金台视线

扶手太低、坡度过陡、盲道被堵

无障碍设施为何“建而难用”？

本报记者　施　芳　孙立极　向子丰

无障碍环境建设法于2023年9月施行后，各地对无障碍环境建设越来越重视，无障碍设施已成为公共场所的必配。但有读者网友反映，当前不少地方的无障碍设施因为建设不规范、不连贯，难用甚至无法使用。记者就此进行了调查采访。

卫生间抓杆过低、电梯在防火门后等，无障碍设施不规范、动线不畅通

四川成都地铁13号线一期于2025年底开通，于先生近日去乘坐体验。他说，地铁站点设计高端大气，但作为一名来自建筑领域的专业人士，他带着卷尺边量边看，发现无障碍设施存在不少细节问题和违规问题。

“比如，净居寺站无障碍卫生间坐便器水平安全抓杆长度为500毫米，规范长度应为700毫米。”于先生说，“再比如华西坝站，坐便器竖向安全抓杆高度仅1070毫米，不符合1400—1600毫米的规范要求。四川师大站，小便器水平安全抓杆，高度为700毫米，规范要求为900毫米……”

在无障碍环境建设中，很多城市都存在类似问题。中国助残志愿者协会智库专家、北京大学建筑与景观设计学院副教授李迪华和团队2024年3月至2025年底，对北京、上海、深圳、广州、武汉、长沙等地的无障碍卫生间展开调研，结果令人担忧。

一方面，无障碍设施细节不规范。“有的无障碍厕所门没有配备抓杆或没有观察百叶窗……”李迪华团队负责人介绍。

设施建设不规范可能给使用者带来安全风险。于先生指出，成都地铁13号线幸福梅林站入口，盲道砖未引至扶手位置、无障碍扶手与坡道有一段距离，来往人员跨越坡道极不安全；九眼桥站部分入口提示盲道砖距离台阶达500毫米，规范标准应在250—300毫米……这些看上去差别不大的细节问题，却可能让残障乘客滑倒。

李迪华团队检查时也发现，有的无障碍卫生间内的紧急呼叫器安装位置过高，使用者一旦跌倒，无法呼叫；通往厕所的坡道坡度、宽度和护栏等不合格的现象非常普遍。“这些无障碍设施不仅无法服务残障人士，还可能会对使用者造成伤害。”团队负责人说。

另一方面，一些地方无障碍建设缺少整体统筹，单项设施没问题，但因衔接不到位、动线不畅通，影响整体连贯性和实用性。一名网友近日在人民网“领导留言板”留言，山东青岛地铁会展中心站，从站厅出站需经过一道防火门才能乘坐电梯，“轮椅旅客根本打不开这厚重的防火门，且盲道一路指向的也是防火门，会让盲人有撞上去的风险。”

同样，李迪华团队检查时也发现，有的厕所大门向外开，正对着轮椅坡道，轮椅车无法通过；有的轮椅车进入卫生间后，门无法关上。北京市无障碍监督员徐燕春介绍，北京某地铁站，出站口的电梯、坡道设计都很好，但是坡道与人行道有20厘米左右的高差，后期添加了一个水泥陡坡，轮椅很难自主上下。重庆市肢残人协会副主席邹蜜也介绍，重庆市鹅岭公园栈桥总长460米，全程无台阶，但在入口处却设置了台阶以及闸机等，还在游客须知中明文规定禁止轮椅通行，让轮椅使用者们望而却步。

无障碍设施分类杂，不少设计、施工、监理、验收人员对标准规范了解不足

无障碍环境建设法提出“五同步”原则：无障碍设施应当与主体工程同步规划、同步设计、同步施工、同步验收、同步交付使用，并与周边的无障碍设施有效衔接、实现贯通。但记者采访中发现，从规划设计，到施工监理，再到竣工验收、交付使用，部分工程在执行无障碍通用标准过程中层层“打折扣”。

于先生说，近10年来，国家、相关行业陆续颁发了许多无障碍标准和图集，不同标准互为补充。但有的设计单位、施工企业、监理单位，对施工及验收标准不熟悉甚至不了解。与此同时，“无障碍设施分散于建筑工程的各分部分项工程中，分类较为复杂，加上无障碍设施在专业工程中所占份额小，在施工方案中通常不会对其进行专门阐述。要求也不明晰，在施工及验收中常常得不到应有重视。”于先生说。

