

城市无障碍设施建设加速 “无碍”空间更“有爱”

■中国城市报记者 王楠

自《住房城乡建设部办公厅关于进一步加强城市无障碍设施建设工作的通知》发布至今，已过去了近3个月。全国各地积极响应政策，围绕无障碍设施建设推出一系列民生举措，涵盖盲道贯通、无障碍电梯普及、智能导航系统应用及公共空间适老化改造等，推动无障碍设施建设从“有没有”向“好不好”加速转变，提升残障及老龄群体的生活幸福感。

设施升级 以人为本

中国城市报记者走访北京大学人民医院时了解到，该院尤为注重特殊患者的体验，持续在无障碍服务设施建设方面下功夫。去年底，该院在门诊区域加装扶梯，有效缓解了原有直梯的运载压力，为特殊患者提供更便捷的通行选择。此后，把每层自助机集中在扶梯附近，并统一进行升级换代，使机身加高加宽、屏幕字体变大，操作更简单，并安排专人进行引导或代操作。一些特殊患者还对记者表示，医院的无障碍停车位、地下车库直达各层的电梯以及无障碍厕所，都让他们的就医过程更加舒心。

类似案例也在全国多地商业体涌现。麦德龙商业集团有限公司旗下的上海麦德龙普陀商场，于近日推出一项为提升视障消费者购物体验的公益服务。具体措施包括在货架上设置可触摸的商品品类信息，使视障消费者能够通过触摸了解货架上的商品种类。同时，商场还制作了3D打印结构图，并附有盲文，以便视障消费者更好地了解超市的整体布局。

上海麦德龙普陀商场总经理杨毅在接受中国城市报记者采访时说：“此次服务的推出，源于公益热心人士的启发。服务落地后，我们与上海市盲童学校沟通，邀请该校青少年视障人士来商场体验服务与设施。”

上海市盲童学校七年级一班的学生们告诉中国城市报记者，在麦德龙普陀商场的购物体验很好，期望之后货架和商品的盲文标识会更加详细，且能在商品二维码位置做凸起效果，方便视障人士寻找。此外，学生们还希望能有更多商场参与进来，并提供专员导览服务、设置盲道。

“多个社会场景的无障碍设施建设从‘硬件覆盖’向‘体

验优化’跨越，充分彰显了以人民为中心的发展思想。”中国矿业大学（北京）马克思主义学院副院长、教授曾祥明说。

同时，曾祥明建议，政府要做好多维度制度设计，警惕建设流于形式或造成资源浪费。“具体而言，应建立专业且多方参与的规划评估团队，成员可涵盖建筑规划专家、无障碍设施建设工程师以及残障人士、老龄群体代表；对项目要从需求评估到施工建造全程细致审核，确保设施贴合群众实际需求，避免盲目投入。应构建多部门协同监督体系，定期收集反馈并及时整改，保证建设进度与质量。同时，还应完善长效运营维护机制，依据结果调整优化，实现动态平衡，让无障碍设施建设成为提升全民生活品质、促进社会公平的有力举措。”曾祥明说。

数字地图 精准导航

配合城市无障碍设施建设，提升对残障及老龄群体的服务能力，数字地图亦在发力。去年底，重庆市发布“无障碍山城”友好地图，对公共交通如何到达点位，以及无障碍通道、电梯、卫生间的位置都作了整理和标记；使用者还可添加新发现的无障碍设施，或发布无障碍设施的缺失情况。

实际上，一些商业地图早已添加了无障碍导航功能。例如，高德地图无障碍导航（轮椅导航）自2022年上线后，截至去年12月，相关功能已覆盖全国60座城市。

“很多专供残障、老龄人士使用的小众商业导航地图，由于功能和流畅度不太理想，所以使用频率较低。”中国合作经济学会金融专业委员会委员顾嘉峰在接受中国城市报记者采访时分析称，即使是腾讯、高德这类数字地图龙头企业，也存在不同程度的短板。例如，综合功能不错的腾讯地图，没有为视障群体提供便捷的软件使用反馈渠道；高德地图虽然尝试了夹角功能，但页面无障碍体验仍有待提升。此外，读屏软件与导航系统不够兼容、识别导航页面方式单一、公交信息混杂难辨、APP图标未转文本导致读取困难、导航“路线详情”页不支持读屏等现象，也是主流导航地图软件的共性问题。

