



在北京的一场科技助残体验活动上,技术人员为残疾人介绍外骨骼设备。
■ 新华社记者 李欣 摄

让无障碍环境建设更好用、更普惠、更深入人心

——无障碍环境建设法实施3周年

■ 光明日报记者 安胜蓝

城镇老旧小区,许多地方的台阶被坡道取代,公共卫生间里新增了无障碍厕所;手机应用程序有了长辈关怀版和声控功能,老年人使用更加简易;演唱会、剧院等场所开始设置专门的轮椅观演区……近年来,一系列新变化表明,无障碍环境建设正从单一的设施改造,向涵盖物理空间、数字空间和社会服务的系统性工程转变,一项项法律条文正逐渐落实,转化为公众生活的便利。

无障碍环境建设法实施已经3年,法治保障下的无障碍环境建设已初见成效。建成的无障碍设施是否符合规范,有没有真正做到好用、有用?随着科技发展,越来越明显的“数字鸿沟”如何弥合?社会公众对无障碍理念的认知还存在哪些误区和盲区?近日,记者跟随全国人大常委会执法检查组来到内蒙古自治区,了解无障碍环境建设法实施情况,并进行了采访。

从使用者的实际体验出发

随着法律的贯彻实施,无障碍设施“有没有”的问题逐步得到解决,“好不好”“优不优”的新挑战随之而来。

无障碍环境建设法要求建立健全国家标准、行业标准、地方标准,构建无障碍环境建设标准体系,并要求有关设施建设符合无障碍设施工程建设标准等。检查组发现,实践中,仍有不少无障碍设施未能做到规范,带来使用不便,甚至存在安全隐患。

“按照建设规范,盲道上,条形凸起的地砖引导前进,而圆点凸起的地砖则表示停步或转向。但这条盲道,条形凸起的地砖一直铺到了墙根,如果视障人士跟着指示行走,最终会撞墙。”针对巴彦淖尔市一处建筑内盲道,检查组成员们指出了问题。

“新建和改扩建的无障碍设施严格落实相关规范要求,但既有建筑无障碍设施存在标准执行不到位、设施碎片化的问题。”内蒙古自治区残联副理事长刘敏将既有设施无障碍改造困难总结为“先天不足、后天难补”,“早期建设未按无障碍规范设计施工,后期改造技术复杂,成本高昂、安全风险突出。比如我们发现,部分电梯出厂时未配备语音提示、盲文按钮等无障碍功能,后期改造涉及电气系统重构,改造后设备可能出现故障。类似的情况靠‘打补丁’式修改难以根本解决”。

针对无障碍环境建设部分领域标准供给不足,标准落地执行不均衡,“重建设、轻管护”等问题,《残疾人保障和发展“十五五”规划》提出,推动公共服务设施按照有关标准和要求做好无障碍环境建设和改造;加强残疾人服务标准化、专业化、规范化建设。自无障碍环境建设法实施以来,内蒙古自治区出台了无障碍环境建设地方性法规,并制定了《残疾人康复辅助器具适配服务规范》《重度残疾人家庭无障碍设施改造技术规范》等7项团体标准。

符合标准只是基本要求,一处无障碍设施究竟“好不好用”,只有使用者最清楚。全国人大代表、山东菏泽市农业科学院副院长关志浩参加检查后感慨:“部分无障碍设施感觉不好用,因为设计者是以健全人的视角来设计的,许多影响实际使用感受的细节被忽视了。建设时邀请需求人群试用体验,对提升无障碍环境建设水平相当重要。”

当前,各地残联着手建立无障碍督导队伍。截至2025年底,全国共建立无障碍环境建设促进监督队伍1754个,有无障碍环境建设促进监督员24454人,其中残疾人促进监督员10968人。中国残联有关负责人表示,“十五五”期间,将按照无障碍环境建设法,推进县级残联全部建成无障碍环境促进督导队伍,组织残疾人代表参与意见征询、体验试用、监督管理等活动。

以信息无障碍弥合数字鸿沟

无障碍环境建设法设“无障碍信息交流”专章,着眼于弥合“数字鸿沟”,对政府及有关部门、公共服务场所、公共服务网站、移动应用程序等提出了无障碍信息交流服务的明确要求。

近年,中国残联联合工业和信息化部研制小程序无障碍国家标准,深入推进互联网应用适老化及无障碍改造专项行动。有3000多家网站和手机应用程序完成了改造,语音识别、文本转换等功能上线。更多电视节目加配了字幕和手语。多地开展了药品说明书适老化及无障碍改革试点。听障人士呼救小程序和120报警平台在多地启用,智能化公交出行服务系统逐步推广。



