

衢州市

城市环境无障碍

设计导则

总篇



衢州市住房和城乡建设局

衢州市残疾人联合会

中国中建设计集团有限公司

主编

承编

(试用版)





本导则适用于衢州市域范围内道路广场、公共交通场站、公园绿地、各类公共建筑场地、社区（村镇）、工业厂房、产业园区、古城等城市公共空间及其配套设施、信息服务的无障碍设计及其监管服务。

导则主要面向的使用群体包括城市规划、城市交通、园林绿化、城市管理和残疾人联合会等相关主管部门的管理人员、规划建筑设计人员、相关技术人员和所有关注城市无障碍环境建设的社会人士。

导则贯彻《无障碍环境建设条例》等法律法规，各类城市公共空间的无障碍设计除应符合本导则所规定的内容外，尚应符合国家及衢州市现行规范和标准的相关规定。导则坚持问题导向、突出重点。注重体现规划引导和可操作性，将导则分为总篇+分册的编制形式，便于使用人群结合各自需求翻阅。以图文并茂的形式，明确重点区域重点建设内容要求，提出了关键问题解决策略和设计要素，指导相关设计工作及监管服务。

主要起草单位

主编单位：衢州市住房和城乡建设局

衢州市残疾人联合会

承编单位：中国中建设计集团有限公司

主要起草人员

编 审 人 员： 杨晓光、徐一兵、徐 斌、傅星红、娄燕斌、姜 浩、吴耀伟、

陈瑜敏、范洪强、王雪元、余利明

编 写 人 员： 薛 峰、靳 喆、崔德鑫、童 馨、黄子伊、凌苏扬、郑 康

专家咨询组： 吕世明、胡传海、刘秋君、许 槿、孙力扬、贾巍杨、孙一平、

吕志强



涉及无障碍环境建设的相关法规、政策与标准

RELEVANT REGULATIONS

■ 法规与政策

- [1] 《中华人民共和国民法典》（2021）
- [2] 《中华人民共和国残疾人保障法》（2008）
- [3] 《中华人民共和国老年人权益保障法》（2012）
- [4] 《无障碍环境建设条例》（2012）
- [5] 浙江省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要
- [6] 浙江省实施《无障碍环境建设条例》办法（2018）
- [7] 浙江省省级无障碍社区创建考核工作实施方案（2015）
- [8] 衢州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要（2021）
- [9] 《衢州市人民政府办公室关于印发2019年民生实事项目的通知》（衢政办发〔2019〕8号）
- [10] 2019年市政府民生实事项目监督工作方案（衢人大常办〔2019〕12号）
- [11] 市政府2019年度无障碍环境改造为民办实事项目考核标准；
- [12] 衢州市无障碍改造服务指南
- [13] 《关于印发衢州市创建浙江省无障碍社区工作实施方案的通知》（衢残工委〔2017〕7号）
- [14] 《衢州市卫生计生委衢州市残联关于建设衢州市康复医疗中心情况的报告》（衢卫发〔2018〕89号）

■ 标准与规范

- [1] 《无障碍设施竣工验收及维护规范》GB50642
- [2] 《无障碍设施设计标准》DGJ08-103
- [3] 《无障碍设施工程质量验收规》DB13(J)67
- [4] 《公园无障碍设施置规范》DB11/T746
- [5] 《城市轨道交通无障碍设施设计规程》DB11/T 690-2016
- [6] 《人行天桥与地下通道无障碍设施计规程》DB11/T805
- [7] 浙江省《城市建筑工程停车场（库）设置规则和配建标准》DB33/1021-2013
- [8] 《浙江省城市轨道交通设计规范》DB33/T1146-2018
- [9] 《浙江省绿色建筑设计标准》DB33/1092-2016
- [10] 《浙江省住宅设计标准》DB33-1006-2017



总篇目录 CONTENT

■ 第一章 总体要求

Chapter 1

- 1.1 指导思想
- 1.2 发展目标
- 1.3 基本原则

■ 第二章 现状分析

Chapter 2

- 2.1 发展基础
- 2.2 需求分析
- 2.3 提升空间

■ 第三章 建设引导

Chapter 3

- 3.1 专项规划
- 3.2 系统提升

■ 第四章 智慧引导

Chapter 4

- 4.1 智慧大脑
- 4.2 智慧技术应用
- 4.3 信息交流无障碍

■ 第五章 实施机制

Chapter 5

- 5.1 行动方案
- 5.2 保障机制
- 5.3 维护监管

■ 第六章 共享服务

Chapter 6

- 6.1 文化自信
- 6.2 服务体系

1

总体要求

1.1 指导思想

1.2 发展目标

1.3 基本原则

□ 无障碍环境建设已上升为国家战略需求

我国残疾人、老年人、儿童等总数已达到5亿人，对无障碍环境有着直接需求；还有8亿人有着潜在需求，如此庞大的人群需求，已成为关乎国家发展的全局性问题，是国家幸福工程。

□ 无障碍环境建设关系人文社会目标的实现

对5亿人的现实需求和8亿人的潜在实现需求的程度，是对中国国现代化两个一百年目标能否实现的检验，更是对以人为本的实践检验，同时也是全面建设人文社会的重要指标。

□ 无障碍环境建设提升城市品质、激发经济潜力

无障碍环境建设，改善了城市生活品质，有助于发挥障碍人群参与经济社会活动的主观能动性和积极作用，有效深度挖掘、开发人力资源，刺激经济活力的提升。



“衢州有礼，全龄友好”

——无障碍城市新场景

习近平总书记指出：“无障碍环境建设问题是一个国家和社会文明的标志，我们要高度重视。”

衢州：文化积淀深厚，拥有塑造高品质城市空间的软实力和主动需求。

衢州历史文化资源丰富，1994年被评为国家历史文化名城。近年来衢州市以其历史文化积淀为底蕴，结合创建全国文明城市，打造“南孔圣地、衢州有礼”的城市品牌，并在城市的发展建设中落实了相关要求，形成了特色鲜明、文明有礼的城市氛围。

在“千城一面”现象严重的地级城市中，衢州在城市名片打造、文化文明氛围构建等方面优势明显。

全龄友好无障碍环境建设重点目标

- 构建**安全便捷**的出行环境，实现道路交通设施有效服务各类人群
- 构建**包容共享**的活动场所，实现公共空间和场地的人性化建设
- 构建**宜居宜业**的生活环境，实现优良的生活品质和便利的就业条件
- 构建**精细有序**的治理模式，实现设施全生命周期的良好运维和高满意度的公共服务
- 构建**智慧创新**的服务体系，实现服务无死角覆盖和技术创新发展

未来我国无障碍建设的趋势目标转向

“群体转向、系统转向、服务转向、目标转向、科技转向”



