture
- 跨机构合作 – Cross-agency Collaboration
- 残疾人联合会 – Disabled Persons' Federation



附录 B：无障碍设施符号

序号	图形符号	含义	说明
01		无障碍设施 Accessible Facility	表示供残障人士、老年人、伤病人及其他有无障碍需求的人群使用的设施
02		无障碍通道 Accessible Passage	表示供残障人士、老年人、伤病人等行动不便者使用的水平通道
03		无障碍坡道 Accessible Ramp	表示供残障人士、老年人、伤病人等行动不便者使用的坡道
04		无障碍电梯 Accessible Elevator	表示供残障人士、老年人、伤病人等行动不便者乘坐的电梯
05		无障碍升降台 Accessible Elevator-Platform	表示供乘坐轮椅的残障人士、老年人、伤病人等行动不便者使用的升降台



06		无障碍服务台 Accessible Service Desk	表示供乘坐轮椅的残障人士、老年人、伤病人等行动不便者使用的低位服务台
07		无障碍停车位 Accessible Parking Space	表示供残障人士、老年人、伤病人等行动不便者使用的停车位
08		无障碍卫生间 Accessible Restroom	表示供残障人士、老年人、伤病人等行动不便者使用的卫生间
09		文字电话 Text Telephone	表示为听力障碍或言语障碍者提供文字帮助的电话
10		视力障碍 Vision Impaired	表示供视力障碍者使用的器具和设备
11		听力障碍 Hearing Impaired	表示供听力障碍者使用的设施



12		听力障碍者电话 Telephone for the Hearing Impaired	表示供听力障碍者使用的 的电话
13		助听回路 Hearing Loop System	表示供听力障碍者使用的 的助听回路
14		服务犬 Service Dog	表示供残障人士携带的 服务犬(导盲犬、导听犬、 辅助犬等)使用的设施
15		盲人 Blind Persons	表示供盲人或视障人士 使用的设施
16		行走障碍 Limited Walking Capability	表示供行走困难者或借 助步行辅具行走者使用的 设施
17		长者优先 Priority Access for the Seniors	表示优先为老年人提供 服务



18		伤残者优先 Priority Access for the Injured	表示优先为伤残者提供服务
19		孕妇优先 Priority Access for Expecting Mothers	表示优先为孕妇提供服务
20		带婴幼儿者优先 Priority Access for Persons with Babies	表示优先为带婴幼儿者提供服务
21		体内带有医疗装置者优先 Priority Access for Persons with Internal Medical Conditions	表示优先为体内带有医疗装置者提供服务
22		口述影像 Audio Description	表示为盲人或视障人士提供的视觉元素的现场评论或叙述（通过耳机和小型发射器）
23		音量控制电话 Volume Control Telephone	表示供听力障碍者使用的带有扩音和 / 或可调音量控制的电话



24		辅助听力系统 Assistive Listening Systems	表示供听力障碍者使用的辅助听力系统，通过助听器、耳机或其他设备传输放大的声音
25		手语翻译 Sign Language Interpretation	表示为听力障碍者提供手语翻译
26		无障碍打印 Accessible Print	表示为视障人士提供的大号（18磅或更大）印刷材料，应注意使用高对比度的无衬线字体或修改衬线字体，合理设置字间距
27		信息符号 Information Symbol	表示与访问有关的特定信息或材料的位置
28		封闭字幕 Closed Captioning	表示存储为独立轨道、支持用户自由开关的字幕形式（供聋人或听力障碍者使用，在音频或视频播放时转录语音和其他相关声音）



29		开放式字幕 Opened Captioning	表示直接嵌入视频画面、不可关闭的字幕形式（在博物馆语境中，可将音频或视频的声音控制在最低水平，适宜聋人、听力障碍者，以及使用第二外语的国际人士使用）
30		盲文标志 Braille Symbol	表示印刷材料有盲文版本

注：本附录 1—21 参考了 GB/T 10001.9—2021《公共信息图形符号 第 9 部分：无障碍设施符号》，22—30 参考了《无障碍标识符号库（博物馆与图书馆服务研究院）》（Disability Access Symbols, Institute of Museum and Library Services）。



依据的法律法规和文件

《中华人民共和国无障碍环境建设法》

《中华人民共和国残疾人保障法》

《中华人民共和国公共文化服务保障法》

《中华人民共和国文物保护法》

《博物馆条例》

《国务院关于进一步加强对文物工作的指导意见》

《关于加强文物保护利用改革的若干意见》

《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》

《国务院办公厅关于进一步加强文物安全工作的实施意见》

《中央宣传部 国家发展改革委 教育部 科技部 民政部 财政部 人力资源社会保障部 文化和旅游部 国家文物局关于推进博物馆改革发展的指导意见》

《博物馆管理办法》

《残疾人权利公约》

《国际功能、残疾和健康分类》

《关于包容性：确保全民接受教育的指南》

《国际博物馆协会章程》

《国际博物馆协会博物馆职业道德准则》

