产经观察·使城市更健康、更安全、更宜居③

推进无障碍环境建设和公共设施适老化改造

城市便民利民举措受好评

本报记者 韩 鑫 姚雪青 窦瀚洋

一座城市的温度体现在哪里？

人行道上渐渐完善的盲道，银行网点中的老年人专用卫生间，老旧小区电梯里、台阶旁新装的扶手……一些生活中看似不起眼的改变，方便了残障人士、老年群体的日常生活，也让城市变得更友好更宜居。

今年《政府工作报告》提出，推进无障碍环境建设和公共设施适老化改造。近年来，我国相关工作取得了哪些进展，给各地群众生活带来哪些变化，下一步应如何推进？记者进行了采访。

让残障人士出行更顺畅

减少道路盲道“断点”、缘石坡道高差

视障人士日常出行，障碍总会在不经意间出现：可能是路口凸起的台阶，可能是高出地面一截的井盖，或是一段不连续的陡坡。在首都北京，这些昔日的“堵点”，正在逐步减少。

家住北京东城区法华南里小区的视障人士史敬今年54岁。上世纪90年代从盲人学校毕业后，他成为一名盲人按摩师。这些年，日复一日地往返于家与残疾人活动中心之间，史敬用一根盲杖丈量着北京道路无障碍建设的步伐。

“出行得过三关，上步道、过马路、找车站。”史敬说，过去，很多地方盲道不健全，只能敲着马路牙子走，时常会走偏。如今，出小区转入步道，铺设着大面积的提示盲道；马路和步道接口处，台阶被改成了缓坡；绕着公交站台，还增加了一圈行进盲道，走起来很踏实。

视障人士出行更便利背后，离不开相关部门的付出和努力。北京市交通委员会城市道路管理处相关负责人荆禄波告诉记者，自2019年北京市启动实施无障碍环境建设专项行动以来，全市累计治理盲道各类问题2.6万多处，人行横道缘石坡道坡化6500多处，改造人行天桥和地下通道35个，实现城市主要道路盲道基本“无断点”、缘石坡道基本“零高差”。

为了打造无障碍环境，相关部门精雕细琢——

化曲为直。一些步道上井盖多，过去盲道绕着井盖建，虽然避开了障碍，但不够方便。多次走访倾听使用者需求和建议后，交通部门下手改造：先“去高差”，把凸起的井盖尽量下沉到地面；再“曲改直”，将设在井盖两侧的行进盲道改为直行的提示盲道，既给视障人士提了醒，还能让他们少走弯路。

变急为缓。按照无障碍设计规范，马路与步道接口处应设置坡度约为8度的缓坡。但不少设置在隔离带上的公交站台面积较小，难以双向坡化处理，设计团队在方寸之间下“绣花”功夫，将缓坡从横向变为纵向，并增加扶手，既使坡道足够平缓，又让空间得到有效利用。

对很多城市来说，推进无障碍环境建设，已经成为一道“必答题”。在北京这座人口逾2000万、城市道路里程超8400公里的超大城市里，每一处“微改造”都考验着管理者的智慧。

上午9点早高峰，北京海淀区，中关村东路和知春路十字路口，人车穿梭而过，却井然有序。“这样的场景，在两年前是难以想象的。”指着与知春路主路隔着绿化带的辅路，北京市城市道路养护管理中心养护管理科科长杨扬告诉记者，辅路原来既有机动车道，也设置了非机动车道，没有空间施划步道，更别提盲道了，高峰时期，人车混行，车行不畅，人行不便。

问题如何解决？通过长期监测分析路口的交通情况，最优解很快浮现：撤掉辅路上的机动车道，将右转车道并入主路，同时新建步道和盲道。依此方案实施后，果然交通更顺畅，各方满意度都很高。