**多坡化、少台阶；适全龄、重接驳；促精细、提性能；
保安全、最便捷；更美观、要通用。**

2

现状 分析

2.1 发展基础

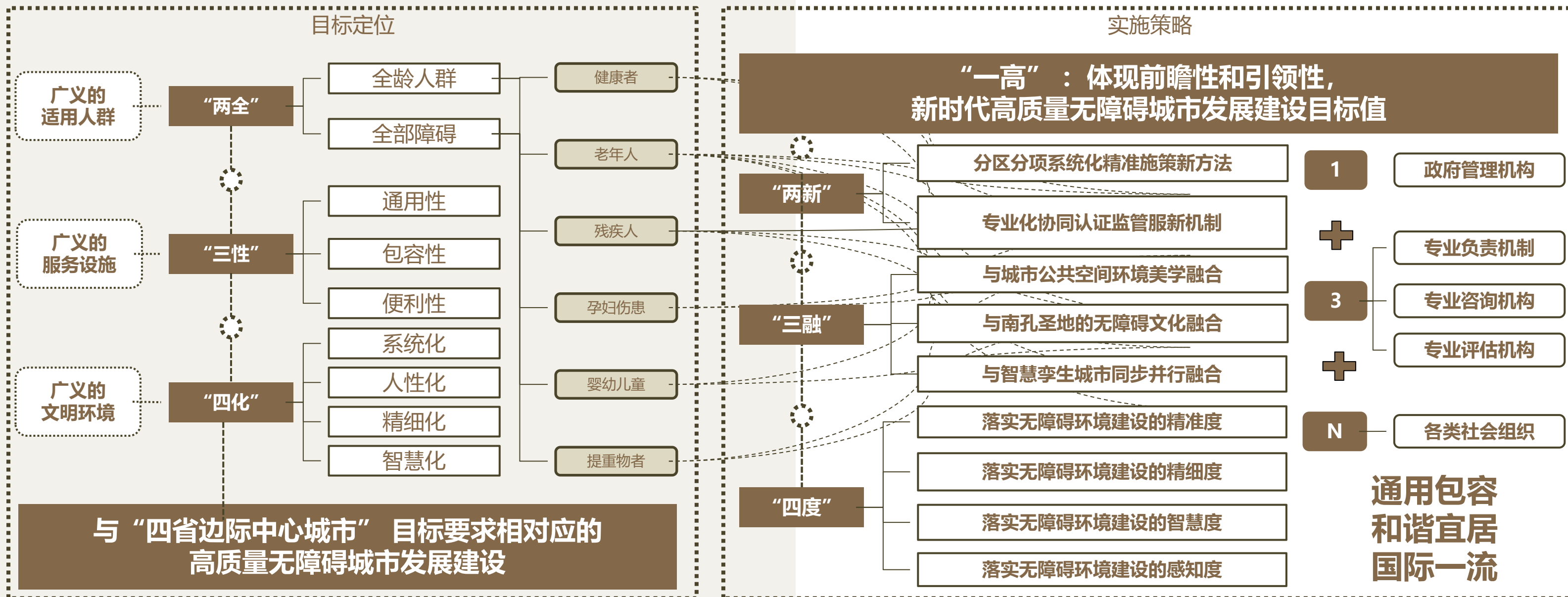
2.2 需求分析

2.3 提升空间

为城市提升品质，为百姓提升服务，为产业提升动能，为世界输出方案!

重点从四个坚持上打造四省边际中心城市：一是坚持“以人为本”，打造“人性化”城市；二是坚持“规范为纲”，打造“标准化”城市；三是坚持“科学管理”，打造“智慧化”城市；四是坚持“创新思维”，打造“精品化”城市。

衢州有礼、全龄友好无障碍



文化内涵深厚

国家历史文化名城，文化资源丰富，打造“南孔圣地、衢州有礼”的城市品牌，在城市名片打造、文明分为构建等方面优势明显。

- 国家卫生城市
- 国家森林城市
- 国家历史文化名城
- 国家园林城市
- 中国优秀旅游城市
- 中国特色魅力城市

政策法规健全

发布了涵盖了总体发展规划、法规条例、工作方案、地方标准等一系列省级、市级政策与法规文件，构建了系统全面的政策法规体系。

- 浙江省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要（2021）
- 浙江省2020年生活困难老年人家庭适老化改造实施方案（2020）
- 浙江省实施《无障碍环境建设条例》办法（2018）
- 衢州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要（2021）
- 《衢州市人民政府办公室关于印发2019年民生实事项目的通知》（衢政办发〔2019〕8号）
- 衢州市政府2019年度无障碍环境改造为民办实事项目考核标准
- 衢州市无障碍改造服务指南
- 《关于印发衢州市创建浙江省无障碍社区工作实施方案的通知》（衢残工委〔2017〕7号）

基础工作扎实

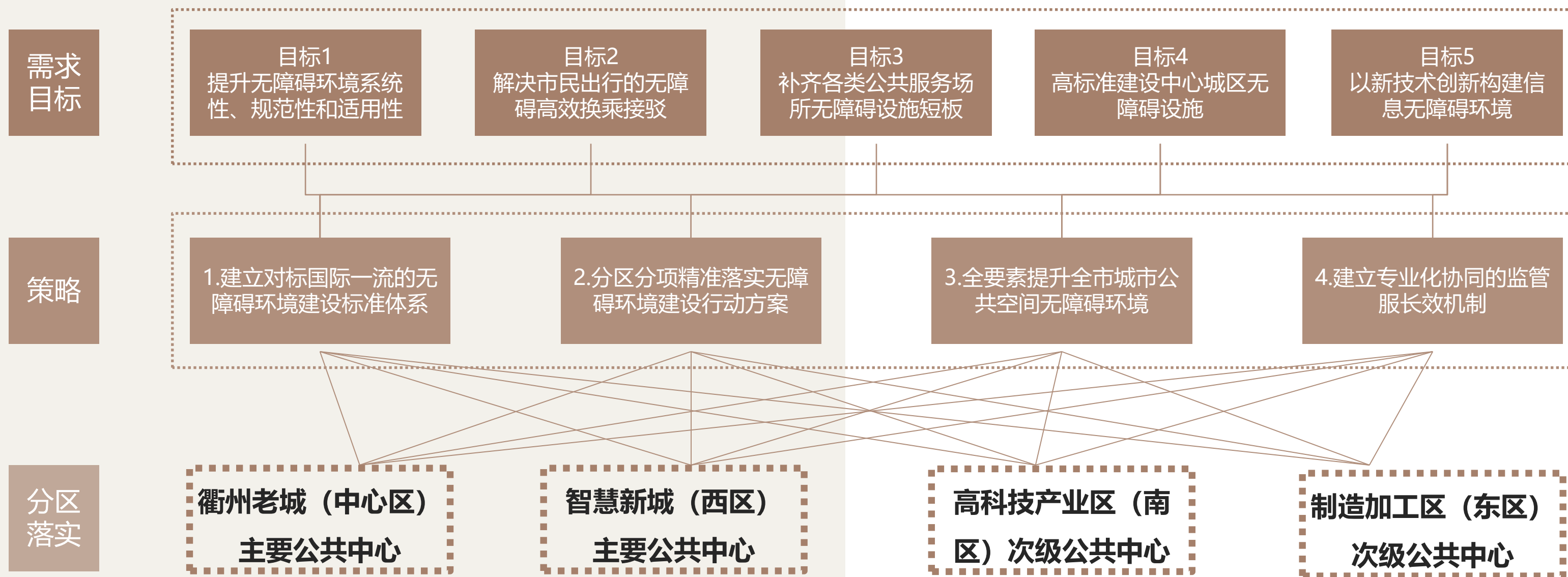
开展了针对公共服务场所、交通枢纽、医疗康复、社区居家等各类场景的无障碍改造工作，成功创建全国无障碍县（镇），无障碍环境建设工作基础扎实。