在上海国际养老、辅具及康复医疗博览会上,工作人员演示方便无障碍出行的福祉车。 ■ 新华社记者 王翔 摄

在内蒙古自治区,各基础电信企业完成了网上营业厅、官方应用程序等适老化、无障碍升级,医院线上服务适配特殊人群,门诊大屏、取药窗口等启用大字体、语音叫号;内蒙古博物院推出可触摸文物复制品、盲文文物标识牌、AI数字人导览等,方便需求人群无障碍观展。

无障碍环境建设法实施以来,信息无障碍建设取得了一定成效,但与社会需求和期待相比,相关服务供给仍有提升空间。执法检查期间,一些有关部门不约而同地提到,相较于物理设施的显著改善,信息无障碍建设则现出相对滞后的现象。

“当前,通信适老化服务仍然存在短板。多数老年人缺乏自主学习数字技能的渠道和能力,日常数字设备操作、线上业务办理主要依靠家庭成员‘数字反哺’。但青壮年群体工作繁忙、陪伴指导时间有限,老年人遇到手机操作、线上业务办理等问题时,无法获得及时有效的指导帮扶。”内蒙古自治区通信管理局有关负责人说。

“一方面,无障碍导航地图研发不够,无障碍电梯在电子地图中多有标注,人工智能技术运用于信息无障碍服务还不多。但另一方面,当前的信息无障碍技术又大多集中在手机端,一旦脱离手机,许多场景的信息获取便成为难题。”刘敏说。

执法检查交流中,有关部门建议,持续推动信息化建设和便民化改造,推动民生服务窗口进一步强化语音识别等人工智能技术应用。还可由国家层面统筹推动无障碍导航功能的研发和更新,将公共场所的无障碍电梯、坡道、卫生间等设施信息统一纳入。推动数字无障碍适老助残服务下沉,常态化开设老年人、残疾人“数字课堂”,开展手把手实操教学,系统性帮助需求群体补齐数字技能短板。

《残疾人保障和发展“十五五”规划》提出“推动信息交流无障碍和社会服务无障碍”,对通用设计理念技术推广、探索开展信息无障碍产品与服务认证、推进数字技术应用无障碍社会服务等作出明确要求。

中国残联有关负责人表示,“十五五”期间,将配合工业和信息化部等部门,聚焦民生领域,对应用程序、小程序进行无障碍改造,引导鼓励企业增加普惠性的助残智能产品供给,配合全面推进城乡无障碍环境建设,打造一个全龄友好的社会环境。

将无障碍理念融入日常

法律的有效实施,离不开社会的广泛参与。近年来,从全国两会推出盲文版《政府工作报告》,到中央广播电视总台春节联欢晚会推出视障版、听障版的无障碍传播,再到全国助残日、敬老月等主题活动,无障碍环境建设价值理念逐渐融入社会生活,为人们所知晓。

尽管如此,社会对无障碍环境的认知和理解依然不够。共享单车、电动车、私家车摆放在盲道上的场景屡见

不鲜,部分无障碍卫生间被长期占用甚至堆满杂物;部分商场、餐厅、公园等公共场所不允许导盲犬入内;一些公共服务机构的工作人员缺乏无障碍服务培训,对相关服务需求响应不积极……这些情形共同反映出,当前迫切需要面向公众加强无障碍环境建设理念的宣传解读。

无障碍环境建设法将保障范围从残疾人等特定群体延伸至所有的有无障碍需求的人士,明确了无障碍环境的公共属性。

“一些人认为无障碍设施只惠及残障人士,将无障碍设施误读为‘特殊优待’,而非基本公共服务。事实上,无障碍环境是全体社会成员可以平等享有的普惠便利,无障碍设施还惠及老年人、孕妇、临时伤病者、推婴儿车的家长、提重物的人等。”刘敏说。

在清华大学无障碍发展研究院院长邵磊看来,无障碍,虽然只有三个字,但并不是一个简单的环境问题、物质问题或者设备问题,本质上是一个社会问题。

很多地方已经开始了积极的探索。在内蒙古乌海市,自治区首个无障碍主题园落成开放,这是一个集功能性、科技性与人文关怀于一体的综合性无障碍示范园区。

一走进园区,“春芽助行”语音交互系统就为所有人提供路线导航、设施查询服务。园区全域全天候覆盖无线网络,智能设备可以放心使用。随处可见的电动轮椅充电桩等细节设计充分满足残障人士和老年人的切身需求。园区建设了无障碍科普宣传廊、休闲娱乐长廊、辅具租赁处、康复训练廊等10余类功能区,提供健身、康复、咨询、应急服务一站式便利,让不同需求的市民都能平等地享受无障碍环境带来的便利。