“城市无障碍环境建设永无止境，不可能一蹴而就。”从业10余年，杨扬参与并见证了北京道路无障碍设施从无到有、从有到优的变迁。“无障碍建设就是要让道路通行的每个环节更顺畅更安全，让更多老百姓感受到出行便利。未来，我们还将结合道路及周边公共设施变化，逐条道路梳理调整，并加强对无障碍设施的日常巡查和管护。”

早春时节，史敬时常带着学徒在北京城踏青。“有时重要的不是我一定要上这楼，而是我自己能上这楼。”史敬十分喜欢知名作家史铁生说过的这句话，“这些年，视障人士出门办事越来越方便。即使我们难以亲眼看见这座城市的模样，也能从心底里真切感受到她对我们的善意与温情。”

让老年人办事更方便

线下增设“老年人专区”，线上开发“关怀模式”

我国是世界上老年人口规模最大的国家，也是世界上老龄化速度最快的国家之一。如何积极应对人口老龄化，让城市对老年人更友好？更大范围、更高水平的适老化改造势在必行。

一大早，走进南京市政务服务中心大厅，71岁的南京市民戴秋兰心头有点发虚：想办理老年人优待证，但自助服务机上面的字总看不清。后来，在工作人员引导下凑近细看，疑窦倏然消散。

原来，自助机首页专门设置了“老年人专区”，轻轻点击，字体变大、色彩明朗，看着省劲。不到10分钟，戴秋兰就完成了申请流程，很快拿到了证件。

“便民服务想便民，得等一等老年人。”南京市政务服务管理办公室信息技术处副处长杜忠焱介绍，近年来，南京稳步推进公共服务机构适老化改造——

老年人一走进大厅，便有专人引导、全程陪同办理；设置“老年人优先”窗口，配备敬老专座；在自助服务机及线上服务网同步开设“老年人专区”，关联基本养老个人账户查询、市民卡补办等50多项老年人办理的高频事项；打开南京政务服务网，社保、公积金、医疗等便民服务一字排开，只需点击“无障碍浏览”，一秒就能切换到“关怀模式”。

贴心的服务赢得了戴秋兰们的点赞。据统计，2021年南京市开展政务服务适老化改造后，老年人办件数量同比提升67%，满意度好评率从99.1%提高到99.5%。

交口称赞得来不易。对公共场所进行适老化改造是一项系统工程，既需要增派人手，也需要加大投入。

“每位老人进入大厅，都需专人引导。经过测算，服务人员缺口有30%左右。”杜忠焱介绍，相关部门通过党员带头、评优评先等激励举措，调动大家一人多岗、主动补位的积极性，人员短缺的问题得到有效缓解。

资金也不能缺位。涉老事项办件量低于普通事项，适老化改造升级的成本与使用人数很难成正比。“适老化改造，更重要的是其社会价值。”杜忠焱表示，目前南京市60岁以上老年人口比例已接近全市常住人口的20%，适老化改造不仅惠及当下，还将长久发挥作用。

“城市公共空间的适老化改造既能更好满足老年群体需求，也有利于经济长远发展。”中国建筑设计研究院适老建筑实验室主任王羽认为，“十四五”期间，我国60岁以上人口的增幅会明显超过“十三五”时期，根据老年群体特征，精细化地完善城市公共设施，将有效增进社会活力，也能进一步撬动银发经济发展。

图①：老年市民在江苏南京市江宁区政务服务大厅得到便捷贴心的服务。

图②、图③：位于北京西城区展览馆路北的北京建筑大学门口，盲道从绕井优化为直行。图②为改造前，图③为改造后。

图④：浙江杭州市德胜东村改造建设的“邻聚里”居家养老服务中心。

资料图片

让社区养老更舒心

硬件空间完善、软件管理提升，系统优化配套设施

目前，我国大部分老年人选择居家养老。社区是开展居家养老的载体和基础，也是适老化改造的重点所在。

3月的杭州春光正好。上城区钱景社区里，退休老人朱双妹和老伴刚从老年食堂吃过午饭，又约着合唱团的老姐妹，走到几十米外的老年活动中心排练新歌。“社区养老，蛮惬意的！”朱双妹说。