- 全市100家重点服务场所无障碍环境建设改造
- 建设20家示范性街道残疾人庇护中心
- 建设衢州市康复医疗中心
- 2020年困难残疾人家庭无障碍改造
- 创建18个省级无障碍社区
- 创建常山无障碍示范县、开化县齐溪镇全国无障碍镇



承接总体规划，指导建设实施，构建高品质城市空间

切实解决无障碍环境建设领域突出问题，补足缺口短板，完善长效机制，不断提升无障碍设施的规范化、精细化、常态化管理水平。



□ 理念普及化

尚未建立以“无障碍环境建设”为基础和切入点的人文关怀型城市建设理念，在项目建设中，技术人员特别是设计人员对于“无障碍”的理解仍停留在助残、设施配置等初级层面。

□ 设计系统化

有设施、无环境，缺乏系统的技术和方法体系指导，未能形成点位之间的串联，也就无法构成以“场所-路线-系统-环境”为架构的全龄友好无障碍环境。

□ 建设规范化

部分城市干道没有盲道、缘石坡道，公交站台没有盲文站牌；部分医院、商场、酒店等公共服务场所没有无障碍厕所或不健全，无标志标识、低位服务台、自动门和无障碍停车位，通道和电梯无扶手等；设施品质、安装与使用效果、外观设计与城市设计的融合等方面仍有较大提升空间；部分设施虽然修建，但使用功能不齐全，难以发挥应有的作用。

□ 管理制度化

尤其是盲道被挤占现象严重，有的路段被人为破坏，另外还有一些公共场所的无障碍厕所并未开放使用。

1. 城市街道无障碍

重点解决城市街道无障碍设施建设**规范性、适用性、系统性问题**，全面排查盲道设置状况，研究盲道设置规范；确保人行道在各种路口、出入口位置设置缘石坡道，实现坡面平整、防滑，保证缘石坡道的坡口与车行道之间没有高差，有台阶处尽量以坡地化形式过渡有台阶的人行道、人行天桥及地下通道按标准设置满足轮椅通行需求的无障碍坡道、无障碍引导标识；人行横道两端设置缘石坡道，配置过街音响提示装置，完善相应管理措施。

2. 公共交通无障碍

重点解决公共交通和停车场所的**系统性换乘接驳问题**，使民航（码头）、轨道交通、地面公交、机动车、出租车、非机动车等群众乘载的交通工具之间能够无障碍高效接驳。

3. 社区环境无障碍

重点解决新建社区和老旧小区的**无障碍设施建设规范性、适用性、系统性问题**，使社区配套设施、活动场地、社区内部道路、住宅出入口等场所的无障碍设施全面提升。

4. 公共服务场所无障碍

重点解决我市城市公共空间以及建筑场地之间，无障碍设施的系统性和**连续性问题**。应按照可达性、便利性原则，使我市政务服务窗口、宾馆酒店、商场、超市、餐厅、医疗机构、学校、银行、文化体育休闲场所、公园景区、绿地广场、公共厕所等公共服务场所实现无障碍设施由“点”到“线和面”的全面提升。

5. 美丽乡村无障碍

重点解决美丽乡村建设中无障碍环境**规范性、适用性、系统性问题**，使乡村公共建筑、农宅、绿化景观、道路等的无障碍设施全面提升，改善村民生活品质，服务乡村文旅。

6. 信息交流无障碍

重点解决我市以人工智能、大数据与5G网络等科技创新为基础，全龄友好的信息无障碍环境建设提升。媒体服务方面全面实施**政府网站以及公共服务应用程序的信息无障碍建设和改造**；生活服务方面鼓励水、电、气、热、通讯、金融、医疗卫生等公共服务类网站及相关电商平台实施无障碍改造。

3

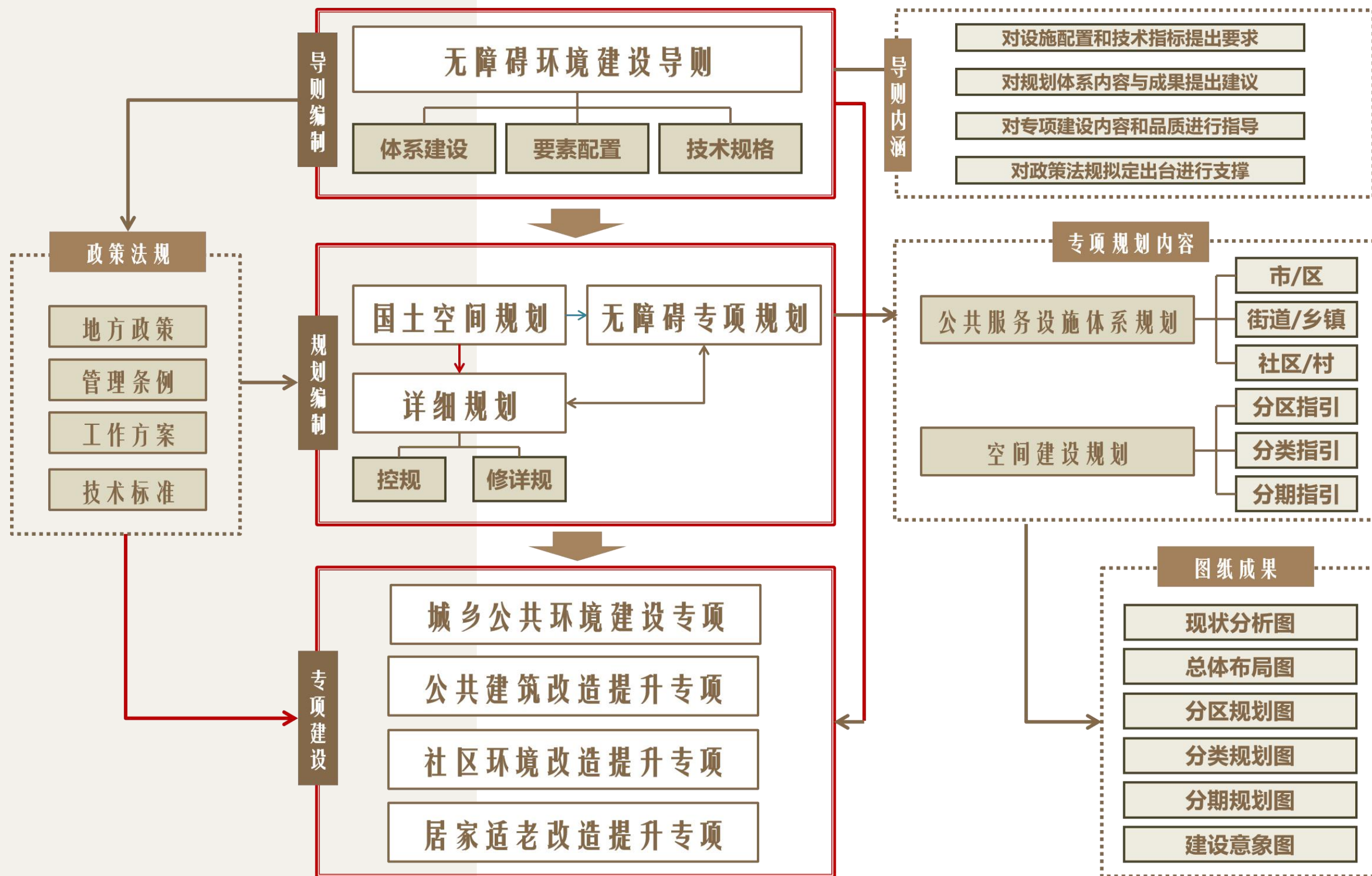
建设 引导

3.1 专项规划

3.2 系统提升

无障碍环境的建设是一个长期、持续的过程，因此需要可持续的长效运行机制来保障各项具体工作稳步推进，其中包括政策指导、地方法规和标准体系建设、规划编制、专项行动等。

本导则通过对各层级规划编制提出建议、支撑政策法规（包括地方政策、管理条例、工作方案、技术标准等）的拟定与出台、指导专项建设行动，带动各项工作的协同与联动，统一技术接口的衔接，最终构建衢州市无障碍建设工作的可持续长效运行机制。



