北京奥运会(残奥会)残疾人服务通用知识读本

第29届奥林匹克运动会组织委员会 编写

北京体育大学出版社

北京奥运会(残奥会)残疾人服务通用知识读本

第29届奥林匹克运动会组织委员会 编写

北京体育大学出版社

策划编辑：董英双　　审稿编辑：李　飞
责任编辑：董英双　　责任校对：金　润
责任印制：陈　莎

图书在版编目（CIP）数据

北京奥运会（残奥会）残疾人服务通用知识读本/第29届奥林匹克运动会组织委员会编写。—北京：北京体育大学出版社，2008.3

ISBN 978-7-81100-950-7

Ⅰ.北… Ⅱ.第… Ⅲ.世界残疾人运动会—社会服务—简介—北京市 Ⅳ.G811.228

中国版本图书馆CIP数据核字（2008）第019801号

北京奥运会（残奥会）残疾人服务通用知识读本

第29届奥林匹克运动会组织委员会 编写

出 版：北京体育大学出版社
地 址：北京中关村北大街
邮 编：100084
印 刷：北京世艺印刷有限公司
开 本：787×1092毫米 1/16
印 张：8.5

2008年3月第1版第1次印刷
（本书因装订质量不合格本社发行部负责调换）

北京奥运会（残奥会）残疾人服务通用知识读本
编审委员会

顾　　问：朱善璐　赵凤桐　刘敬民　李炳华
　　杨树安　汤小泉　张志伟

主　　编：鲁　勇

副 主 编：张秋平　杨　宾

编　　委：（按姓氏笔画排序）
　　丁伯坦　王贵明　包　甦　华清滂
　　孙　浩　喻　红　董学模

执行主编：包　甦

撰　　稿：（按姓氏笔画排序）
　　王长和　包　甦　刘　佳　孙　浩
　　李　勇　李金良　陆　晗　何　晶
　　尚艾秋　金宝林　黄玉婵　程春驰

例一性节
惯统个细
守准重重
遵标尊注

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

同一个世界 同一个梦想

中国残疾人联合会主席、北京奥组委执行主席 邓朴方

2008残奥会是一个大舞台，这个舞台上将上演一曲残疾人运动员顽强拼搏、挑战生命极限的壮歌，无论在北京的“鸟巢”、“水立方”，还是在香港的赛马场上、青岛的碧海之中，大家都有机会目睹残疾人运动员的英姿。他们将在天地之间书写一个闪烁着人道主义光辉的顶天立地的“人”字。

我们应该理解，造成残疾人问题的主要原因不是残疾本身，而是外界障碍。联合国《残疾人公约》指出：“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。”

任何人权利的实现和能力的发挥都离不开社会的补偿条件。健全人登高需要台阶，大家习以为常，但坐轮椅的残疾人对台阶就没有办法，他需要一条坡道，没有这个补偿条件，他就有障碍。一般人乘电梯，不会有什么问题，盲人如果没有语音提示，就不知道电梯到了哪一层。还有，如果影视节目没有字幕，听力障碍者就难以看懂。没有适宜的假肢，失去腿脚的运动员也没办法跑出好成绩。残疾人需要平等的机会，残疾人权利的实现和能力的发挥，需要特别扶助和消除障碍。因此，创造一个物质和精神的无障碍环境就是2008年残奥会的重要任务。

人类的发展与进步需要消除歧视、偏见、社会障碍和愚昧陈腐观念导致的不平等现象，这样的社会才是一个充满爱的社会，一个最终实现人的自由和全面发展的社会。北京残奥会就给了我们这样一个机会，让我们去创造美好，创造未来。

走进残疾人，参与残奥会。我相信这对我们每一个人都将是一段难以忘怀的人生经历。2008的北京将让全世界都能感受人道主义精神和人文奥运理念在华夏大地的升华，都能观赏到一个人类社会文明进步的隆重庆典。

让我们与来自同一个世界的残疾兄弟姐妹们一起，共同构筑和谐温馨的奥林匹克大家庭，共圆心中的同一个梦想。

前 言

2008年是中国与世界的奥运之年，浓浓的奥运氛围已环绕在每一个参与奥运、奉献奥运的人周围，大家满怀热情，共同期待着两个同样精彩的奥运会在北京成功举办。

为了更好地迎接奥运会和残奥会的友人们，为了向残疾人客户群提供温馨周到的服务，真正贯彻“遵守惯例，标准统一，尊重个性，注重细节”的服务理念，在国际残奥委会、中国残疾人联合会和北京奥运会培训工作协调小组的大力支持下，结合“好运北京2007年国际盲人门球邀请赛”的赛事服务情况，北京奥组委组织力量编写了这本《北京奥运会（残奥会）残疾人服务通用知识读本》。