据介绍，一些公共建筑规划设计时仅在布局上留出了空间，如无障碍卫生间国标要求是不小于4平方米，设计图纸即留出一个4平方米的空间，标注为无障碍卫生间，但对无障碍设施的具体位置、尺寸未进行具体标注。有的设计师会直接引用参考图集，将无障碍设施作为“标配项”在图纸上画出，缺乏对场地条件的实景研判，也没有在施工图纸上明确标注无障碍设施的具体要求，全凭施工人员个人经验完成内装饰或安装。

此外，有的施工人员缺乏无障碍专业知识，有的施工单位为节省成本或图方便，擅自降低标准或更改设计。徐燕春介绍，检查中发现，“有的洗手盆下水管和坐便器下水管距离过近，轮椅使用者如厕时没有足够空间靠近坐便器进行平移。”

还有的工程监理人员缺乏专业的无障碍知识。比如盲道铺设时未严格遵循间距和材质标准，部分路段出现凸起高度不足或衔接不平顺的情况，无法起到有效的引导作用，有的甚至缺失盲道提示或铺设方向错误。“有一回我走盲道，直接走进了一处‘死胡同’，转了好几圈才得以走出。”视障人士梁江波说。

到工程验收环节，验收人员通常只看“无障碍设施是否存在”，不细致测量是否符合国家标准、评估设施的便利性。验收时，绝大多数工程都缺少无障碍设施使用群体的实地体验，难以发现实际使用中的问题。根据2025年9月公布的“山东省临沂市罗庄区人民检察院督促城市公园无障碍设施规范建设行政公益诉讼案”，临沂市双月湖公园在未完成竣工验收的情况下向公众开放，结果发现，园内存在11处高差未设坡道、6座桥梁坡度过陡而无扶手、多处台阶过高等不符合国标的问题。

还有的无障碍设施建成后，由于管理不善，后期增加“重重障碍”。有网友在人民网“领导留言板”反映，在辽宁沈阳市部分商场前，无障碍通道上常见多个石礅紧密排列。设置石礅的初衷是阻止机动车进入，但这些石礅之间间隙狭窄，即便拄拐也只能勉强通过。

此外，无障碍设施一旦建成，即使发现设施不达标，对建设方、施工方的处罚往往较轻，与整体工程预算相比微不足道，无法形成有效震慑。

清华大学无障碍发展研究院院长邵磊认为，无障碍设施建设不规范、动线不畅通、管理不到位，表面上是某个“点位”的问题，实则是无障碍环境和服务系统性不足。“在现实中，无论是公共还是私人领域，我们会经常遇到责任主体不明确甚至互相推诿、协调权能不够，或者缺乏资金等状况，导致无障碍系统出现漏洞。”邵磊说。

加强无障碍建设全流程监管，推动无障碍设施从“覆盖到位”迈向“达标适配”

陕西西安读者毛先生近日受访时告诉记者，他陪坐着轮椅的母亲乘坐地铁时发现，3号线务庄站所有闸机都无法推行轮椅出站；在青龙寺站换乘，普通乘客只需走十几个台阶，无障碍通道却需先出站，过一个红绿灯，再从另一个入口进站。他在人民网“领导留言板”反映这些问题后，西安轨道交通集团有限公司解释：务庄站的问题需要更换闸机才能解决，青龙寺站则属于最初设计有缺陷导致，很难改变，只能靠工作人员提供现场帮扶。

无障碍设施一旦建好后，问题整改成本高甚至很难整改。因此，从源头、全流程推动无障碍公共设施建设达标适配至关重要。

于先生提出，工程设计、施工、监理均需严格执行相关标准。他强调，细节把控是无障碍环境设施建设是否合理的关键要素，“细节不到位是当前无障碍设施施工的突出薄弱环节。须要求施工企业、监理单位树立适老化的无障碍环境建设理念，遵从规范性、可靠性、耐久性、实用性、经济性相统一的原则，注重施工细节，体现出无障碍建设的精细化、人性化，这也是无障碍环境建设法的要求。”

