

民生视线

系统化推进、精细化设计、人性化服务、智慧化赋能——

# 我国无障碍环境建设水平持续提升

本报记者 丁怡婷

一条平缓的坡道、一个宽敞的无障碍卫生间、一套实时的聋听交流系统……加强无障碍环境建设，是一个国家和社会文明的重要标志。数据显示，我国残疾人总数超过8500万，60岁及以上人口超过2.6亿。去年底印发的《无障碍环境建设“十四五”实施方案》(以下简称《实施方案》)提出，“加快形成设施完备、功能完善、信息通畅、体验舒适的无障碍环境”。

当前无障碍环境建设取得了哪些进展?如何让残疾人、老年人等特殊群体安全便利地融入社会生活,平等共享经济社会发展成果?记者进行了采访。

## 无障碍设施覆盖范围不断扩大,无障碍环境不断完善

7月14日早上7点,家住北京市朝阳区的杜鹏给轮椅装上电动车头,早早来到附近的常营地铁站。今天,他要前往30多公里外的丰台区汇爱大厦,为脊髓损伤的朋友分享生活重建经验。

“常营地铁站有3个进出站口设置了坡道和直梯,并且还有援助按钮和服务电话,以便寻求帮助。”看了看表,杜鹏出发了:上坡道,坡度很平缓;乘直梯,按钮够得着;入站台,闸机宽度足;进车厢,高差跨得过,一路下来仅花了3分多钟。

7点47分,坐了15站地铁,杜鹏来到海淀区白石桥南站进行换乘。刚从车厢出来,一名地铁工作人员迎面走来:“右边往东走到头就是直梯,需要帮助吗?”“没问题,谢谢!”作为一名北京冬奥会和冬残奥会的无障碍体验员,杜鹏去年的轮椅行驶里程达8000公里。对于北京地铁的无障碍设施,他谙熟于心:“今天坐的6号线、9号线是相对较新的线路,配有直梯,车厢和站台的高差也不大,基本可以自助出行。”

8点07分,到达丰台区六里桥东站,出车厢、乘直梯,上地面都很顺利。此时还剩一道坎——到达汇爱大厦还得过条大马路,幸运的是,马路两侧缘石坡道的坡口与人行道之间“零高差”,轮椅顺畅通行。

2002年,只有22岁的杜鹏由于脊髓瘤导致高位截瘫,从此坐上了轮椅。当时他住3楼,没有电梯,又不想麻烦别人,因此很少下楼。后来,北京市逐步完善无障碍设施建设,杜鹏鼓起勇气走出家门。2019年,北京市启动全市无障碍环境建设三年专项行动,无障碍设施覆盖范围不断扩大,无障碍环境建设水平持续提升。

杜鹏感慨,除了交通出行更加友好之外,无障碍服务也更加便利:“2018年我和媳妇结婚想拍婚纱照,但附近的摄影棚,要么在地下,只有楼梯,要么门槛比较高,最后也没拍成。去年我们发现一家影楼,无障碍设施比较完善,试衣、化妆、拍摄整个流程下来行动都很顺畅,补上了遗憾。”在杜鹏看来,从理发、进商场等生活小事,到无障碍体验、生活重建培训等工作事务,无障碍环境不断完善,让他可以平等、便捷地融入社会发展,更好实现自己的人生价值。

数据显示,北京无障碍环境建设三年专项行动累计改造公交枢纽、公交站台、地铁站、公共停车场2000多个,城市全域主要道路盲道基本“无断点”,缘石坡道基本“零高差”;改造街边小餐饮、小理发店、小便民店等七小门店2.43万个,努力解决群众家门口“最后一公里”的无障碍问题。

不只是公共场所,无障碍环境建设也走



进了社区和家庭。来到北京市海淀区北洼西里8号楼,一段长10多米的平缓坡道映入眼帘,两侧的棕色双层木质扶手,既满足了轮椅使用者、老人和儿童的扶握需求,也解决了之前不锈钢扶手冬季过于冰冷、容易结冰的不便。“我腿脚不好,出门总要用轮椅。之前虽然也有坡道,但比较陡、不安全。”这条去年新改造的无障碍坡道,让80多岁的居民刘大爷很安心。

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,加装电梯5.1万部,增设养老、助餐等各类社区服务设施3万多个。“十三五”期间,我国共为65万贫困重度残疾人家庭进行了无障碍改造。《实施方案》提出,“十四五”期间,要支持110万户困难重度残疾人家庭进行无障碍改造。

