

有爱无碍 无障碍环境让城市更有温度

■中国城市报记者 郑新钰文
全亚军图

今年的全国两会上，“推进无障碍环境建设和适老化改造”被写入《政府工作报告》。

无障碍环境建设不仅惠及残疾人，更是为所有社会成员安全便利自主出行、交流，获得人文服务，进而享受美好生活的必需条件，事关每个公民的基本权益。

从“设施”到“环境”，措辞的改变不仅意味着无障碍的内涵逐步扩大，更意味着“坚硬”的城市正变得“温柔”起来……

“谢谢你，为我的权益保障发声”

在我国，残疾人的总数超过8500万人，也就是说，每16人里就有一位登记在册的残疾人。

但为什么，人们在大街上不常见到他们？

康女士怎么也没有想到，雪天“轻轻”摔了一跤后，就是长达数月的卧床生活。

“我之前半月板受过伤，前阵子下雪天出门不小心摔了一跤。”这一跤让康女士摔断了膝盖韧带，感同身受了一次“残疾人的生活”。

康女士告诉中国城市报记者，打了绷带坐上轮椅后，她几乎没有出过门，“我还曾疑惑，为什么日常生活中很少见到残疾人的身影，当自己经历了才明白，是因为出行太不便了。”

康女士生活在北方一个二线城市，她举例称，一些步行道和车道连接处都是台阶，缺少坡道或者坡度太大，“出门得有两个陪护人，负责抬轮椅”。

“出门时不敢喝水，因为无障碍卫生间有些难找，部分地铁站无障碍电梯处于闭锁状态，使用时还得拨打工作人员电话，很不方便。”康女士无奈地表示。

康女士的遭遇一方面折射出无障碍环境建设关乎所有人，尤其是残疾人、老年人、伤病人群等有特殊需求的群体；同时也反映出，部分无障碍设施被占用、维护不到位、设计纰漏等问题依旧存在。

由此可见，残障人群的权益保障与尊严捍卫，需要无障碍环境建设公益诉讼的有力支撑。

去年全国两会期间，全国人大代表、广东嘉诚建设集团党委书记、董事长张晓向大会提出《关于加大力度推广无障碍环境建设公益诉讼的建议》。不久后，最高人民检察院办公厅答复称，将认真研究吸纳该建议。

“谢谢你，为我的权益保障发声”

坐下，请喝一杯茶。让我亲亲你吧，我的好妈妈。”这首耳熟能详的歌，是许多儿时常常唱给母亲的歌。

十年前，一部名为《手语时代》的纪录片中，主人公芳芳的女儿贴在妈妈耳边也呢喃地唱着这首歌。

令人遗憾的是，作为一名听障人士，芳芳听不见女儿温暖的歌声。她的世界就像一部无声的纪录片。

在我国，有2780万和芳芳一样的人，占我国总人口的1.9%，居五大残疾之首。然而，与之相对的一个数据是，我国专业的听力服务人员仅有1万人。

在听障人士无法实现沟通自由的情况下，有人得了肿瘤，没有理解医生的意思，结果硬生生地拖到了晚期；有人遭遇法律纠纷，找不到通畅的途径诉讼，最终只能独自承担损失……

不过，一个好消息是在信息化程度不断提高的今天，残疾人可以借助数字技术获得“科技平权”。

以听障人士为例，一些APP已经能免费为听障人士提供实时手语翻译、语音文字转写等服务，涵盖医疗问诊、银行金融、法律咨询、政府审批、警方办案与服务、亲友沟通等场景。

“我们欣喜地看到，科技助力，推动着更多的不可能变成可能。”中国残联执行理事会理事、中国聋人协会主席杨洋表示，引导社会关注、了解听力健康重要性的同时，通过数字技术为听障群体提供无障碍信息服务，是未来听力健康工作的重中之重。

值得关注的是，早在2012年，国务院颁布的《无障碍环境建设条例》，就对无障碍环境作出了内涵界定，其中不仅包括无障碍设施建设，还涉及无障碍信息交流和无障碍社区服务。