李迪华表示，依法强化无障碍设施的系统性规划设计与管理，确保无障碍动线连贯畅通。他建议，厘清各部门责任边界，明确无障碍设施“建、管、用”全过程法定责任。强化全流程监管，遵循“零容忍”原则，确保无障碍设施建成即达标，避免“投入使用后再改造”的误区。

针对无障碍设施建设违法成本低问题，全国人大常委会委员、中国助残志愿者协会会长吕世明认为，应有效建立高成本违法处罚机制，对不达标的设计、施工、管理方施以具有威慑力的处罚，强制其承担整改费用。

吕世明指出，全面建立“人大执法检查+政府监管+检察院公益诉讼+社会监督+特殊群体参与”的多元监督体系，建立便捷、有效的公众投诉反馈和问责平台，让标识错误、设施损毁等问题早发现、早解决，构建“出行更安心、维权更便捷”的无障碍环境。

中国助残志愿者协会社工委秘书长陈唯斌则建议，强力推行“体验式验收”，邀请残障人士或第三方专业机构进行真实场景下的试用体验，将其作为验收的必要要求，推动无障碍设施建设从“有没有”向“好不好”加速转变。

百姓关注

“AI假图骗退款”　新型欺诈须治理

本报记者　吴储岐

近期，全国多地电商平台出现“AI假图骗退款”事件：消费者利用生成式AI工具快速制作商品“破损”“变质”“污损”等虚假瑕疵图像，以“质量问题”为由申请“仅退款”。此类行为单笔涉案金额为几十至数百元，看似不大，却已形成灰色产业链，轻则伤害商户利益，重则侵蚀数字经济信任根基。

近日，上海某玩偶店主向记者展示了一份消费者提交的“商品污渍图”，经专业工具检测，存在边缘模糊、光影逻辑矛盾等问题，但平台仍裁定退款50元。而湖北某生鲜商家则遭遇了“高仿式造假”：消费者提交的香蕉腐坏图与商家发货存档照的背景、摆放角度完全一致，32元订单却被以退款不退货处理。

与此同时，网络平台已出现“AI‘仅退款’实战课（售价288元）”“假图二次优化”等付费服务，宣称“单账号月入千元”，教程包含“光影匹配技巧”“多角度瑕疵生成”等进阶内容。在社交平台上，部分用户将违法行为美化为“薅羊毛智慧”，诱导普通消费者参与。

记者实测了3款主流生成式AI工具，发送了一张桃子照片，输入指令1分钟后，一张表皮布满深浅不一的褐色霉斑、果蒂处呈现局部软烂凹陷的假图即生成，肉眼难辨真伪。

3款生成式AI工具的呈现效果略有不同，但都能达到以假乱真的程度。若想对假图进行细节上的微调，还可以和AI工具再次对话，比如增加果面磕碰痕迹等，工具在1分钟内即可完成优化。部分软件工具还提供了“电商售后专用模板”，可对AI生成图进行二次光影处理、去除原图商品水印、添加物流包装背景元素等，精准生成符合平台审核场景的假图。

相对于AI生成技术快速发展，检测鉴别技术普及慢、成本高。尽管已有AI内容检测工具，但准确率较低，特别是对经过二次处理的深度伪造图像的识别能力不足。第三方专业鉴定费用高，远超小额订单金额，多数遭遇AI造假的中小商家觉得不值当，放弃检测。

AI造假泛滥的背后是平台管理机制滞后，为欺诈行为滋生提供了土壤。有业内人士表示，当前，主要电商平台在处理售后纠纷时，仍过于依赖消费者单方提供的静态图片证据。部分平台设置的“小额快速退款通道”自动化程度高，缺乏与物流信息、商品溯源数据、用户历史信用及行为模型的交叉验证机制。有些平台为了降低投诉率，默认“小额退款优先通过”，客观上纵容造假行为。

此外，监管衔接与法律规制也存在滞后。2025年9月实施的《人工智能生成合成内容标识办法》虽要求AI生成内容添加显式标识和隐式标识，但针对诈骗用途AI假图缺乏专项治理措施，且隐式标识技术验证门槛高，商家、平台难以实操。而在法律层面，此类行为多因单笔金额较低，低于刑事立案标准，震慑力度有限；多次小额骗退累计计算缺乏明确规定，难以追究刑事责任。广东国鼎律师事务所律师何生廷认为，此类行为本质是新型诈骗，符合虚构事实、骗取财物的构成要件。