（一）规划范围与期限

规划范围与《衢州市国土空间总体规划（2020-2035）》确定的衢州市行政辖区范围一致，陆域面积约8844.79平方公里，规划期限为2020年至2035年。

（二）规划定位与目标

规划深入贯彻以人民为中心的发展理念，以满足市民特别是社会弱势群体对美好生活的需求、提升城市温度、改善人居环境为导向，全面建设中国特色社会主义现代化无障碍城市，目标是全面衢州市无障碍幸福工程。

（三）规划主要内容

“四省边际中心城市”的无障碍环境城乡建设规划

依据《无障碍环境建设条例》、《无障碍设计规范》、《衢州市国土空间总体规划（2020-2035）》、《衢州市无障碍改造服务指南》、《衢州市人民政府办公室关于印发2019年民生实事项目的通知》（衢政办发〔2019〕8号）、2019年市政府民生实事项目监督工作方案（衢人大常办〔2019〕12号）、《市政府2019年度无障碍环境改造为民办实事项目考核标准》、《关于印发衢州市创建浙江省无障碍社区工作实施方案的通知》（衢残工委〔2017〕7号）、《衢州市卫生计生委衢州市残联关于建设衢州市康复医疗中心情况的报告》（衢卫发〔2018〕89号）等相关规范、规划及政策，确定符合衢州特色的无障碍城市空间建设路径，并进行“分区、分类、分期”指引。

1.分区建设指引

结合残疾人等弱势群体空间分布和上位规划所确立的城市发展格局，将城市无障碍空间划分为**无障碍重点建设区、无障碍一般建设区和其它片区**。

- 无障碍重点建设区指弱势群体集聚地区、城市中心区、综合性功能集聚的地区、城市规划未来战略重点地区，具体包括柯城区、衢江区、智慧新城、水亭门历史街区、高铁站、机场及重点社区等。
- 无障碍一般建设区指一般办公区、商业区、居住区、城市公园及一般旅游景点等城市功能地区。
- 其它片区指城市边缘区及一般工业园区，该区满足重点项目和新建设施达到无障碍标准。

2.分类建设指引

规划提出五大类建设内容和无障碍环境建设要求，具体包括**畅行衢州**（道路、公共交通设施、避难场所等），**活力衢州**（绿地广场、福利及特殊服务建筑、文化体育建筑等）、**宜居衢州**（社区、居住建筑、残疾人/老年人家庭、社区服务等）、**智慧衢州**（统筹管理信息化、设计建造一体化、设施器具智能化、运维服务精细化、各类信息无障碍等）、**精益衢州**（专项工作组、政策法规支撑、监督、宣贯、公众评价等）。

3.分期建设指引

- 近期（至2025年）为示范建设阶段，全面构建无障碍城市建设框架，确立工作机制。重点落实残疾人公共服务设施、城市核心区、重点社区（包括残疾人集聚区和纳入衢州市城镇老旧小区更新改造计划的社区）、重要交通枢纽、轨道线路及站点和无障碍信息建设，并启动一些示范试点工程项目。
- 中期（至2030年）为全面改造阶段，无障碍重点建设区建成残疾人“出得去、进得来、行得畅”的无障碍系统环境。
- 远期（至2035年）为全面建成阶段，形成空间建设、文化理念、制度机制三位一体的无障碍环境。

注：以上具体内容和指标要求详见下表

无障碍专项规划分类、分期、分级建设规划及指标体系

分类建设内容		建设时序和级别								
		近期 (至2025年)			中期 (至2030年)			远期 (2035年)		
目标	指标内容	重点	一般	其它	重点	一般	其它	重点	一般	其它
畅行衢州	新建道路通达率 (%)		100			100			100	
	既有道路通达率 (%)	90	70	50	100	90	70		100	
	新建公共交通设施无障碍设施设置率 (%)		100			100			100	
	既有公共交通设施无障碍设施设置率 (%)	90	70	50	100	90	70		100	
	避难场所无障碍设施建设率 (%)		100			100			100	
活力衢州	绿地广场无障碍设施覆盖率 (%)		100			100			100	
	新建福利及特殊服务建筑无障碍设施设置率 (%)		100			100			100	
	既有福利及特殊服务建筑无障碍设施设置率 (%)		90			100			100	
	无障碍设施多样性、美观性、实用性评价		有			指标完善			指标更新并完善	
宜居衢州	新建居住社区/居住建筑无障碍设施设置率 (%)		100			100			100	
	既有居住社区/居住建筑无障碍设施设置率 (%)		90			100			100	
	符合条件的残疾人家庭无障碍改造率 (%)		98			100			100	
	符合条件的老年人家庭无障碍改造率 (%)		98			100			100	
	居住社区基本公共服务设施覆盖率 (%)		100			100			100	
	居住社区便民商业服务设施覆盖率 (%)		100			100			100	
智慧衢州	统筹管理信息化率 (%)	60	30	10	90	70	50		100	
	设计建造一体化率 (%)	60	30	10	90	70	50		100	
	设施器具智能化率 (%)	60	30	10	90	70	50		100	
	运维服务精细化率 (%)	60	30	10	90	70	50		100	
	网站、政务APP无障碍和适老化建设达标率 (%)		100			100			100	
	达标信息无障碍交流服务		全覆盖			全覆盖且同步更新、完善			全覆盖且同步更新、完善	
	信息无障碍消费政策		全覆盖			全覆盖且同步更新、完善			全覆盖且同步更新、完善	
精益衢州	统筹协调的市级工作组		建立并运转			良好运转			良好运转	
	地方性法规、标准		筹备、编制、试行			优化完善并推广			优化完善并推广	
	建设规划与经费支持		全覆盖			全覆盖且同步更新、完善			全覆盖且同步更新、完善	
	监督管理		全覆盖			全覆盖且同步更新、完善			全覆盖且同步更新、完善	
	宣传培训		全覆盖			全覆盖且同步更新、完善			全覆盖且同步更新、完善	
	公共服务人性化评价		全覆盖			全覆盖且同步更新、完善			全覆盖且同步更新、完善	
	公众满意率 (%)	100	90	80		100			100	

