

# 立法让“无碍”环境建设更有“爱”

■中国城市报记者 方紫薇

老旧小区建电梯成“老大难”、药品说明书看不清小字、被“数字鸿沟”隔离在智能化的现代社会生活之外……发展列车隆隆向前，生机勃勃的年轻人占据了主流话语，老年人、残疾人等群体却在日新月异的社会中屡屡碰壁，声音淹没在众声喧哗中。

不容忽视的是，目前我国有8500多万残疾人，60岁及以上的老年人超过2.8亿人。解决“急难愁盼”的民生问题，建设有爱无“碍”的城市，是彰显社会温情的一项重要标准。

9月1日，我国无障碍环境建设的首部专门性法律——《中华人民共和国无障碍环境建设法》（以下简称“无障碍环境建设法”）正式实施。这部专门性法律从设施建设、信息交流、社会服务三个方面作出规定，为残疾人、老年人提供更加便利的社会生活，确保全体社会人员共享经济社会发展成果。

如何让残疾人、老年人共享信息化发展带来的实惠和便利；如何有效治理盲道“断头”和缘石坡道“缺失”；如何在公共服务场所配备必要的无障碍设备和辅助器具，让残疾人、老年人出行办事无忧……对于这些群众普遍关注的“急难愁盼”问题，都可以在这部法律中找到解决的答案。

## 法规亮点频频 彰显社会温情

数字经济时代飞速而来，基建设施日新月异。障碍却无处不在。例如，老小区安装电梯涉及多方利益，向来是“老大难”问题；老人即使戴着老花镜，药品说明书上细细的小字也难以分辨；老人很难学会使用数字化时代的智能设备，出行、办理服务时缺少人工指引与绿色通道，被无形排除在智能化生活之外；盲道“断头”和缘石坡道“缺失”；公共服务场所缺乏必要的无障碍设备和辅助器具……种种不便，让弱势群体常常感到不适与无助。

人民城市人民建，人民城市为人民。无障碍环境建设法的施行恰逢其时。从具体条款来看，该法规有哪些亮点？

该法规提出，国家支持城镇老旧小区既有多层住宅加装电梯或者其他无障碍设施，为残疾人、老年人提供便利。

相关建设正在稳步实施，着力解决“悬空”老人问题。据住建部统计，2018年以前，全国既有建筑加装电梯5000部

工作人员帮助使用助力车的乘客上车。中新社发 余祥摄  
环境的改善和便利，提升残疾人社会参与水平。图为公共设施体验活动，让征残残疾人朋友充分感受到无障碍出行  
日前，江苏省仪征市残联组织残疾人代表开展无障碍



左右，2018年是《政府工作报告》部署加装电梯的第一年，当年加装电梯5200部，此后逐年增加，2022年全年加装3万多部，2018年至2022年累计加装8.2万部。今年以来，截至7月底，已加装1.8万部。

此外，该专门法规定，国务院有关部门应当完善药品标签、说明书的管理规范，要求药品生产经营者提供语音、大字、盲文、电子等无障碍格式版本的标签、说明书。

在全国人大常委会办公厅日前举行的集体采访中，全国人大常委会法工委社会法室主任石宏表示，纸质的药品说明书原则上要有大字版，但有时候药品说明书比较长，用纸质大字版可能成厚厚的一本书。这种情况下可以提供电子版，一扫描电子的大字版就出来了，这样就最大程度上解决了老年人和残疾人等群体阅读药品说明书不便、字体太小的问题。

值得注意的是，无障碍环境建设法还提出，公共服务场所涉及医疗健康、社会保障、金融业务、生活缴费等服务事项的，应保留现场指导、人工办理等传统服务方式。对于行政服务机构、社区服务机构以及供水、供电、供气、供热等公共服务机构，应设置低位服务台或者无障碍服务窗口，配备电子信息显示屏、手写板、语音提示等设备，为残疾人、老年人提供无障碍服务。

提高硬件建设、打通数字鸿沟、完善社会服务，该法规更加立体、全面、脚踏实地。“该法规的实施，反映出以人为本的立法理念，体现社会本位，关心弱者，雪中送炭的精神，彰显法律的温度。”中国人民大学法学院教授刘俊海对中国城市报记者说。

## 打通“数字鸿沟” 弥合服务赤字

如何塑造一个有爱无“碍”的环境？从硬件设施来看，家居适老化改造与交通出行安全，或将显著改善弱势群体的生活环境与体验。

家住江苏省连云港市的原爷爷今年80岁，前些年腿部动过手术，肌肉无力，在家中行走坐卧都不太方便。“家中的洗手间装上无障碍设施后方便很多，在如厕与洗澡时，我就不会坐下后半天才起不来，也不用每次都麻烦老伴了。”原爷爷高兴地说。