“谢谢你，让我‘看见’声音”

“妈妈下班回到家，劳动了一天多么辛苦呀。妈妈、妈妈快在无障碍信息交流方面，北

京2022冬残奥会场馆作好了很好的示范——场馆内设置醒目、简洁易懂的无障碍引导标识，确保信息无障碍；在反兴奋剂检查站、医疗诊所等位置专门配备中英文对照的盲文、大字版本或语音提示，方便视障运动员清楚地了解相关事项。

全国政协委员、中国听力语言康复研究中心原主任龙墨建议，将“两个奥运”的无障碍环境建设先进技术、有效经验复制推广到其他地区，带动无障碍事业规范化发展，推动社会文明持续进步。

“谢谢你，为我送来服务”

3月8日上午，北京市海淀区八里庄街道温馨家园内传来动人的旋律，原来是残疾人朋友正在此排练非洲鼓。

“非洲鼓可以让学员们进行手眼脑和身体协调性的练习，达到康复目标。”八里庄街道温馨家园园长李巍然介绍说，为了庆祝冬残奥会的召开，大家这两周还新排练了节目，积极性很高。

除了敲非洲鼓，玩旱地冰壶、冰球、做康复训练和理疗等都是海淀区八里庄街道温馨家园的常设项目。

中国城市报记者了解到，八里庄街道温馨家园建设于2008年初，是海淀区两家冬奥示范温馨家园之一。该家园总面积已经拓展到500多平方米，每日接待前来参加活动的残疾人学员在50名至100名之间。

温馨家园不仅开门迎客，还

送服务上门，让那些因故无法出家门的残疾人也能享受到优质的服务。

“我们创建的‘移动式’温馨家园延伸服务到社区，以‘点餐式’精准服务满足残疾人不同的个性化需求。”李巍然介绍道，温馨家园还建立了残疾人服务数据库，坚持每月一次的“家长团长”沟通联系机制，把社会化康复训练和家庭化教养陪伴有机融合起来。

事实上，无障碍社区建设不仅能惠及残疾人，更是应对老龄化社会到来的应有之举。

全国人大代表、科大讯飞董

事长刘庆峰在履职过程中注意到，以家庭为核心、以社区为依托、以专业化服务为依靠的全新养老模式正在逐步形成。其中，80岁以上且独居的老年人是社区服务的重点关注对象。

刘庆峰向中国城市报记者表示，建议针对养老服务人员短缺现状，加快推进康养机器人的成果转化，在康复训练和安全监护方面发挥更大作用；同时推动陪伴机器人专项课题研究，提高老年人幸福指数、实现陪伴关爱。

“我们在天津、安徽等地，探索利用人工智能技术提升对老年人关爱能力，运用智能预警模型，实现对老年人的‘7×24’”

小时闭环安全守护，助力老年人更近距离地共享信息化发展成果，享受更高品质的老年生活。”刘庆峰说。

“谢谢你，给我这次机会”