① 城市街道无障碍

注重自行车、残疾人机和电动轮椅车等非机动车出行线路规划与相关设施建设，合理安排城市慢行系统中步行与非机动车出行道路的宽度与布置方式，注重人行道路与非机动车出行道路接驳处、路口过街处的无障碍衔接，并进行非机动车停车点位规划与建设。



② 公共交通无障碍

制定地面公交无障碍出行环境建设标准，将无障碍公交线路、换乘路径、设施建设、出行工具和信息服务等相关专项标准进行系统化衔接和整合。在重点区域开通地面公交无障碍线路，推进其公交站台无障碍改造，保证我市重点区域、重点公共建筑与重点场所能够实现无障碍公交出行到达。



③ 公园绿地无障碍

建立了公园绿地无障碍规划设计体系，包含滨水公园、山地公园等衢州市特有的休闲旅游目的地。



④ 历史文化场所无障碍

针对衢州市特有的老城街巷社区，尤其是社区公共空间具有局限性条件下的改造提出了专项整治方案。



⑤ 公共服务场所无障碍

重点解决衢州市城市公共空间以及建筑场地之间，无障碍设施的系统性和连续性问题。应按照可达性、便利性原则，使我市政务服务窗口、大型博览建筑等公共服务场所实现无障碍设施由“点”到“线和面”的全面提升。



⑥ 社区环境无障碍

重点解决新建社区和老旧小区的**无障碍设施建设规范性、适用性、系统性问题**，使社区配套设施、活动场地、社区内部道路、住宅出入口等场所的无障碍设施全面提升。



⑦ 美丽乡村无障碍

重点解决乡镇中室外场地、配套服务设施与户内空间无障碍建设问题。争取做到室外无障碍可达、户内居家无障碍，为生活在乡镇中的有障碍人士提高生活质量。



(示范图例——图片拍摄自海口)

⑧ 配套设施无障碍

从无障碍卫生间、无障碍座椅、无障碍标识、夜间照明无障碍、无障碍共享驿站及其他无障碍配套设施六大板块入手，强化无障碍配套设施意识，加强无障碍设施建设。



(示范图例——图片为杭州湖滨步行街共享驿站设计图)

⑨ 替代辅助方式无障碍

在受现实条件制约，无法建设永久性无障碍设施时，灵活运用无障碍辅具、无障碍服务与智能化无障碍设施。为打造无障碍服务平台提供支撑。



⑩ 信息交流无障碍

重点解决我市以人工智能、大数据与5G网络等科技创新为基础，全龄友好的信息无障碍环境建设提升。媒体服务方面全面实施政府网站以及公共服务应用程序的信息无障碍建设和改造。



衢州市无障碍城市设计要素

分类	分项	要素（·基础项◦提升项）
城市街道	人行道及平立面过街	·人行平面过街·路口过街信号灯·提示、行进盲道·缘石坡道◦无障碍设施点位◦过街音响提示装置◦安全岛◦智慧灯杆◦人行天桥◦地下通道
	街边门店	·无障碍出入口·店前场地·一案一策·组合联通·服务替代◦可替代设施◦智慧门店
公共交通	公交车站	·提示、行进盲道·缘石坡道·休息座椅·人行横道线·无障碍优先候车区◦电子信息屏◦语音报站
公园绿地	出入口及周边场地	·无障碍接驳·无障碍出入口·低位服务窗口·无障碍停车·无障碍标识
	园内路线	·无障碍路线·无害植物·无障碍标识·无障碍夜间照明◦无障碍游览车·无障碍景点
	配套服务设施	·无障碍出入口·低位服务设施·无障碍卫生间·高差坡地化
历史文化场所	历史街区	·无障碍接驳·无障碍路线·无障碍出入口·无障碍卫生间·无障碍服务◦可移动无障碍设施
	建筑遗产	·无障碍坡道·无障碍服务·无障碍标识◦可移动无障碍设施
公共服务场所 (政务服务场所)	室外场地	·无障碍接驳·无障碍出入口·无障碍停车位·无障碍标识与盲道
	办公与政务服务	·无障碍电梯·低位服务设施·无障碍路线规划·无障碍服务窗口·无障碍标识
	配套服务设施	·无障碍卫生间·辅具设施◦无障碍餐厅◦AED设施
公共服务场所 (大型博览建筑)	室外场地	·无障碍接驳·无障碍出入口·无障碍停车位·无障碍标识与盲道
	门厅中庭	·无障碍坡地形·低位服务设施·无障碍标识·无障碍休息区
	观览空间	·无障碍电梯·无障碍游览路线·无障碍信息化·轮椅席位
	配套服务设施	·无障碍卫生间·低位服务设施◦移动式门槛◦母婴设施
社区环境	人行道路	·无障碍接驳·台阶无障碍·高差坡地化·无障碍通道◦人车分流
	停车场所	·地面无障碍停车位·地下停车位无障碍可达
	活动场所	·无障碍接驳·轮椅坡道·台阶无障碍·无害植物·无障碍活动空间·休息座椅◦紧急呼救按钮
	配套服务设施	·无障碍出入口·轮椅回转空间·无障碍活动空间◦智慧居家服务
美丽乡村	单元入口	·轮椅坡道·助力扶手·出入门体·台阶防滑·休息座椅
	室外场地	·无障碍路线·无障碍接驳·无障碍公交站点·无障碍活动场地
	配套服务设施	·主要建筑出入口无障碍·主要公共建筑无障碍·低位服务设施·无障碍标识
配套设施	户内空间	·建筑出入口无障碍·特殊家庭居家无障碍◦音响门铃◦闪光门铃
	无障碍标识	·标识位置·平面示意图·无障碍路线·无障碍设施点位·无障碍设施导向
	夜间照明无障碍	·无障碍路线可视·无障碍标识可视·无障碍设施可视·不产生眩光
	低位服务设施	·轮椅回转空间·容膝空间
	无障碍座椅	·扶手·靠背·轮椅空间
	无障碍共享驿站	·无障碍出入口·轮椅回转空间·低位服务设施·无障碍服务
	公共厕所	·无障碍厕位·无障碍小便器·无障碍洗手盆·无障碍出入口·无障碍通道·轮椅回转空间·无障碍标识·地面防滑
	无障碍厕位	·无障碍通道·无障碍门·轮椅回转空间·安全抓杆·坐便器
无障碍厕所	·无障碍门·地面防滑·坐便器·洗手盆·多功能台·挂衣钩·呼叫按钮·安全抓杆·无障碍标识◦母婴服务设施	
替代辅助方式	可替代辅具	·可移动式坡道·轮椅爬升设备·AED设施·爱心服务亭
	人性化服务	·无障碍服务电话·人工预约服务·休息场地·设备充电
	智能化	◦远程医疗◦居家就医◦服务定制◦健康监测◦安全防护◦服务机器人
信息交流	电子盲道	·APP·语音提示·出行定位导航服务
	无障碍数字地图	·APP·语音提示·出行定位导航服务·无障碍路线规划·无障碍服务预约
	公交接驳无障碍导航	·APP·出行定位导航服务·语音播报·无障碍设施点位·无障碍路线规划
	智慧化爱心驿站	◦手语语音转换服务◦语音文本转换服务◦多语言转换服务