主题园的爱心亭里,市民刘先生轻声熟路地推门进来,径直坐到阅读放大器前。他患有严重弱视,读书看报几乎是“脸贴纸”。他把一本大字版图书摊开放好,透过阅读放大器的辅助镜头,纸上的字被清晰地投射到眼前。“你看,‘生活不能等待别人来安排,要自己去争取’,字儿真清楚!”他几乎贴着屏幕,一字一顿地念出《平凡的世界》里的文句,眼角漾开笑意。

要实现理想的无障碍环境,需从“有没有”向“好不好”转变,从“设施达标”向“体验友好”升级。这不仅是物理空间的改造,更重要的是整个社会残障包容意识和服

务无障碍群体能力的提升。执法检查中,有关部门建议,常态化开展无障碍环境建设相关法规和理念的宣传教育;加大标准、规范的培训力度,提升从业人员业务水平。还可整合多部门资源,构建全媒体传播矩阵,向社会生动传递“无障碍惠及全民”的价值理念。

《光明日报》2026年9月5日第5版

■ 新华社记者

无障碍环境建设,事关残疾人、老年人等群体能否平等便捷参与社会生活,是社会文明程度的标尺。

9月1日,无障碍环境建设法迎来施行三周年。国家市场监督管理总局1日发布数据显示,全国目前已有无障碍环境认证获证单位34家。

认证分级,无障碍藏在细节中——这个夏天,一块三星级认证牌匾挂上海南省保亭黎族苗族自治县政务服务中心的墙面。

通过改建,这座建筑配备了低位服务台、轮椅席位、低位饮水机、无障碍坡道和卫生间,市政盲道接入大厅入口,还增设防撞条和双层扶手。

“无障碍改造涉及大量细节,有的建成或许都注意不到。但让使用者感受不到障碍,就是成功。”残疾人事业发展研究会常务理事、南京特殊教育师范学院教授张九童说。

一门一厕,一坡一扶。北京大兴国际机场航站楼、广州天河体育中心体育场、上海嘉定区虬桥社会福利院、浙江杭州西湖区古荡街道农贸市场……一批建筑的星级认证衡量服务水准,也传递社会温度。

通过设计、环境管理、设施设备审查和获证后监督,认证评价可将体育、交通、文化、商业、住宅等9类62种建筑无障碍环境分为一至三星。

谁来认证?一支“审查员+体验员”的复合型专业队伍。国家市场监督管理总局和中国残联累计培训专业认证人员1200余人次。

“无障碍改造需要时日,全国数量虽还不多,但已是很好的开始。”张九童说。

健全体系,让法治扎实落地——山地型景区根据地形地貌设计无障碍游览路线;岩洞型景区据实配备无障碍通道等便利设施;河湖型景区建设无障碍码头、轮椅坡道,标记上下船只路线……

地形林林总总,也能踏出一条通途。峰奇水秀的湖南张家界,全国首创景区无障碍地方立法,把最险景观化为最暖风光,让残障、伤病和老龄游客踏谷追云。

三年来,甘肃、内蒙古、湖南配套出台地方性法规;多省份检察机关开展无障碍环境建设公益诉讼,“十四五”期间办案1.3万件;全国人大常委会启动执法检查,全面了解实施情况和存在问题。

“环境不是为无障碍建设而无障碍,是为‘无障碍的社会环境’而无障碍。”全国人大常委会委员、社会建设委员会委员吕世明说。

凝聚你我,合力汇就温暖星河——多地开展的无障碍监督是项技术活。

“看似只延长几米坡道,坡度从1:8降至1:12,手动轮椅使用者就能独立出入楼栋,安全性、尊严感大幅提升。”深圳福田区无障碍监督员罗烈培检查社区坡道改造情况时说。

福田区残联将无障碍参数按场景做成口袋绘本,监督员随身携带,居民读到也兴味盎然。

一条合格的无障碍坡道,让助行器、轮椅、婴儿车、买菜小车、行李箱轻松上楼,快递板车和急救担架也能通行。

“无障碍,是大家共同的事。”北京市丰台区西罗园街道办事处工作者靳梦说。

“十四五”期间,全国无障碍培训年均超6万人次。截至2025年底,全国2.45万名监督员加入1754支队伍促进监督,其中残障人士近半,达10968人。

“非常有意义!”时任联合国人权理事会主席奥马尔·兹尼贝尔参访国家无障碍环境展示馆后签名留言。

这扇位于北京前门、推广无障碍建设中国方案的“世界之窗”两年已吸引国内外超27万人次参观。

共建,共治,共享。在法律深入实施,认证示范引领下,无障碍标准落地更多空间、无障碍理念融入更广泛的社会环境。

新华社北京9月1日电



制图:李旭

►在天津图书馆文化中心馆区,工作人员为视障读者发放读者证。 ■ 新华社记者 孙凤越 摄