规整简约的老年食堂、设施齐全的健康问诊室、崭新精致的活动中心，通过引入第三方机构，横穿景芳东区小区的百米小街拥有了集生活照料、文化娱乐、医疗保健于一体的一站式社区养老服务。

两年前，百米小街却是另一副模样。景芳东区小区建设于上世纪90年代，商业小街兴起后，方便了居民在家门口买菜就餐，但也一度造成污水横流、环境脏乱。

2020年9月，随着上城区老旧小区综合改造提升工作的持续推进，钱景社区迎来“旧貌换新颜”的契机。为把好事办好、将工作做到群众心坎里，社区专门召开了一场意见征集座谈会，请大家集思广益、商讨方案。

“目前社区60岁以上老人已超1/3，社区公共养老服务呼声很高。建设一座老年食堂，不但能满足老年人就餐需求，还面向所有社区居民开放，可最大化利用现有空间。”会上，社区党委书记朱红英一一列举社区发展需求。最终，适老化改造方案获得了大多数群众的认可。

钱景社区是老旧小区适老化改造的一个缩影。“如今，高质量满足社区养老需求已成为老旧小区改造的重点工作。”杭州市城乡建设管理服务中心党委书记严岗说，杭州通过硬件空间挖潜、多元主体协同、软件管理提升等措施，系统优化社区养老配套设施，并运用市场化机制、积极引入社会资本，激发社区服务升级的可持续动力，让越来越多老年人在社区享受到更专业、更多元的养老服务。

据介绍，2019年至今，杭州市已完成改造714个小区，惠及居民近36万户，全市累计新增养老托幼、文化活动等服务设施12.1万平方米，其中养老服务场所大约2.27万平方米，新增无障碍及适老化设施改造3851处。从全国看，2019年至2021年，全国累计开工改造城镇老旧小区11.5万个，惠及居民2000多万户；在各地改造过程中，共加装电梯5.1万部，增设养老等各类社区服务设施3万多个。

朱红英家的客厅里，关于社区适老化改造的讨论还在继续。“上次提到的老年日托所，我们正在着手改造，今年会重点落实。”朱红英告诉大家。“这个蛮好！聚在一起，就不孤单了。”社区居民纷纷点头称赞。

在全国层面，推进无障碍环境建设和适老化改造的蓝图已经绘就。去年底发布的《无障碍环境建设“十四五”实施方案》明确，到2025年，无障碍环境建设法律保障机制更加健全，无障碍基本公共服务体系更加完备，信息无障碍服务深度应用，无障碍人文环境不断优化，城乡无障碍设施的系统性、完整性和包容性水平明显提升，支持110万户困难重度残疾人家庭进行无障碍改造，加快形成设施齐备、功能完善、信息通畅、体验舒适的无障碍环境，方便残疾人、老年人生产生活。

观象台

跑好数字化转型这场『马拉松』

王 政

数字化转型是场事关长远、考验耐力的“马拉松”，着眼的决不仅仅是立竿见影的业绩增长，而是在新一轮产业革命大背景下构筑企业竞争新优势

生产效率提高40%，运营成本降低20%，产品研制周期缩短30%，交付周期缩短80%，能源利用率提高30%……采访企业数字化转型，一组组沉甸甸的数据，诉说着数字化、网络化、智能化技术与传统产业融合带来的积极成效。

不过，在一家纺织服装企业采访时遇到的“尴尬”一幕，却引发了笔者深思——制造业数字化转型并不简单，亮眼的数据和先进的智能工厂背后，也许还隐藏着许多深层次的难题和误区。

那次采访的座谈、参观、体验等环节很顺利。不过，当笔者临时提出请车间主管接受采访，并当面抛出数字化转型尤其是人工智能管理设备上线后工人能否适应等问题时，车间主管先是与企业公关负责人低声商量，随后表示这些问题她回答不了。事后打听方知，车间管理层对企业前期的自动化改造非常支持，但对新近上线的智能巡检和工序合规检测等智能化应用却颇多疑虑：对一线员工而言，工作中随意性减少了，由此带来的操作流程和习惯的规范化、一致化，很难在短时间内适应；对基层管理者而言，用高清视频系统实时了解员工的操作，由算法做出是否合规的评判，也引起一些争议。