## 聋听交流系统、公交接驳无障碍导航等技术加快应用,助力信息无障碍建设

加强无障碍环境建设,不仅要完善“硬设施”,也要提升“软环境”,将大数据、人工智能、物联网等技术深度应用于残疾人出行、养老等需求。

轻点液晶显示屏、用手语“说”出想办理的业务,在江西省南昌市红谷滩区市民中心,听障人士蒋鹏很快完成了残疾人证到期换证业务。过去到窗口办理业务时,他只能通过手机或纸笔交流;如今,借助聋听交流系统的在线实时翻译,“无障碍”交流方便快捷。

在浙江省宁波市,公交导盲系统则帮助更多视障乘客出行无阻。“下班车即将进站,支持导盲、支持轮椅……”6月底,公交导盲系统在宁波389路公交车上试运行,视障乘客使用下载的手机应用程序,根据语音提示选择上下车站,便可实时收到语音提醒,公交车外置喇叭也会进行播报。宁波市公共交通集团镇海公司经理周薇介绍,这是宁波首条装有盲人导盲系统的公交线路,为视障人士出行提供精准的公交助乘服务。

“支持手语与语音的转换设施、公交接驳无障碍导航、电子盲道、无障碍数字地图等,都是无障碍环境信息化的重要内容,能够为有需求的社会成员提供更周全、更便利的无障碍信息交流服务。”中国中建设计研究院总建筑师薛峰介绍。

据了解,首批325家网站和手机应用程序已完成适老化和信息无障碍改造。从场景上,贴近老年人和残障人士常用的电信服务、出行、购物等应用需求;从流程上,实现“一键订票”“一键叫车”等简易操作;从功能上,推出内容朗读、语音播报、人工直联“一对一”热线等暖心服务,帮助特殊群体共享信息化成果。与此同时,中国残联为盲人、聋人提供盲文、有声读物、手语字幕等无障碍文化服务,全国各级公共图书馆设立盲文及有声读物阅览室1315个,席位达到2.4万个。

## 加强无障碍环境建设,要注重系统化推进、精细化设计、人性化服务、智慧化赋能

近年来,各地区各部门积极推进无障

碍环境建设,取得了显著效果。但也要看到,我国无障碍环境建设仍存在较多困难和薄弱环节。例如,法律法规政策标准体系还不完善;无障碍设施质量有待提高,部分无障碍设施设计不合理、建设不规范、管护不到位;信息交流无障碍比较薄弱等。

杜鹏认为,无障碍环境建设解决了“有没有”的问题,还得追求“好不好”的体验,“例如有的扶手缺少维护,缘石坡道上下坡处被阻车杆挡住等,都给特殊人群使用带来不便。”

如何进一步完善无障碍环境建设,让社会成员广泛受益?

——系统化推进。薛峰认为,纵向看,要加强设计、施工、验收、维护全过程管理力度,开展无障碍环境建设研究,培养相关专业人才。在设计上应实现由“点”到“线”和“面”的全面提升,尤其要注重无障碍环境的系统性和连贯性衔接。横向看,无障碍环境建设涉及市政建设、公共交通、信息技术等多个领域,是一项综合性、跨部门的系统工程,需要建立多部门共同参与、互相配合的长效工作机制。

今年4月,住房和城乡建设部发布的强制性规范《建筑与市政工程无障碍通用规范》开始实施,首次对无障碍设施进行分类,包括无障碍通行设施、服务设施、信息交流设施,并在设计方面分别做出规定。例如门口有高差时应以坡度不大于1:10的斜面过渡,缘石坡道的坡口与车行道之间应无高差等。此外还明确工程验收时,应对无障碍设施的地面防滑性能、扶手和安全抓杆的受力性能进行验收;无障碍设施应明确维护责任人并定期进行检查。

——精细化设计。走进北京市西城区的一处养老公寓改造现场,无障碍设计体现在一处处细节之中:医用防滑材质的地面、带有拉绳的紧急呼叫按钮、能够辅助老人抬腿坐起的护理床……

中国建筑二局三公司项目经理王铁研介绍,该项目预计明年8月投入使用,能够容纳450余位老年人。薛峰建议,无障碍建设要下绣花功夫,应当以解决不同人群的无障碍需求为目标,包括详细的规划布局、恰当的设施设备选用、材料材质选择等,还可以邀请残障人士实地监督和体验,提出相应的建议。

——人性化服务。加强无障碍环境建设,不仅要使有需求的群体方便、舒适地使用无障碍设施,还要在人性化服务上进行探索。不久前,北京地铁上线“北京地铁服务”小程序,提供一对一无障碍预约服务。乘客可以提前告知车站出行计划,工作人员会提前10分钟到达点位,提供无障碍出行服务。