身体上的残疾，已经让这类特殊人群饱受日常生活中的艰辛；冷漠甚至歧视、偏见，更让残疾人难以融入社会。

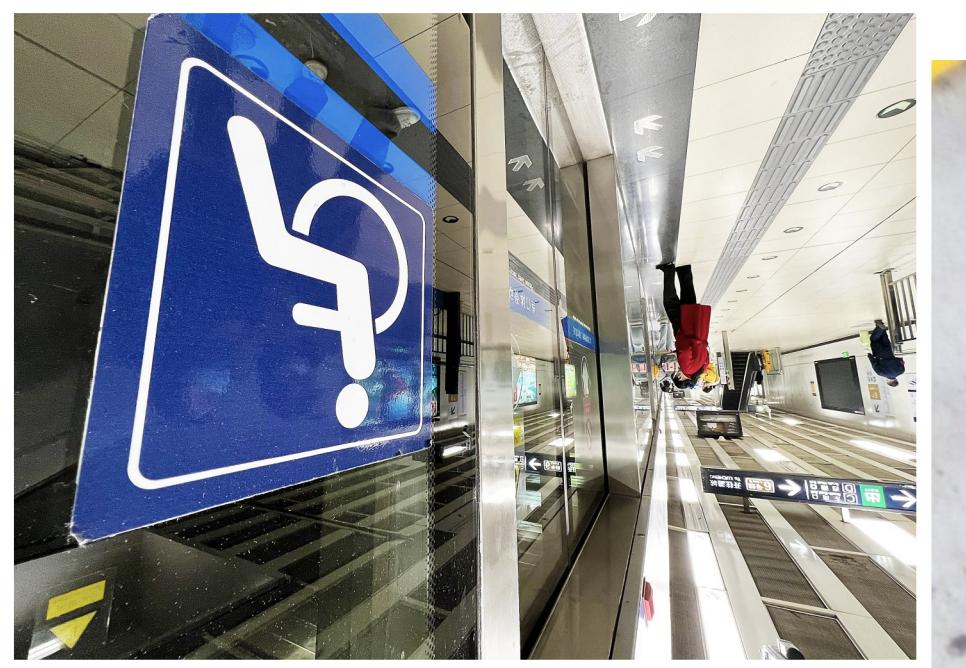
2020年底，谭婷通过了国家统一法律职业资格考试，成为我国首位“聋人准律师”。在此之前，特教老师和工人几乎是她对职业的全部想象。但如今，她凭借专业知识帮助了更多听障人士获取法律知识、培养他们提升维权意识。

无独有偶。左眼视力仅为0.1、右眼几乎看不见的周富贵，凭借着“贴着黑板抄板书”的韧劲儿，去了一所普通高校上学。从学校毕业后，他成为了一名推拿师。工作中，他有一个“新发现”——视障人士对互联网有很大

多方面的使用需求，亟待满足。于是，周富贵开始自学英语和编程，如今已成为一名信息无障碍研发工程师。后来，他还推出了视障人士专用的APP，内含电视台、直播、有声小说等功能，让残疾人也能体会到普通人在网上、“吃瓜”的快乐。

正因为身体的残疾，这类特殊群体比健全人更多了一份生命的韧性和坚持。这种不容易气馁的精神，激励着他们在热爱的事业中创造出更大成就。

“十四五”期间如何促进残疾人就业创业？人力资源和社会保障部就业促进司负责人宋鑫对此表示，将从强化政策扶持、强化技能提升、强化就业服务、强化权益维护等四个方面，为残疾人增加收入、融入社会保驾护航。



北京地铁10号线无障碍标识。

政府网站无障碍建设需配套细则

前，地级及以上城市政府网站普遍设有无障碍模式或适老模式。其中，省级政府网站均设有无障碍模式或适老模式。

与此同时，不容忽视的是，当下无障碍政府网站建设过程中，网站设计不统一，相关功能差距较大，无障碍服务水平参差不齐，缺少相关建设标准。具体分为以下几种情况：

——政府网站缺少无障碍模式，如河南省省直部门网站还没有语音朗读功能。

——政府网站无障碍信息建设政策情况如何？2014年

式下功能较为单一。以河南省洛阳市政府网站为例，点击“开始适老模式”后，只有字体放大功能，且放大的字体与原字体差别不大。

——政府网站无障碍模式下没有语音朗读功能。如河南省郑州市政府网站，无障碍模式下有字体缩小、字体放大、页面缩小、页面放大、高对比度、辅助线、恢复正常、关闭等8个功能，目前网站还没有语音朗读功能。

在全国政协委员、农工党湖南省委副主委、中南大学湘雅三医院院长张国刚看来，目

前，无障碍环境建设相关法律法规中有关信息无障碍建设的规定无配套的实施细则，缺乏操作性；此外，信息无障碍建设缺乏强制标准，无法对标，难以有效实施。

张国刚建议，根据信息无障碍环境建设有关法律规定，出台可操作性的实施细则。明确县（市）级以上城市，在特殊教育学校、政务办事大厅、机场、高铁站、医院等场所必须为残疾人提供语音和文字提示、手语、盲文等信息交流服务，并提供优先服务和辅助性服务。