记者注意到，现在城市里虽然也有许多无障碍设施，但是存在不符合标准、设施之间衔接不顺畅的问题，难以实现无障碍设施的规范完善和互联互通，盲道规划不合理、出现“断头路”、被共享单车或是汽车占用等现象时有发生。

立法之后，权责界限在逐步清晰。“这次我们通过立法明确了无障碍设施的维护和管理责任主体是谁，应当承担什么样的维护和管理职责，同时明确禁止违法占用和破坏无障碍设施，如果违反了要承担相应的法律责任。”石宏举例说明。

此外，弱势群体的智能化困境随处可见：疫情期间，有老人因为不会用手机健康码“寸步难行”；不会使用医院的智能挂号设备，老人只能在人工窗口排长队等待；有些服务提供商为节约成本淘汰人工，取消绿色通道，却把老人与残障人士扔在了智能化的“无人区”。

社会跑步进入智能化时代，“数字鸿沟”成为横亘在老年群体与社会之间的障碍。当老人学习能力逐步下降，难以适应变化的社会时，社会需要向他们奔赴。弥合“服务赤

字”，为弱势群体打通数字“盲道”的意义不言而喻。

国家出台众多政策、措施弥合“数字鸿沟”。近年来，工信部等部门制定出台了《关于推进信息无障碍的指导意见》《智慧健康养老产业发展行动计划（2021年—2025年）》等指导性文件，组织发布了信息无障碍相关标准共29项，并制定国内首项互联网应用适老化通用设计规范，指导行业协会发布手机、彩电等智能终端和多媒体茶品的无障碍标准。

社会正在普遍响应。例如，智能手机设备供应商正在产品上搭载手机大字版、语音提醒、配色调整、一键呼叫等功能，方便老年与残障群体的使用；地图类APP推出无障碍导航功能，可以尽量避开台阶、陡坡等障碍物；出行类APP的“一键叫车”功能，更是为老年人降低打车门槛，极大地便捷了老年人出行。

无障碍环境建设的进度令人喜悦。数据显示，工业和信息化部目前已经推动了1735家残疾人、老年人常用的网站和手机APP完成适老化和无障碍改造。此外，电信业务专为老年人用户开设的“一键呼人工客服”专线，已累计服务超过2.2亿人次。

## 创造有爱无碍社会 多地在行动

我国各地长期存在发展不平衡、不充分的问题，这无形中限制了无障碍环境建设的进度。法规落地，目前还存在哪些难点、痛点？

“一是地域差异，我国地域广阔，不同地区的经济发展水平和社会资源分配不均，建设差异较大；二是资源不足，无障碍环境建设需要大量的资金、

技术和人力资源支持，但在农村和部分贫困地区尚面临困难；三是各地发展水平不平衡，一些发达地区相对容易实施无障碍环境建设，但一些欠发达地区面临着经济压力和技术困难。”财经评论员张雪峰对中国城市报记者说。

Co-Found 智库秘书长张新原对中国城市报记者说：“比如，一些老旧小区、历史建筑等存在改造难度大、建设成本高的问题。地区、资源、发展程度的差异也导致了部分地区无障碍环境建设滞后。此外，一些公共场所存在无障碍设施的建设不规范、质量不过关等问题。”

落实无障碍环境建设，多地正在行动。

湖南省邵阳市今年承担省民生实事项目“困难残疾人家庭无障碍改造”1300户，为全省任务数量最多的市州。截至目前，该市投入资金近900万元，完成改造1424户，任务完成率为109.5%。

江苏省南京市政务服务中心办事大厅服务台明确表示为视力残疾人、听力残疾人提供信息无障碍服务，为特殊群体提供帮办代办服务，例如咨询引导、全程陪办、协助填表、复印打印等服务。

“相关政府部门和社会组织单位要齐心协力，做到同频共振，良性互动，打造全方位、跨市场、跨地域、跨部门、跨产业的信息共享机制，形成快捷高效、技术先进、制度优良的无障碍环境建设体系，与老年人、残疾人的权益保护事业相辅相成，彰显社会的温度和包容度。”刘俊海表示。

“要加强政策宣传，提高公众的无障碍环境建设意识；加大投入力度，加强基础设施建设；建立健全监督机制，加强对无障碍设施建设和维护的监管；同时，要加强对残障人士和老年人的帮助和服务，实现全民共享无障碍环境的建设目标。”张新原说。

地方政府应积极落实无障碍环境建设法，解决民生实际问题，建造“有爱无碍”的人民城市。“一是要加大资金投入，提供足够的经费支持，切实推进无障碍环境建设；二是要加强规划和管理，确保设施建设的合理性和有效性；三是需要加强宣传和教育，提高社会对无障碍环境建设的认识和重视程度；四是加强监督和执法，对违反无障碍环境建设法规定的行为进行惩处，确保法律的有效执行。”IPG中国首席经济学家柏文喜表示，地方政府积极参与和落实无障碍环境建设，才能打造更加人性化、友善的社会环境。