更令人担忧的是，AI造假正在从电商向更多领域渗透：商业竞争中出现AI伪造竞品质检不合格报告进行诋毁的情况，公益筹款平台有人伪造大病病历骗取善款，保险领域则出现AI生成虚假医疗诊断报告、事故现场影像骗取理赔的案例……

中国商业联合会直播电商工作委员会副会长曹磊表示，AI技术滥用为消费市场带来了新挑战，需要监管部门划定底线、平台织密防护网、商家提升自卫能力。在监管执法方面，建议公安、市场监管、网信等部门协调联动，开展AI技术欺诈专项整治，查办并公开通报一批典型案例；完善法律制度，明确“利用AI伪造证据骗取财物”的行为定性，建立“多次小额欺诈累计计算”入刑机制；建立跨部门数据共享平台，打通电商、金融、公益等领域的欺诈线索移送通道，实现“一处查处、全域管控”。

“平台还需切实压实主体责任，升级技术防控与审核体系。要求电商、保险、众筹等涉及图像证据审核的平台，分阶段、分类型推进技术防控升级，针对高频申请、异常时段交易、高风险品类等订单，要求消费者补充带时间戳、无剪辑的连续视频证据，与物流轨迹、商品溯源数据交叉核验。”曹磊说，此外，行业协会也可牵头建立跨平台“恶意欺诈用户”黑名单数据库，明确正当维权与技术欺诈的边界；通过主流媒体、网络平台发布警示案例，解读相关法律后果。

身边事·追踪报道

2026年1月26日，本报“读者来信”版刊发了“身边事”《青海民和回族土族自治县中川乡——水管铺设多年　水却迟迟未通》（见下图），民和回族土族自治县人民政府2月2日就此事发函给本报表示：河东村已形成以“公用机井集中供水管网入户为主、家庭自备井为辅”的双重供水模式；经核查，读者反映的问题“情况不属实”。

为查明真相，本报记者两赴民和县河东村，了解到当地通过公用机井供给村里的自来水管网，铺设12年，近两三个月才陆续通水，且时有时无。

——编　者

青海民和回族土族自治县中川乡——
水管铺设多年
水却迟迟未通
我们是青海海东市民和回族土族自治县中川乡河东村（见下图）的村民。几年前，村子里铺设了自来水管道，本以为终于能吃上放心的自来水了。可是，水管接上了，水却一直没来。我们多次向有关部门反映，都没有解决。现在，村里数百户村民吃水用水困难。希望有关部门关注，尽快通水，方便群众用水。
人民网“领导留言板”网友

人民日报社：

《人民日报》刊发来信反映“青海省民和回族土族自治县中川乡水管铺设多年，水却迟迟未通”的问题。

对此，青海省组建省市县联合核查组赴现场核查处置。情况如下：中川乡河东村辖11个社，共311户，其中常住户280户。受自然地理条件限制，该村无就近可用地表水源。经多年建设与运行，全村已形成以“公用机井集中供水管网入户为主、家庭自备井为辅”的双重供水模式，其中266户接入村公用机井管网并建有自备井，14户因自备井水量水质稳定，自愿选择不接入集中管网。经定期检测，两种水源水量能满足全村群众日常需求，水质符合标准。1月31日，联合核查组采取随机入户方式对河东村7户不同区域农户实地走访，受访农户家中供水稳定，均未发现缺水、断水现象，现有供水体系可有效保障村民基本生活用水需求，群众普遍认可。综上，读者反映的问题与实际情况不符，情况不属实。

为进一步提升河东村供水稳定性和安全保障水平，我县已将河东村等3村饮水安全改造提升项目纳入2026年建设计划，该项目计划于今年3月开工、6月底竣工通水，完成供水管网与满坪水库主干管网的对接，实现水源优化升级。

民和回族土族自治县人民政府

青海民和回族土族自治县河东村——

管网铺设12年　村民主要还是用自备井

本报记者　曹继炜

就青海民和回族土族自治县中川乡河东村自来水管是否通水问题，近日，记者两赴河东村走访调研。

“水没通着”，村民说日常用自备井

2月11日，在河东村，记者遇到了村民老李。在老李家中，记者看到一根黑色橡胶水管从约30米外的水井中延伸到院内。“这是我家自备水井的水管，平时吃饭、洗漱都是用它。”老李说，“接自来水的管道建房子时挖断了，根本没水，便没再接。”