由此可见，传统企业推动数字化转型难免会在内部遇到阻力。首先，广义的数字化转型分为数字化、网络化、智能化三个阶段，其中，数字化意味着高效和透明，势必会打破企业固有的利益格局。其次，数字化的最高阶段智能化，意味着要重塑管理流程和决策模式。因此，让数字化转型真正落地，既要顶住内部一些部门的压力、打破“部门墙”，又要在改变基层员工和管理者工作惯性的同时得到理解和支持，还得避免因利益再分配引发不满，绝非一件易事。

让数字化转型落到实处，涉及多部门协同，甚至需要在组织架构上大破大立。这就离不开企业高层的坚定推动、大力支持。不过，对于大部分传统企业管理者来说，数字化转型还是新生事物。如何深刻理解其内核、步骤、可能面临的阻力，有针对性地制定战略规划，并有序推进，考验着企业管理者的智慧与定力。

让数字化转型落到实处，要避免将转型成效简单等同于绩效考核。转型早期，设备自动化、管理信息化能带来显著的人员节省、劳动生产率和管理效率提升。进入数字化2.0甚至3.0时代，企业不仅需要实现全流程再造，更要全面推进运营管控的精细化，实现战略决策的数据化、科学化，并实施业务模式由直面分销商向直面消费者转型。此时，再把数字化转型跟某个经营指标直接挂钩，以此判断转型的成败，就可能过于短视。

让数字化转型落到实处，还要避免陷入“表面数字化”误区。不少企业斥巨资打造了智能工厂，搭建了数字化平台，成立了数字化团队，具备了数字化转型的“形”，今后还要在“神”上下功夫——既要深度挖掘和分析经年累月沉淀下的研发、采购、生产、物流、销售等数据，指导企业前瞻性科学决策，还要努力催生个性化定制、网络化协同、服务化延伸等融合发展新模式、新业态，推动企业竞争力持续提升。

总之，数字化转型是场事关长远、考验耐力的“马拉松”，着眼的决不仅仅是立竿见影的业绩增长，而是在新一轮产业革命大背景下构筑企业竞争新优势。期待更多企业稳扎稳打、持续发力，跑好这场“马拉松”。

资讯速递

6部门部署开展绿色建材下乡活动

本报电 日前，工信部、住建部等6部门发布《关于开展2022年绿色建材下乡活动的通知》，提出今年将选择5个左右试点地区开展相关活动，试点地区应引导绿色建材生产企业、电商平台、卖场商场等积极参与活动，鼓励有条件的地区对绿色建材消费予以适当补贴或贷款贴息，鼓励企业、电商、卖场等让利于民，助推绿色消费。试点地区召开活动启动会后，将下沉市、区（县）、乡（镇）、村，通过举办公益宣讲、专场、巡展等不同形式的线上线下活动，加快推广应用节能低碳、安全性好、性价比高的绿色建材。 （韩 鑫）

广西平陆运河项目获批立项

本报电 近日，广西平陆运河项目获批正式立项，即将拉开建设帷幕。平陆运河始于南宁横州市西津库区平塘江口，经钦州市灵山县陆屋镇沿钦江进入北部湾，全长约140公里，其中分水岭越岭段开挖约6.5公里，其余利用现有河道建设。项目静态总投资约680亿元，按内河Ⅰ级航道标准建设，在通航建筑物建设中合理预留发展空间。平陆运河建成之后，将为广西及西南地区开辟距离更短、更经济便捷的出海水运新通道，有效缓解西江下游通航压力，并通过铁水联运减轻长江通航压力。 （刘志强）

本版责编：韩 鑫
版式设计：汪哲平