针对上述问题，顾嘉峰建议企业从以下方面入手改进：首先，加快完善主流导航的无障碍功能，包括道路夹角播报程序、红绿灯有声读秒功能以及公共交通站点有声播报功能等，以提供更加精准、便捷的导航服务；其次，着力提升读屏软件与导航系统之间的兼容性，完善软件整体焦点可访问性、更新和优化软件图标识别版本，并允许视障用户自定义软件功能，以优化他们的使用体验。最后，畅通视障群体的反馈渠道，在软件内部建立专门的无障碍反馈平台，鼓励他们积极参与软件开发和改进过程。

数字地图隐私信息安全近几年广受关注。广东国鼎律师事务所合伙人、公益律师廖建勋在接受中国城市报记者采访时称，政府部门应强化安全监

管，明确智能导航系统数据存储、传输加密技术标准，以及与地图隐私信息相关的其他技术设备稳定性、准确性指标；建立市场准入前严格审核制度，通过技术安全性评估报告审核的产品方可进入市场；搭建完备产品质量追溯体系，促使企业把控质量、降低风险。

凝聚合力 博爱包容

上海市盲童学校党支部书记张杨莉在接受中国城市报记者采访时说：“近年来，上海市将无障碍环境建设作为民生工程、民心工程来抓，让我校学生感到生活在沪很幸福。作为受益者，我们也积极回馈社会，不仅参与了《上海市无障碍环境建设条例》的立法意见征询，在其实施后，还投身于本地无障碍环境建设。”

当下，对于全社会合力推进无障碍设施建设，还有哪些关键点需注意？张杨莉表示，大型商超在无障碍设施建设方面，需严格遵循建设标准，实现无障碍通道标准化，确保通道宽敞、平整且无障碍物，同时引入智能导航辅助系统，完善无障碍卫生间等专用设施；服务方面，应打造人性化、包容性的环境，对员工开展无障碍设施使用及沟通技巧培训，以便及时、有效地协助特殊群体；制度方面，可建立应急协助机制，设置无障碍服务热线，可预约购物引导、物品搬运等辅助服务；科技方面，可为特殊群体配备智能导购系统、自助设备等科技产品。

廖建勋认为，制定无障碍设施技术标准，应秉持安全、便利、实用及广泛受益原则，保障设施安全易用且普遍适用。此外，政府可通过财政补贴、税收优惠等政策措施，鼓励企业研发新型无障碍设施，支持保障数据安全与设备稳定的技术创新。

对于个别企业提到无障碍设施因其特殊性可能引发安全纠纷的担忧，廖建勋表示，《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国消费者权益保护法》均有相关明文规定。但从平衡企业责任与激发企业参与民生事业积极性的角度出发，法律不会一味严苛要求企业承担无限责任。出现安全事故，在判定企业责任时会综合考量多方面因素。若企业严格遵循行业标准和规范操作，尽到合理的注意义务，只是因不可抗力或不可预见的原因导致问题发生，则不会被过度追责。

“城市无障碍环境建设不应局限于设施层面，还应注重营造相应的文化氛围。”曾祥明提议广泛普及“包容性发展”理念，尤其在学校思政课程、主题班会、教师培训等活动中，增设关于尊重和关怀残障群体、老年群体权益的教育版块，增强广大师生的同理心和包容心，引导他们将“包容性发展”理念入脑入心、见诸行动。此外，倡导专家学者和公众人物发挥传播讲解与引领示范作用，释放“头雁效应”，带动全社会成员对“包容性发展”理念的理解与践行迈向更深层次。



山东青岛： 办好“小托育” 托起“大民生”

5月14日，在山东省青岛市李沧区职工子女爱心托育中心，小朋友在老师的陪伴下做运动。近年来，李沧区聚焦群众需求，以“政府引导+多元参与”创新破题0至3岁托育服务，构建起工会企业联动、社区托幼融合、医育深度结合的特色体系。目前全区已有62家托育机构，可提供托位3270个，已初步建成“15分钟托育服务圈”，努力实现“幼有所育、不负所托”。

人民图片