4

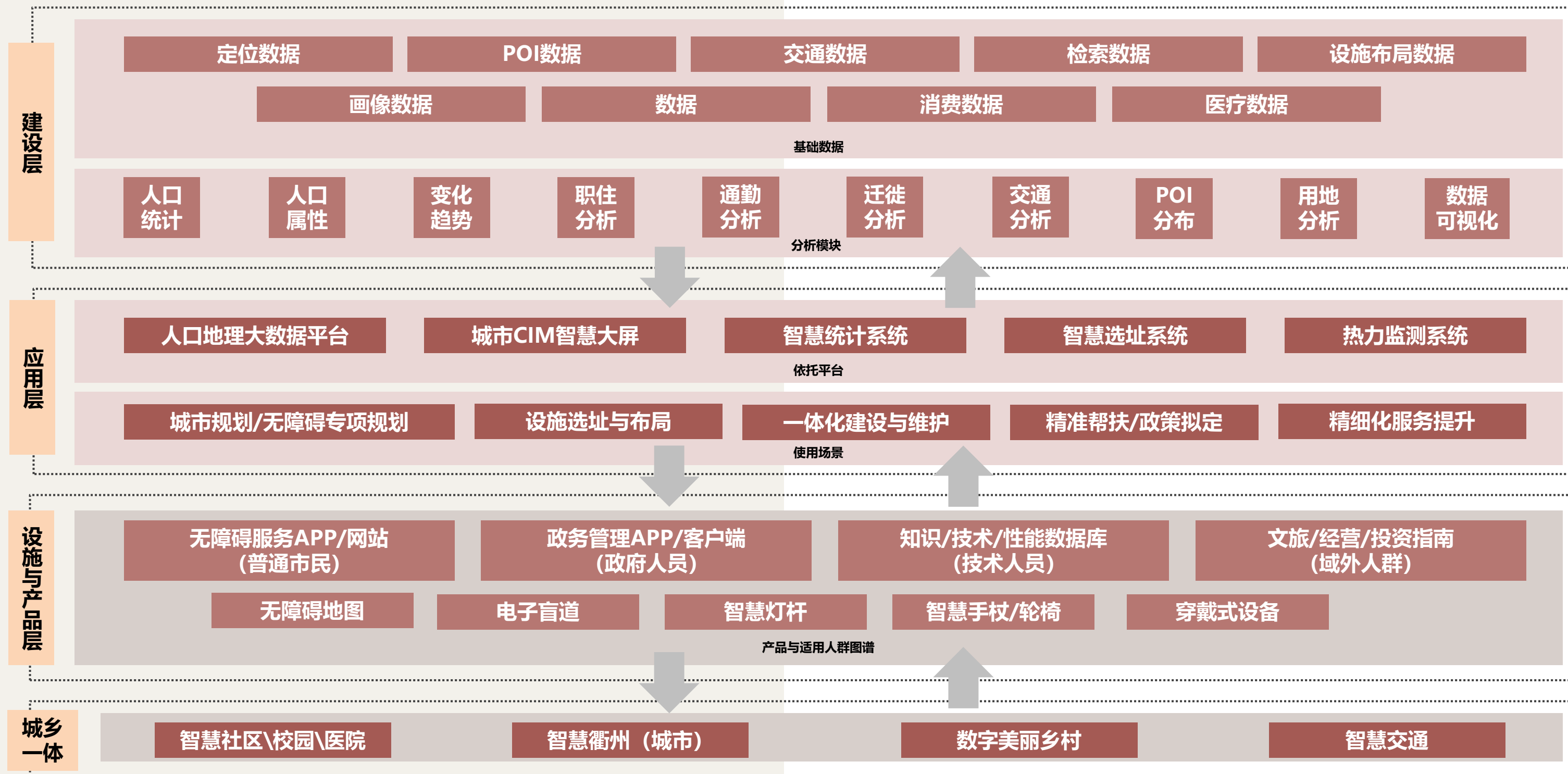
智慧 引领

4.1 智慧大脑

4.2 智慧技术应用

4.3 信息交流无障碍

□ 基于海量时空大数据，结合人工智能技术，依托智慧城市平台（CIM平台），通过对不同行业、年龄、行为人群的人口挖掘、需求分析、位置评估等，叠加无障碍空间与设施的布局、性态等分析数据，开展从宏观到微观的人、地、物研究，绘制精准的需求图谱、提升各类无障碍硬件设施全生命周期的服务能力，构建“**统筹管理信息化、设计建造一体化、设施器具智能化、运维服务精细化**”的无障碍环境，实现无障碍服务全场所、全人群、全时段的覆盖。





统筹管理信息化

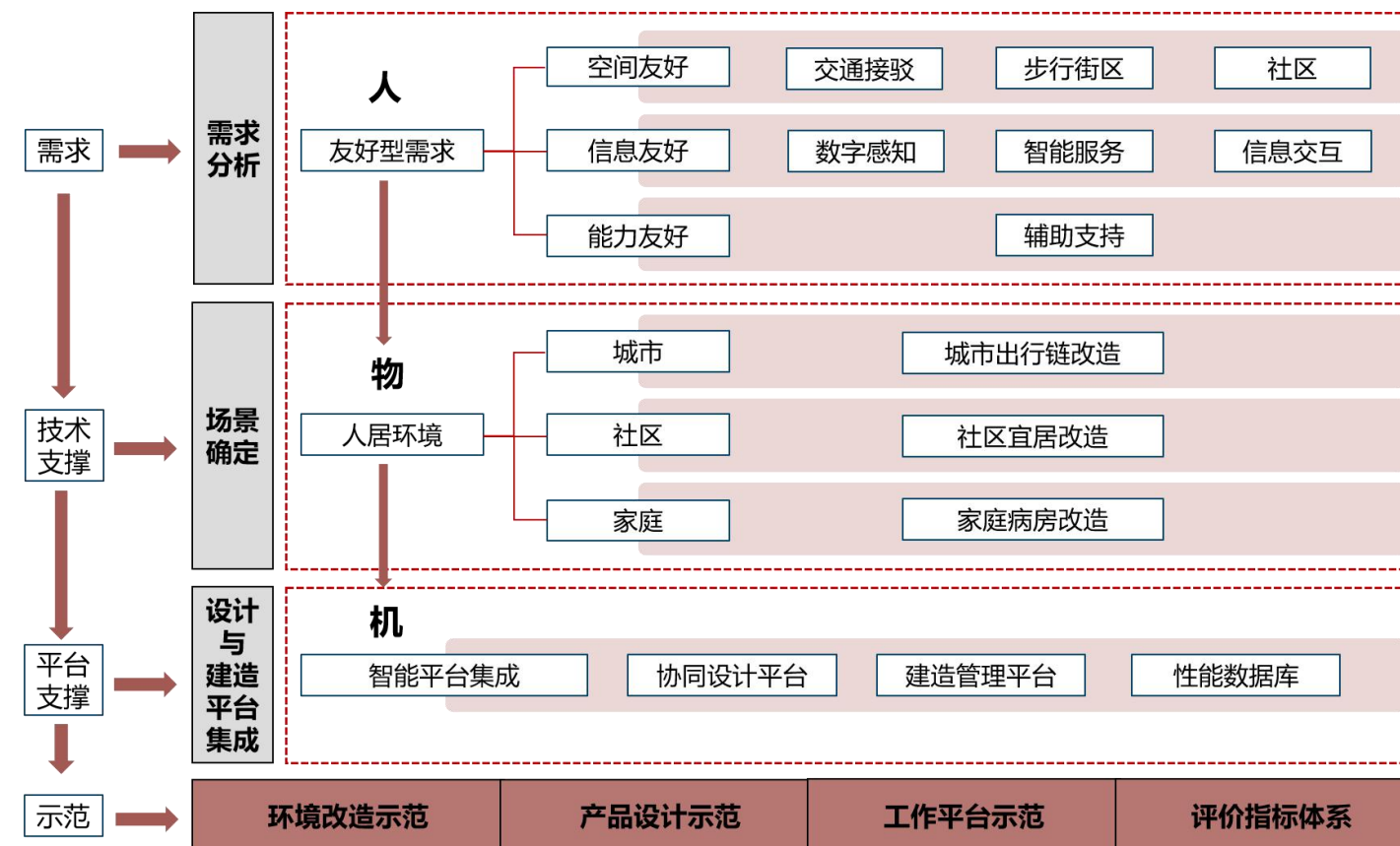
为解决无障碍服务场所和设施配置、布局不当导致的过度建设、使用率低、维护差等问题，依托大数据、人工智能、地理信息系统等技术，针对人群需求优化无障碍场所和设施的布局配置，提供更优质的服务。