本读本介绍了视力残疾人、乘坐轮椅肢残人、不坐轮椅肢残人和听力残疾人的基本特点，针对不同残疾人类别的客户群，明确了在奥运会（残奥会）场馆中，应重点关注的服务环节和熟悉掌握的服务规范，并结合“好运北京2007年国际盲人门球邀请赛”实战情况，纳入了相关服务案例，力求以生动、简明、实用的形式，帮助来自各方面的工作人员尽快掌握残疾人服务工作的特点，是指导赛事筹办与赛时阶段残疾人服务工作的普及性、知识性读物。

编辑出版本书是一项开创性的工作。由于我们经验和水平有限，书中难免存在不足之处，敬请读者给予指正和谅解。

在读本编制的过程中，我们得到了政府相关部门、奥组委各部门以及相关专家的大力支持，特别是中国残疾人联合会组织相关协会提出了很好的意见，谨此致谢。

北京奥运会（残奥会）残疾人服务通用知识读本编委会

2008年1月

目 录

第一部分 北京奥运会（残奥会）残疾人客户群专用服务规范

第一章 残疾人客户群的基本特点……3

第一节 视力残疾人的特点……4

1.1 生理特点……4

1.2 心理特点……6

1.3 “行动伙伴”……7

第二节 乘坐轮椅肢残人的特点……11

2.1 生理特点……11

2.2 心理特点……12

2.3 活动局限……13

2.4 “行动伙伴”……14

第三节 不坐轮椅肢残人的特点……16

3.1 生理特点……16

3.2 心理特点……17

3.3 “行动伙伴”……18

第四节 听力残疾人的特点……21

4.1 生理特点……21

4.2 心理特点……21

4.3 “行动伙伴”……22

第二章 视力残疾人客户群专用服务规范……25

第一节 视力残疾人客户群专用服务标准……26

1.1 引导服务……26

1.2 上下车协助服务……30

1.3 摆渡服务……31

1.4 安检服务……31

1.5 信息服务……32

1.6 餐饮服务……36

1.7 医疗服务……37

1.8 颁奖协助服务……37

1.9 登记协助服务……38
1.10 商业服务……39
1.11 导盲犬服务……40
1.12 安全疏散服务……40
第二节 视力残疾人客户群活动空间无障碍优化标准……41
2.1 基本原则……41
2.2 优化标准……42
第三章 乘坐轮椅肢残人客户群专用服务规范……44
第一节 乘坐轮椅肢残人客户群专用服务标准……45
1.1 信息与咨询服务……45
1.2 无障碍车辆服务……46
1.3 上下车协助服务……47
1.4 摆渡服务……47
1.5 安检服务……48
1.6 引导与陪同服务……49
1.7 轮椅寄存与转运服务……51
1.8 轮椅维修服务……54
1.9 颁奖协助服务……55
第二节 乘坐轮椅肢残人客户群活动空间无障碍优化标准……56
2.1 基本原则……56
2.2 优化标准……57
第四章 不坐轮椅肢残人客户群专用服务规范……62
第一节 不坐轮椅肢残人客户群专用服务标准……63
1.1 行进搀扶服务……63
1.2 上下车协助服务……64
1.3 摆渡服务……64
1.4 专用通道安检服务……65
1.5 登记协助服务……66
1.6 助行工具存取服务……66
1.7 助行工具出借服务……67

