

美术馆、博物馆是城市“会客厅”的重要组成部分，场馆的服务质量，也体现一个城市的温度。上海的标志性场馆，它们的无障碍服务做得如何？全国助残日前，结合此前收集到的建议和意见，记者对这些场馆进行了走访。

无障碍逛场馆，如何更“丝滑”

上海天文馆

绿色通道、无障碍电梯、无障碍停车位、轮椅拐杖租赁、多以较平缓坡道设计的展示区域、有盲文设计的图文版配套……在上海天文馆，随处可见各类无障碍措施和便民服务措施。那么，天文馆的无障碍设施和服务有没有可以优化的地方？日前，记者进行了实地走访和反馈，并收到了上海天文馆的回应。

球幕影院内无轮椅坡道

回应：有无障碍电梯直达轮椅席位



工作人员协助轮椅人士使用影院无障碍电梯

上海天文馆于2016年11月开工建设，2021年7月正式开馆，球幕影院是该馆的一大特色。

对于轮椅人士来说，影院中有无轮椅席位，往往决定了他们能否坐下来观看一场电影、听一场音乐会。

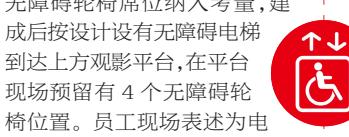
2012年，为建设城市的无障碍环境，提高人民的社会生活质量，确保有需求的人能够安全地、方便地使用各种设施，中华人民共和国住房和城乡建设部批准发布了《无障碍设计规范》(GB50763-2012)。

《无障碍设计规范》(GB50763-2012)提到：“文化馆、少儿活动中心、图书馆、档案馆、纪念馆、纪念塔、纪念碑、宗教建筑、博物馆、展览馆、科技馆、美术馆、会展中心等建筑物的无障碍设施还应符合下列规定：……报告厅、视听室、陈列室、展览厅等设有观众席位时，应至少设1个轮椅席。”

上述《规范》还对“轮椅席位”的位置、占地面积、深度等标准进行了详细的描述，包括“轮椅席位应设在出入方便的位置”“每个轮椅席位的占地面积不应小于1.10米×0.80米”“轮椅席位处地面上应该设置无障碍标志”等。

2022年4月1日，新国标《建筑与市政工程无障碍通用规范》(GB 55019-2021)正式实施，该规范为强制性工程建设规范，全部条文必须严格执行。

《建筑与市政工程无障碍通用规范》(GB 55019-2021)对轮椅席位的设置有了更加详细的表述：“观众席为100座及以下时应至少



设置1个轮椅席位；101座-400座时应至少设置2个轮椅席位；400座以上时，每增加200个座位应至少增设1个轮椅席位。”

此前，有轮椅人士向新闻晨报记者反馈称，在影院检票口询问工作人员，对方表示轮椅上不去。

5月7日，记者来到上海天文馆，通过双号通道进入球幕影院后，发现观影者所走的通道均为台阶，的确没有看到供轮椅通行的坡道。

那么，球幕影院真的没有轮椅席位吗？

日前，上海天文馆向记者释疑：“球幕影院规划设计时便将无障碍轮椅席位纳入考量，建成后按设计设有无障碍电梯到达上方观影平台，在平台现场预留有4个无障碍轮椅位置。员工现场表述为电梯仅能到平台区域，无法到达普通座位区域，沟通过程中产生了一些误解。”

上海天文馆方面还介绍，场馆内设有两台垂直升降无障碍电梯，可到达所有展示楼层。此外，展示区域多以较平缓坡道设计，如果涉及需登台阶参与的展项如球幕影院、天和号核心舱，均配有小型无障碍轮椅升降平台，方便游客参观。

《建筑与市政工程无障碍通用规范》(GB 55019-2021)对轮椅席位的设置有了更加详细的表述：“观众席为100座及以下时应至少



工作人员为轮椅人士服务

“低位设施”缺乏容膝空间 回应：服务人员会主动来游客身边



上海天文馆游客服务中心

一位轮椅人士还提出，上海天文馆虽然有游客服务中心、行李寄存、售卖台、取票机、饮水机等丰富的服务设施，但部分设施若有“低位设施”，对于轮椅出行者会更加方便。

《建筑与市政工程无障碍通用规范》(GB 55019-2021)提到：“为公众提供服务的各类服务台均应设置低位服务设施，包括问询台、接待处、业务台、收银台、借阅台、行李托运台等。当设置饮水机、自动取款机、自动售票机、自动贩卖机等时，每个区域的不同类型设施应至少有1台为低位服务设施。”

上述《规范》对低位服务设施还有着明确的要求：“低位服务设施前应留有轮椅回转空间。低位服务设施的上表面距地面高度应为700毫米-850毫米，台面的下部应留出不小于宽750毫米、高650毫米、距地面高度250毫米范围内进深不小于450毫米、其他部分进深不小于250毫米的容膝容脚空间。”