- 至2025年，实现人群出行与行为热力分析、预测在重点地区的覆盖率100%、一般地区重点地段的覆盖率100%、其他地区核心地段的覆盖率100%
- 构建全市各类无障碍公共服务机构布局、服务范围数据库，结合人群需求分析，针对无障碍公共服务不足区域，预估新的服务设施建设和完善情况，解决建什么、建多少、怎么建的问题
- 以地理信息系统（GIS平台）为基础，利用GPS定位、机器人扫描等技术采集城市无障碍设施时空信息，搭建设施信息数据库，实时掌握城市无障碍设施总体情况

设计建造一体化

通过设计建造全过程的信息通达和各工作阶段的一体化协同，实现无障碍设计建造全过程的智慧化，保障无障碍设施建设品质精细化、流程一体化，充分发挥使用效能

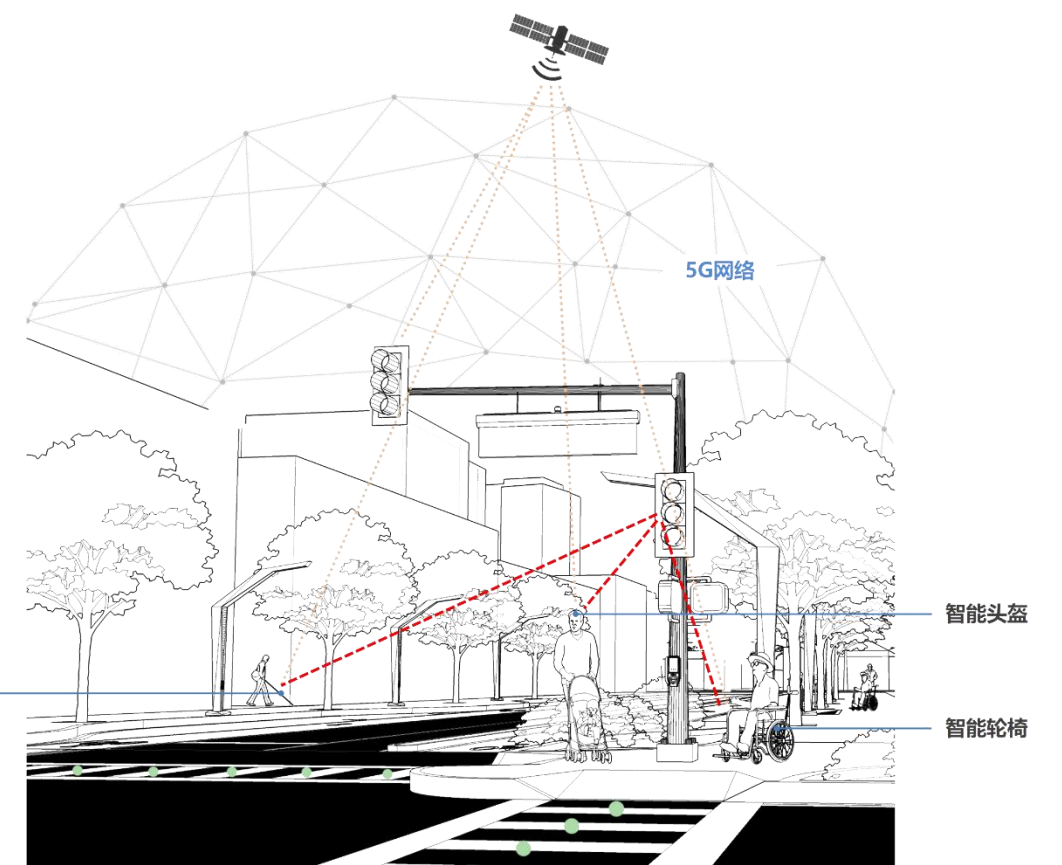
- 研发能用于无障碍环境建设的“设计建造协同工作信息平台”，2025年在市域范围内无障碍环境建设项目中的广泛应用，2030年实现全面推广，至2035年全面实现无障碍环境建设的设计建造一体化。
- 搭建的无障碍场景信息化数字BIM模型，结合拟真、现实增强技术，建立残疾人可参与体验的数字模拟场景交互体验工具，实现高参与度、交互式的无障碍虚拟体验，构建残疾人全过程参与、评价修正的无障碍环境建设创新模式。



设施器具智能化

借助信息与通信技术 (ICT) 和可佩戴移动设备, 实现远程数据的监测, 判断各类人群对城市空间或交通节点无障碍程度的适应性, 优化设施功能和服务品质, 提升无障碍环境体验感

- 结合城市更新行动, 构建智能化基础设施网络, 包括网络盲道、智慧灯杆、信息面板等智能化设施的建设, 至2025年实现市域范围内总体普及率不低于30%, 重点地区不低于90%
- 推进包括智能头盔、手环、手杖、轮椅等在内智能化器具装备的研发, 至2025年至少完成相关设备在市域范围内相关人群的应用率不低于30%



运维服务精细化

在无障碍环境信息化管理、一体化设计建造以及智能化设施器具应用的基础上, 依托智慧化技术, 构建覆盖所有人群日常出行、生活文娱、居家康复等需求的经济化无障碍服务体系

- 构建基于物联网 (IOT) 的设施器具管理与维护体系
- 结合老旧小区改造, 构建基于智慧服务的社区诊疗与康复技术与服务体系, 至2025年实现市域范围内居住社区基本公共服务和便民商业服务全覆盖, 其中智慧化服务至少占60%
- 推进智慧家庭病房改造和相关技术、设备的集成应用, 至2025年完成示范项目建设, 2030年实现广泛应用, 2035年实现全面推广。