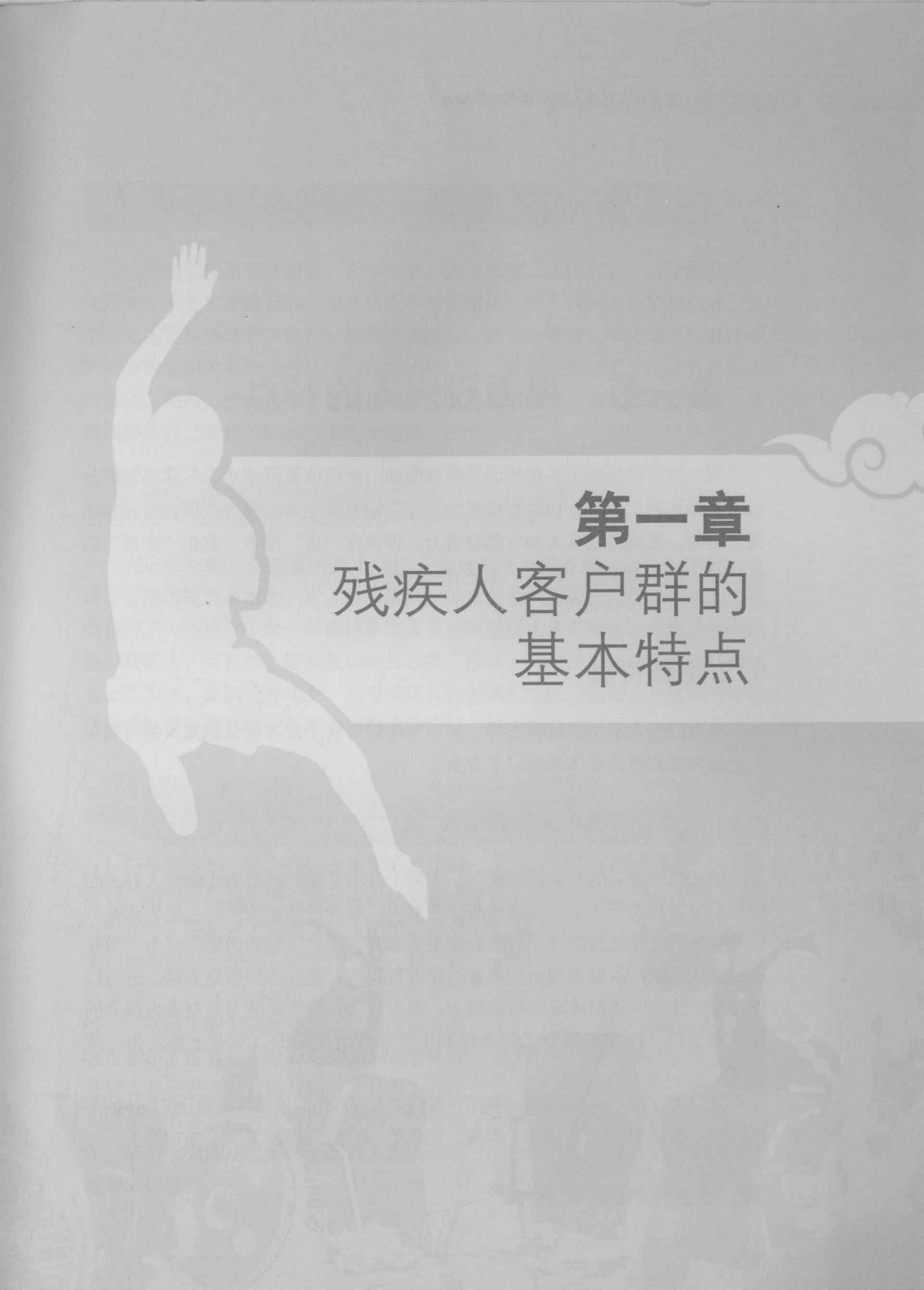
1.8 读物获取服务……67
1.9 就餐协助服务……68
1.10 义肢维修服务……68
1.11 赛时拭汗服务……69
1.12 颁奖协助服务……69
第二节 不坐轮椅肢残人活动空间无障碍优化标准……71
第五章 听力残疾人客户群专用服务规范……72
第六章 竞赛场馆残疾人客户群活动流线及专用服务环节……74
第一节 残疾人运动员活动流线及专用服务环节……75
第二节 残疾人技术官员活动流线及专用服务环节……77
第三节 残疾人媒体人员活动流线及专用服务环节……79
第四节 残疾人贵宾活动流线及专用服务环节……81
第五节 残疾人观众活动流线及专用服务环节……83
第七章 机场残疾人客户群活动流线及专用服务环节……85
第一节 机场地面服务……86
1.1 各类残疾人客户群抵达流程……86
1.2 各类残疾人客户群离开流程……88
第二节 与航空公司的空中服务衔接……90
第二部分 好运北京2007国际盲人门球邀请赛残疾人客户群服务案例
引 言 赛事综述……92
第一章 运动员服务案例……94
案例1 运动员检录及入场引导……95
案例2 赛前贴眼贴及赛中检查眼贴……95
案例3 体育展示配合保持场内安静……96
案例4 颁奖服务……96
案例5 运动员住宿场所的特殊信息服务……97
第二章 观众服务案例……98