《无障碍设计规范》(GB50763-2012)提到：“低位服务设施可以使乘轮椅人士或身材较矮的人士方便地接触和使用各种服务设施。除了要求它的上表面距地面有一定的高度以外，还要求它的下方有足够的空间，以便于轮椅接近。它的前方应留有轮椅能够回转的空间。”

在上海天文馆，记者看到，游客中心服务台侧面有低一截的台面，不过台面下并未看到容膝空间。在行李寄存柜、售卖台、取票机、饮水机等设施处均未看到低位设施。

对此，上海天文馆回应表示：“场馆建筑设计时全局考虑研判，规划设置科学的参观动线和与之匹配的服务设备设施，满足大众的合理参观需求，同时兼顾特殊群体的服务需要。在遇到行动不便坐轮椅的特殊群体，馆方会主动提供特殊人群协助服务。在该游客群体独自前来参观，需要使用相关服务设备设施如去服务台、售票台取票机等时，现场服务人员会主动来到游客身边，提供必要的咨询及协助服务。”

无障碍电梯门洞有点窄

回应：符合标准情况下采用独特设计



上海天文馆其中一台无障碍电梯门洞宽为800毫米

有逛天文馆的轮椅人士表示，上海天文馆虽然有无障碍电梯，但是无障碍电梯门洞似乎有些窄。

《无障碍设计规范》(GB50763-2012)提到：“无障碍电梯的候梯厅应符合下列规定：候梯厅深度不宜小于1.50米，公共建筑及设置病床梯的候梯厅深度不宜小于1.80米；呼叫按钮高度为0.90米-1.10米；电梯门洞的净宽度不宜小于900毫米；梯轿厢门开启的净宽度不应小于800毫米。”《规范》中“不宜”表述为非强制条款。

2022年正式施行的《建筑与市政工程无障碍通用规范》(GB 55019-2021)提到：“新建和扩建建筑的电梯门开启后的通行净宽不应小于900毫米，既有建筑改造或改建的电梯门开启后的通行净宽不应小于800毫米。”

记者在上海天文馆看到，天文馆内的确有无障碍专用电梯，一路上也有清晰的引导标识。但是，其中一台无障碍电梯的门洞，记者用卷尺测量时，显示为

800毫米左右，并未达到900毫米。

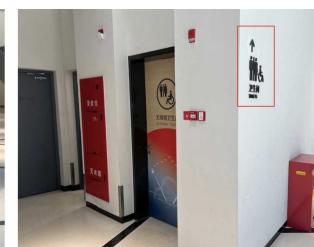
不过，上海天文馆于2016年11月开工建设，2021年7月正式开馆，执行的《无障碍设计规范》(GB50763-2012)，保证了电梯轿厢门开启的净宽度不应小于800毫米。

对此，上海天文馆回应表示：“主场馆内共有2台无障碍电梯，建设时天文馆已将《无障碍设计规范》(GB50763-2012)纳入重要依据，电梯轿厢门开启净宽度可以达到规范建议的800毫米。其中观众反映的一台无障碍电梯由于此处无障碍电梯周边环境空间限制和设计用途较为特殊，需要每个展示楼层都可到达，故采用正、侧向均可开门的独特设计，根据电梯间空间设置情况与电梯的特殊工艺限制（电梯运行平衡的轨道等约束构件因素），电梯轿厢门开启的净宽度不应小于800毫米。”

记者在上海天文馆看到，天文馆内的确有无障碍专用电梯，一路上也有清晰的引导标识。但是，其中一台无障碍电梯的门洞，记者用卷尺测量时，显示为800毫米左右，并未达到900毫米。另一台无障碍电梯可使用空间相对更大，其轿厢门宽度达到了1100毫米（超900毫米），符合规范建议的要求。”

无障碍卫生间标识有误导？

回应：已经调整



引导标识改进前后对比

在偌大的场馆中，清晰的无障碍引导标识，可以让有需要的游客及时找到无障碍设施，少走冤枉路。

现场走访过程中，记者在上上海天文馆负一层看到有标着男女卫生间和无障碍卫生间的引导标识，可是跟着标识上的方向向右走，只能看到男女卫生间，却找不到无障碍卫生间。

仔细一看，该处无障碍卫生间其实是在引导标识所在墙面后方，应从墙面左边绕行至墙背面。

上海天文馆回应表示：“此处标识后即为无障碍卫生间，因大部分游客会在该卫生间的侧前方广场区域休息和周边餐厅

用餐，从该区域视角可看到无障碍卫生间和标识指示方向含义。目前已采纳游客建议对标识引导方向进行调整。”

晨报记者 姚沁艺 摄影报道



本版有删节，扫码读全文