“以前盲道上共享单车乱停乱放的现象少多了，盲道‘断头’情况也不见了，我们出行更方便了。”纪德勇说。

纪德勇告诉中国城市报记者：“对于残疾人开办企业，政府各部门都是一路绿灯，主动服务，为我们残疾人提供了很大便利。”

在多年的学习和实践中，纪德勇总结出了一套独有的按摩手法，被鉴定为三级伤残军人。退役一年后，他再次遭受人生变故，先后失去挚爱的双亲。

纪德勇不计报酬地帮助盲人群体，培训出一批盲人在他的按摩中心就业，并给予他们生活方面的照顾。

2019年，纪德勇被评为全国残疾人自强模范、全国模范退役军人。

中国城市报记者了解到，在纪德勇的按摩中心里，很多员工是全盲人士，上下班只能依靠家人接送，他们都盼望着无人驾驶汽车能够早日普及运行。

“期待无人驾驶汽车便利盲人出行，希望国家能够出台专门针对视障人士使用无人驾驶汽车的专项政策，并在购车和使用方面给予相应的补贴，让广大视障人士都能享受到智能科技带来的便利。”纪德勇说。

构建无障碍出行服务体系

■中国城市报记者 胡安华

多种交通方式的导航服务。

在国贸地铁站，中国城市报记者向地铁工作人员询问无障碍电梯的使用情况。工作人员告诉记者：“无障碍升降平台的使用频率并不固定，有时候1个小时会服务4至5名残疾人，有时1天仅服务1至2名残疾人，但无障碍电梯的设置非常有必要，能让人感受到城市的温情。我们只要遇到有需求的人，都会第一时间协调安排轮椅升降平台，乘坐轮椅乘客通常仅需2分钟就能安全平稳落地。”

3月1日起，北京市朝阳区首批6700余个无障碍信息点位陆续“上线”高德数字地图，让残疾人、行动不便的老人等群体规划出行不再是难事。

中国城市报记者用手机打开高德数字地图，搜索“无障碍电梯”，立即显示出附近多台电梯，并且按照由近及远的距离排序推荐。点击某台电梯，数字地图还能显示

了更新，同时还根据相关车站实际情况，补充配备了33台轮椅升降平台、7台爬楼车。新的轮椅升降平台和爬楼车具有承载力强、运行平稳、安全性高等特点，能够为特殊需求乘客提供更好的无障碍出行服务。

“虽然早晚高峰人流量比较大，但我们会尽力保障有特殊需求的乘客从地面到站台、站厅的无障碍通行。”金台路地铁站工作人员向中国城市报记者表示，北京地铁在300余个车站醒目位置设置了无障碍服务标识及预约服务电话，公布了无障碍接力服务流程，接受乘客无障碍服务预约，确保这些乘客能全程获得帮助。

除地铁站外，要想满足更多残疾人等群体的出行需求，公交车、过街天桥、公共厕所等场所设施也要不断完善。3月10日，中国城市报记者路过朝阳区朝阳路一个近十字路口的过街天桥，发现天桥两侧都安装了无障碍升降设备，过街路面宽敞整洁无阻挡物，为残疾人等群体营造了较好的出行环境。

前一日，中国城市报记者在北京西城区宣武门外大街公交站台看到，一位乘坐轮椅的大爷在驾驶员的帮助下，借助托板顺利登上了公交车。托板、呼叫按钮、车头以及车身的无障碍标识是无障碍公交车的标配。截至2021年底，北京无障碍公交车达1.2万部，城区占比超八成。与此同时，近期乘坐飞机离京出差的张女士告诉记者：“首都机场航站楼非常人性化，在通往卫生间的路面上有一条亮黄色盲道。这条盲道从通道入口一直延伸到无障碍卫生间的自动门前，对有视觉障碍的人来说太友好了。”