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

案例1 安检服务……99
案例2 入场引导……100
案例3 保持赛场内的安静环境……100
案例4 对残疾人观众的特殊关怀……101
第三章 媒体人员服务案例……102
案例1 混合区协调服务……103
案例2 对残疾人摄影记者的专门服务……104
案例3 对摄影记者的善意提醒……104
案例4 为记者提供盲人门球赛事相关的特殊信息服务……105
第四章 贵宾服务案例……106
案例1 残疾人贵宾引导服务……107
案例2 主席台残疾人贵宾座位安排……108
第五章 场馆无障碍设施案例……109
第一节 无障碍设施……110
案例1 盲道的铺设……110
案例2 无障碍电梯……111
案例3 无障碍坡道……112
案例4 无障碍厕所……113
案例5 安全抓杆……114
案例6 观众无障碍座席……115
案例7 无障碍停车位……115
案例8 墙棱软包……116
第二节 无障碍标识……118
案例1 视力残疾人无障碍标识……118
案例2 肢体残疾人无障碍标识……119
附 录：
残奥会竞赛（训练）场馆及残疾人运动员类别一览表……122
与残疾人客户群接触的常用术语（中英文对照）……123

第一部分

北京奥运会（残奥会）残疾人客户群专用服务规范



第一章
残疾人客户群的基本特点

第一节　视力残疾人的特点

视力残疾是指由于各种原因导致双眼视力障碍或视野缩小，只能感知部分或不能感知视觉信息，以致影响正常工作、学习或生活。视力残疾包括盲和低视力两种，低视力残疾人拥有部分视力。即使在“盲”类中，真正“全盲”的也只是少数，大多数“盲人”都还有一些残余视力。

1.1 生理特点

视力残疾人不用眼睛看世界，并不意味着对这个世界毫无感知。视力残疾人的感知觉特性主要体现在以下方面。

1　听觉和触觉功能得到增强

俗话说“盲人的耳朵特别灵”，实际上并不是他们的听力比健全人好，而是他们更加注意听，形成较高的听觉注意力；对声音信息的分析也更为细致，达到较高的听觉选择能力；听觉表象更为丰富，形成较高的听觉记忆力。像视力残疾人运动员借助领跑员的声音引导进行赛跑；通过声音辨别来球，进行门球比赛，就说明他们灵敏的听觉能力。视力残疾人的听觉能力是对丧失视力的补偿和适应，也是其自身生理条件和生活条件所决定的，专业上称之为“障碍觉”。

视力残疾人的触觉感受性也优于一般健全人群。他们依靠触知觉分辨物体的不同属性（如大小、形状、结构、温度、光滑度、硬度、重量、距离、方向等）。

2 空间知觉的形成对视力残疾人特别重要

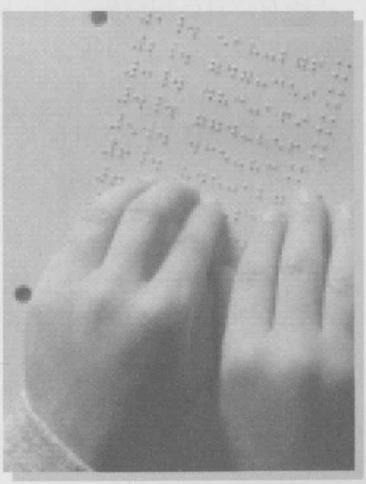
空间知觉包括形状知觉、大小知觉、距离知觉、立体知觉、方位知觉等。空间知觉不是生来就有的，而是后天学习的结果。视力残疾人的形状知觉、大小知觉主要靠触觉和本体觉；他们依靠听觉、触觉、嗅觉、本体觉等可以认识到物体的空间关系和自己在空间内的相对位置，形成空间知觉并指导自己的定向运动。例如，视力残疾人跳远运动员凭借步幅移动的运动觉形成距离感，从而能够在自己最佳的距离内助跑和起跳。

3 视力残疾人的记忆特点

在记忆方面，先天盲的视力残疾人完全没有视觉表象，他们对颜色、明暗、空间透视没有概念，对人的表情缺少视觉表象；后天盲的视力残疾人失明前获得了一些视觉表象，但因得不到强化会逐渐弱化甚至消失。有残余视力的视力残疾人，可获得一定程度的视觉表象。所以，其记忆一般以听觉记忆和触觉记忆为主。在识记方法上，视力残疾人机械识记的能力较强，并且依靠敏锐的触觉能够分辨和熟记各种常用物品的特征。

4 视力残疾人的语言特点

在口语方面，视力残疾人由于听觉功能正常，因而语言表达能力完全可以达到健全人的水平。但是对于全盲残疾人来说，尽管他们也能说表示颜色、距离的词汇，如“碧波荡漾”、“一望无际”、“白雪皑皑”等，可是由于缺少视觉经验，会造成词与事物形象相互脱节的现象，对词义的理解往往是可以意会而难以言传。同时，对视力残疾人而言，语言表达时本身缺少表情、手势动作，他们也无法观察或体会到他人的面部表情和体态语言。



此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com