

佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 14—2024

残疾人服务指南

（报批稿）

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

佛山市文化广电旅游体育局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

5 服务内容 1

 5.1 基础服务 1

 5.2 拓展服务 2

 5.3 个性服务 2

6 服务保障 2

 6.1 设施设备 2

 6.2 文献资源 3

 6.3 人力资源 3

 6.4 安全保障 3

 6.5 社会参与 3

7 评价与改进 3

 7.1 评价 3

 7.2 改进 3

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由佛山市文化广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

残疾人服务指南

1 范围

本文件提供了残疾人服务的基本原则、服务内容、服务保障、评价与改进的建议。
本文件适用于联合图书馆体系成员馆。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 28220 公共图书馆服务规范
GB/T 31015 公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则
GB/T 36719 图书馆视障人士服务规范
GB/T 39658 公共图书馆读写障碍人士服务规范
GB/T 40952 公共图书馆听障人士服务规范
GB 50763 无障碍设计规范
FSUL/Z 2 联合图书馆体系术语

3 术语和定义

FSUL/Z 2 界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本原则

- 4.1 尊重残疾人的个人选择、自立意识。
- 4.2 保障残疾人平等获得服务。
- 4.3 保护残疾人隐私。

5 服务内容

5.1 基础服务

包括但不限于：

- a) 文献借阅服务；
- b) 数字资源利用服务；
- c) 参考咨询服务；
- d) 符合残疾人生理、心理特点的阅读推广活动；
- e) 无障碍设施设备。

5.2 拓展服务

包括但不限于：

- a) 提供免费邮寄或送书上门等文献借阅服务；
- b) 提供扩大残疾人的社交圈，促进残疾人与外界沟通交流的同伴支持服务；
- c) 协助教育、民政、残联等部门对残疾人进行职业技能教育、生活技能培训、特殊教育和继续教育等。

5.3 个性服务

5.3.1 视力障碍服务

包括但不限于：

- a) 遵照 GB/T 36719 为视障人士开展服务；
- b) 允许视残障人士携带导盲犬进出公共图书馆，并协助导盲犬的管理。

5.3.2 听力障碍服务

包括但不限于：

- a) 按照 GB/T 40952 为听障人士开展服务；
- b) 允许听力残障人士携带导听犬进出公共图书馆，并协助导听犬的管理；
- c) 使用手语或文字辅助设备等为听障人士服务。

5.3.3 读写障碍服务

遵照 GB/T 39658 为读写障碍人士开展服务；

5.3.4 言语障碍服务

使用手语或文字辅助设备等为言语障碍人士服务。

5.3.5 肢体障碍服务

包括但不限于：

- a) 协助肢体障碍人士入座、起身和行走；
- b) 提供轮椅服务并协助其安全使用轮椅；
- c) 协助肢体障碍人士使用自助借还设备。

5.3.6 心智障碍服务

包括但不限于：

- a) 为心智障碍人士监护人提供必要帮助；
- b) 及时制止心智障碍人士的不当行为。

6 服务保障

6.1 设施设备

包括但不限于：

- a) 应急设备, 包括急救药箱及其他救助设备, 并确保工作人员能够正确使用;
- b) 轮椅、拐杖等设备;
- c) 按照 GB 50763 规定应配备的无障碍设施;
- d) 按照 GB/T 31015 规定应设置的无障碍导引标识。

6.2 文献资源

6.2.1 配备符合 GB/T 28220 相关要求的文献。

6.2.2 结合本地区经济条件、残疾人需求及图书馆采购能力进行文献资源配备。

6.3 人力资源

6.3.1 服务人员

6.3.1.1 熟悉公共图书馆残疾人服务的内容和流程, 熟练掌握服务的技巧。

6.3.1.2 具备良好的职业道德和职业素养, 积极主动关怀和帮助残疾人。

6.3.2 人员培训

培训内容包括但不限于:

- a) 专业的视力、听力、读写、言语、肢体和心智等方面的无障碍服务;
- b) 残疾人文明礼貌用语;
- c) 应急急救知识。

6.4 安全保障

制定应急预案, 识别可能发生的风险, 履行保护、救助职责。

6.5 社会参与

可引入包括但不限于以下社会力量参与残疾人服务:

- a) 社工机构;
- b) 社会团体;
- c) 残疾人联合会;
- d) 残疾人志愿服务团队。

7 评价与改进

7.1 评价

7.1.1 通过问卷调查、采访等形式从直接服务的残疾人处获取评价。

7.1.2 通过设立意见簿、电话回访等方式, 对开展的残疾人服务进行评价。

7.1.3 建立残疾人服务指标体系, 统计服务人次、文献外借量、活动参与人次等服务数据, 并作出评价。

7.2 改进

根据 7.1 的评价结果和服务指标完成情况, 进行服务改进, 提高服务质量和残疾人满意度。