记者又来到村民老田家。老田院里有两口水井，院角为自备井，菜地当中的为入户自来水井。记者把自来水井的水龙头拧到最大，未见水流出。“前一阵来过水，但时有时无。”老田说。

再到第三户，自来水水龙头干脆扔在井下，没有使用过的痕迹。

听说记者来了解自来水通水问题，不少村民走过来，七嘴八舌地说着“水没有”“水没通着”。很快，中川乡、河东村干部也闻讯赶了过来。

在乡镇干部、村党支部书记陪同下，记者继续走访。进入一户村民家，一名维修员爬到自来水井下，拧开阀门。上来后，打开水龙头，有水！不过，接出的第一桶水，水质明显浑浊。这户村民说：“自来水没用着，时间长了。”

随后走访的五六户村民，维修员拧开自来水井的阀门后，水龙头都流出了水。但询问几户村民，他们不约而同地表示，日常用的还是自备井。

对此，当地干部解释：“因为大家长期使用自备井，家里的管线都是接好的，就没有再用自来水井。而且用自来水是要收钱的，自备井不收水费。”

但记者走访发现，村民均表示从未有人收过自来水费。当地干部也无法提供水费收费标准及收费记录。

缴费记录中公用机井电费仅够80天

据介绍，河东村目前的自来水源于公用机井，从公用机井抽水到蓄水池，再供给村里的自来水管网。

同样是抽取地下水，既然村民长期使用自备井，为什么还要建设公用机井？当地干部向记者解释：“自备井是村民习惯，建设公用机井是为了落实‘两不愁三保障’对饮水安全的相关要求。”

当地干部介绍，公用机井及村内供水管网2013年就已建设、铺设完毕，2024年进行了重修。记者从当时的建设单位得知，该水泵每日抽水约4小时，设备每天用电大约15元。

当地干部告诉记者，日常村里有专人维护。记者询问有无日常运维记录、抽水时间等数据信息，当地干部无法提供。截至发稿，记者仅收到当地提供的2023年7月26日、2026年1月3日、2026年2月4日总计3次公用机井用电缴费记录，金额分别是500元、400元和300元，累计金额相当于80天的用电费用。依据缴费记录中的信息，记者从供电相关单位了解到，该用电户名为“民和县水利水电建设开发公司”，“缴费记录正常、稳定，未中断”。

令人意外的是，在公用机井旁，记者此前走访过的老田在村干部带领下找到记者。他兴冲冲地说：“你们一走，我家里就来水了，我把家里菜地都浇了！”

仍有村民花数千元打自备井

针对河东村村民反映的水管不通水问题，当地干部表示很“费解”。

记者沿着村内主干道，自行随机走访了多户村民。

在村民小赵家中，记者看到自来水管和自备井水管并存，但自来水只用于一层卫生间的太阳能热水器，因为“自来水去年11月才来，而且不稳定，90%的情况下没法用”。小赵说，去年11月即便自来水管已见到水，家中旧井水位下降，他还是花钱打了新井。

到村民小钱家时，问及用水情况，小钱表示：“最近一两个月确实看到别人家有水，但因为之前一直没有水，自己家阀门一直是关的”。小钱还说，自己家距离公用机井较近，自备井的水位受到了影响，年后准备再花钱打一口新井。

记者在村子主干道旁边一处院墙上看到“专业打水井”的喷漆广告，便以打井为名，拨通了广告上的电话。

“河东村那边刚去过，年后还有好几口井要打。”这名打井师傅告诉记者，“最近几年，我打了300多口井，在河东村、大马家沟、虎狼城（村）。”

记者咨询得知，打井每米收费250元（含人工费），打一口井需6000至8000元不等。根据2025年4月民和县统计局发布的数据，2024年民和县农村居民人均可支配收入为17439元。

2月26日，记者再次来到河东村。一名村民说，自来水井过年那几天来水了，这两天又没了。再次碰到小赵，小赵告诉记者，自来水井仍然是一会儿有水一会儿没水，“主要还是用自备井”。

河东村某户村民家中的自备井水管与储水桶。　本报记者　曹继炜摄