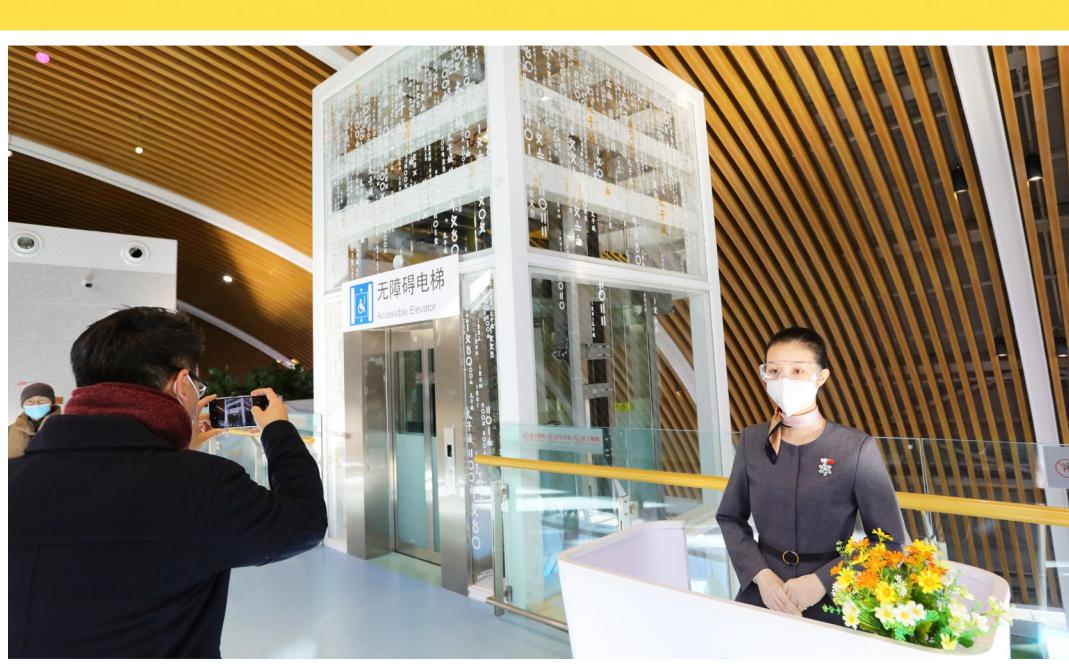
此外，2020年至今，北京市240家公园已完成了770个点位的无障碍设施整治。今年，北京市还将改造提升30处全龄友好型公园，逐步实现特殊群体游览公园时的无障碍化。

帮助他选地开店装修、办理许可证，还给予他补助。终于，纪德勇在怀柔区龙山街道望京社区，纪师傅盲人按摩中心近日闻名。外表清瘦的纪师傅凭借精湛的中医推拿和针灸技艺，总能缓解顾客的身体疼痛及失眠焦虑。如果不是看手机时将放大镜凑到左眼前，人们很难发现他是一位残疾人。

纪师傅全名叫纪德勇。20多年前，纪德勇因在一次部队消防演习中接触到了化学烟雾，导致右眼失明、左眼只能看到物体轮廓，被鉴定为三级伤残军人。退役一年后，他再次遭受人生变故，先后失去挚爱的双亲。

接连的打击并未让纪德勇失去生活的信心。他克服一切困难，学习中医推拿和针灸技艺。这期间，纪德勇不仅获得了老中医慷慨传道，更有热心友邻帮助他诵读笔记、识别穴位。在各方帮助及其实勤学苦练下，纪德勇的技艺突飞猛进。

2003年，纪德勇萌生了创业的想法。怀柔区残联和纪德勇所在社区为其牵线搭桥铺路，明显感到出行阻碍变少了。



为更好服务保障冬残奥会，京张铁路太子城站设置了5部无障碍电梯。