——智慧化赋能。“从趋势看,未来要通过大数据、物联网和人工智能等技术,利用信息化手段对无障碍环境进行规划设计。例如可以通过射频识别技术与语音合成技术,建立电子盲道;再比如通过大数据收集、分析特定群体在不同情境下的需求,作为无障碍设计的参考依据。”薛峰表示。

杜鹏认为,推进无障碍环境建设,还要提高全社会的无障碍意识,而不只是将它看作是残疾人、老年人群体的“特权”。“完善无障碍环境,受益的不只是残疾人、老年人,伤病患者、孕妇、儿童、提重物者等社会成员都有无障碍需求。应当坚持全龄友好,推动无障碍理念真正深入人心,使之成为每个公民的自觉行动,让全社会有温度、无障碍。”

左上图:中国建筑二局位于北京市西城区的一处养老公寓改造项目样板间。本报记者 丁怡婷摄

多棱镜

打造智慧社区,要坚持以人民为中心,始终把满足人民对美好生活的向往作为出发点和落脚点,拓展应用服务场景,让数据多跑路、群众少跑腿

动手手指,疫情防控信息统计、民生服务事项等足不出户就能办理;一键呼叫,高龄独居老人能够随时地找到社区工作人员得到帮助;智慧停车,业主通过手机应用程序就能查询到家门口的停车位空余情况……近年来,不少地方积极探索建设智慧社区,越来越多的智能化成果应用到社区场景中,为社区居民提供了安全便利的现代化、智慧化生活环境。

日前,民政部等9部门印发了《关于深入推进智慧社区建设的意见》,明确了智慧社区建设的总体要求、重点任务和保障措施等,勾勒出美好的社区数字生活新图景。

智慧社区是充分应用大数据、云计算、人工智能等信息技术手段,整合社区各类服务资源,打造基于信息化、智能化管理与服务的社区治理新形态。近年来,我国一些地区已经开展了智慧社区的探索实践,建设了一批社区信息系统,一些企业和社会组织等也以智慧化的形式进入城乡社区,为群众提供了更加便捷的社区生活服务。这些“智慧”实践不仅方便了百姓生活,而且提升了社区治理水平,增强了居民的获得感、幸福感、安全感。尤其是在当前的疫情防控中,一些智慧社区平台的应用在健康监测、居民信息统计、人员车辆出入、信息发布等方面发挥了重要作用。

打造智慧社区,要坚持以人民为中心,始终把满足人民对美好生活的向往作为出发点和落脚点,拓展应用服务场景,让数据多跑路、群众少跑腿。在实际建设中,要以群众需求为导向,创新政务服务、公共服务提供方式,推动就业、健康、卫生、医疗等服务“指尖办”“网上办”“就近办”,同时聚合社区周边生活性服务资源,建设便民惠民智慧生活服务圈,真正满足居民的多元化需求。还要考虑到不同地区以及城乡之间的差距,突出以城带乡、急用先行,梯次推进、迭代更新,推动多样化的生活场景数字化。

打造智慧社区,在做好硬件建设的同时,更要注重数据共享与安全。与智慧社区建设的目标任务相比,我国当前的智慧社区建设中仍存在不少薄弱环节。如一些已建成的智慧平台存在各自运行、功能分散、兼容性差等问题,还有一些地区信息基础设施存在短板等。因此,构建新型数字社区需要各部门、各地方形成合力,强化系统观念,进一步推动数据共享、业务融通、工作协同,充分依托已有平台,因地制宜推进智慧社区综合信息平台建设。一方面要加大资金投入,加强基础设施建设和安全管理,另一方面也要在法律及政策许可的范围内开放数据资源,整合分散在政府、企业和社会各方面的数据资源,打破信息壁垒,让民生信息发挥更大价值。

打造智慧社区,在拓展智慧化服务场景的同时,也别忘了线下渠道。我国已进入老龄化社会,还有不少老人尤其是高龄老人面临智能手机使用难题,对于老年人、残疾人等群体的需求要考虑到,一些高频民生服务事项在加强线上服务的同时,也应保留线下办理渠道,为特殊群体提供便捷服务。要积极扩展数字化支撑下的线下服务功能,支持社会组织、社会工作者、志愿者等提供专业化、特色化、个性化服务。同时强化数字技能教育培训服务,助力未成年人、老年人、残疾人共享智慧生活,消除数字鸿沟。

智慧共享、和睦共治的新型数字社区,值得期待!

# 让智慧社区更好满足群众需求

冯华

民生服务港

## 持续暑热 高温津贴咋领?

本报记者 李心萍

眼下,今年以来最大范围高温正在影响我国。面对持续的高温热浪,如何保障户外工作者的身体健康和生命安全?他们能获得哪些补助?

根据《防暑降温措施管理办法》,用人单位安排劳动者在35℃以上高温天气从事室外露天作业,以及不能采取有效措施将工作场所温度降低到33℃以下的,应当向劳动者发放高温津贴,并纳入工资总额。具体的高温津贴标准由各省级人社部门会同有关部门制定并适时调整。

例如,河南省规定自今年6月1日起,将高温津贴标准由原每人每工作日10元调整为每人每工作日15元。广东省则规定,其高温津贴标准为每人每月300元;如按照规定需按天数折算高温津贴的,每人每天13.8元。

此外,为做好高温天气下劳动保护工作,《防暑降温措施管理办法》规定,日最高气温达到40℃以上,应当停止当日室外露天作业;日最高气温达到37℃以上、40℃以下时,用人单位全天安排劳动者室外露天作业时间累计不得超过6小时,在气温最高时段3小时内不得安排室外露天作业。当劳动者因高温作业或者高温天气作业引起中暑,经诊断为职业病的,享受工伤保险待遇。

本版责编:李心萍 版式设计:张芳曼

新视点

# 多措并举促进高校毕业生就业

本报记者 李心萍

“8月份就要上岗,这是我人生第一份工作,要好好珍惜。”成功报考黑龙江省大学生志愿者服务基层行动计划,黑河学院毕业生孔智豪顺利成为一名基层教师。

“感谢政府部门推出‘万岗计划’,人社部门精准推送岗位,我才能顺利就业。”今年5月初完成毕业设计,5月底成功签约瓦轴集团,大连理工大学毕业生张凯感慨自己很幸运。

今年我国高校毕业生规模达1076万人,如何帮助他们走上发挥才能的岗位、找到绽放青春的舞台,成为全社会共同关心的大事。有关部门和地区千方百计、多措

并举促进高校毕业生就业。

做大就业市场,千方百计开拓工作岗位。开拓市场化就业渠道,国有企业带头发力,中央企业启动夏季招聘,地方国企积极跟进。浙江国资委表示,国有企业今明两年要继续拿出不少于50%的新增岗位招聘高校毕业生。与此同时,各地出台一系列鼓励、引导民营企业吸纳高校毕业生的政策举措。在对吸纳毕业生就业的企业给予社保补贴、税费减免的基础上,不少地方提出,将按每人1000元的标准给予满足条件的中小微企业一次性吸纳就业补贴。对政策性岗位的开发工作也在同步进

行。“特岗计划”招聘6.7万人,“西部计划”招聘2万人,“三支一扶”计划招聘3.4万人,扩大中小学幼儿园教师招聘规模……当前,备受毕业生关注的政策性岗位招聘工作正在加速推进。人社部表示,要力争在8月底前完成中小学幼儿园教师招聘工作。

精准开展就业指导,“云上”服务不断线。做好离校未就业高校毕业生服务工作,一人一策精准帮扶是关键。开设专属网络面试间,购置摄像头、补光灯等专用设备,助力毕业生提升面试效果;升级“精准就业信息推荐”功能,让毕业生可以按照“对口专业、工作地点、工作薪资”等定制求

职方向,系统智能推荐招聘信息;建立实名制服务台账,按需提供技能培训、见习机会、岗位推介等服务……各地方想新招、探新路,力争以服务促进毕业生尽快就业。

突出就业实效,开展有温度的帮扶。促进困难家庭高校毕业生尽早就业,是稳就业保民生的重要内容。今年5月,教育部部署实施2022年度“中央专项彩票公益金宏志助航计划”,面向重点群体开展就业能力培训,帮助参训学生增强求职信心、提升就业竞争力。目前,“宏志助航计划”已线下培训毕业生7.6万人、线上培训67.5万人。今年7月,人社部部署工作,将为困难毕业生优先推荐岗位,优先落实政策,优先组织培训见习,对确实难以通过市场就业的,还将提供公益性岗位兜底安置。

“尽管宏观经济运行仍面临风险挑战,但随着经济企稳回升,高校毕业生依旧拥有广阔的空间和机遇。”首都经济贸易大学劳动经济学院副教授张成刚说,毕业生们要用足用好政策和资源支持,闯出一条属于自己的道路。