构建衢州市智慧无障碍环境建设的两大场景：**无障碍城市体检、无障碍城市治理与服务**。通过无障碍城市体检对无障碍环境信息的全面摸底和数据采集，形成全要素信息底账数据库，以智慧分析的方式实现问题的动态统计、甄别分类以及标准定制、决策辅助等；以海量数据为基础，输出“障碍点”清单、生成环境评价指数、导出整改工程清单，支持无障碍环境设计建造一体化和智库线上辅助；制定精细化、个性化的无障碍出行服务方案，满足全人群的出行需求，全面构建涵盖“**体检-分析评价-治理-服务**”的智慧无障碍场景全流程闭环。

场景1：无障碍城市体检

子场景1：体检数据采集与地图构建

利用无障碍信息采集车和单兵采集系统实地采集环境信息，包括道路、建筑、设施、信息等，构建无障碍环境信息底账数据库，通过数据可视化处理，实现无障碍环境要素以数字化地图的方式呈现。

- 作业平台集成采集源数据和地图底图，编辑人行道路、无障碍设施等要素属性、关系等，根据无障碍国标规范把外业采集到的数据转化为地图道路和设施要素，形成母库源数据。
- 无障碍数据生产任务平台，主要对外业采集任务、内业作业任务进行分配、跟踪、统计等，保证地图数据的生产效率与信息传达；同时负责原始采集素材、作业底图的存储、离线传输，准入准出规则核定，保证数据的质量与传递安全。

子场景2：智慧无障碍驾驶舱与体检分析

建设衢州市无障碍数字驾驶舱平台，以无障碍环境分析为目标，对无障碍相关系统进行广泛的结构化、半结构化、非结构化数据的采集汇聚、整合处理、共享交换、融合分析，实现问题甄别与分类、环境体检分析、残联系统数据精细化管理、个性化服务及引导政策辅助。

- **无障碍环境数据分析展示**：对衢州市无障碍环境的类型、区域、适用人群、地点名称、坐标、环境图片、道路轮椅通行情况、等各数据项的分析展示。
- **决策分析与异常报警**：建设无障碍环境数据驾驶舱平台，实现为相关立法、政策、规划及业务工作的调整、评估提供更具针对性的信息和数据支撑；汇聚实时全量的数据资源，进行多源数据融合，快速、高效、智能输出报告，便于管理部门及时了解无障碍建设情况，面向政府、服务机构、残障用户等提供相应的服务。
- **专题图层服务**：根据衢州市地方标准定制开发统计分析及辅助决策功能、定制开发无障碍驾驶舱接口及其他接口。

场景2：无障碍城市治理与服务

子场景3：无障碍环境治理

以无障碍环境数据库和数字地图为基础，汇聚衢州市无障碍设施及场所的信息数据，根据无障碍设计规范进行分析评估，生成无障碍环境评价指数，导出可量化的环境整改工程量清单，并支持专家智库远程评审、制定无障碍环境整改设计方案、线上监理验收督导，打造无障碍城市建设的全过程一体化协同。

- **无障碍数据基础服务**：高质量输出底图数据，更新无障碍专题地图和障碍清单，为设计建造一体化、督导业务、无障碍出行服务等提供数据基础服务。
- **无障碍设计建造一体化**：以海量数据为基础生成评估问题清单、整改方案，并派发给设计单位完成无障碍设施设计方案；在平台查看及派发改造清单，下载设计图纸。在施工过程或施工完成后上传相关信息作为验收资料、输出验收报告。
- **无障碍环境督导**：依托数据驾驶舱生成任务清单，调度督导员反馈无障碍设施现场数据，输出督导维护报告，促进持续性的无障碍环境改造与完善。

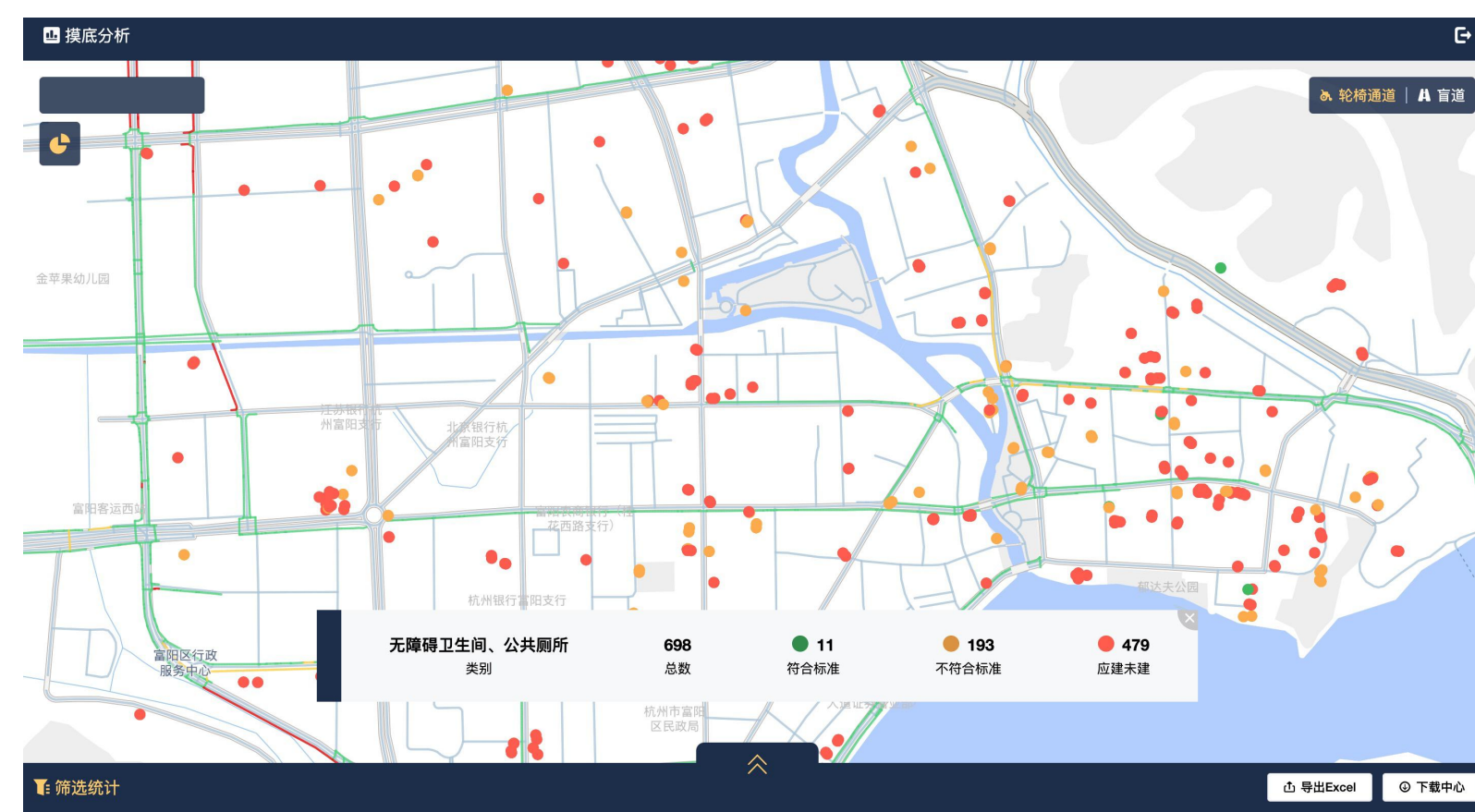
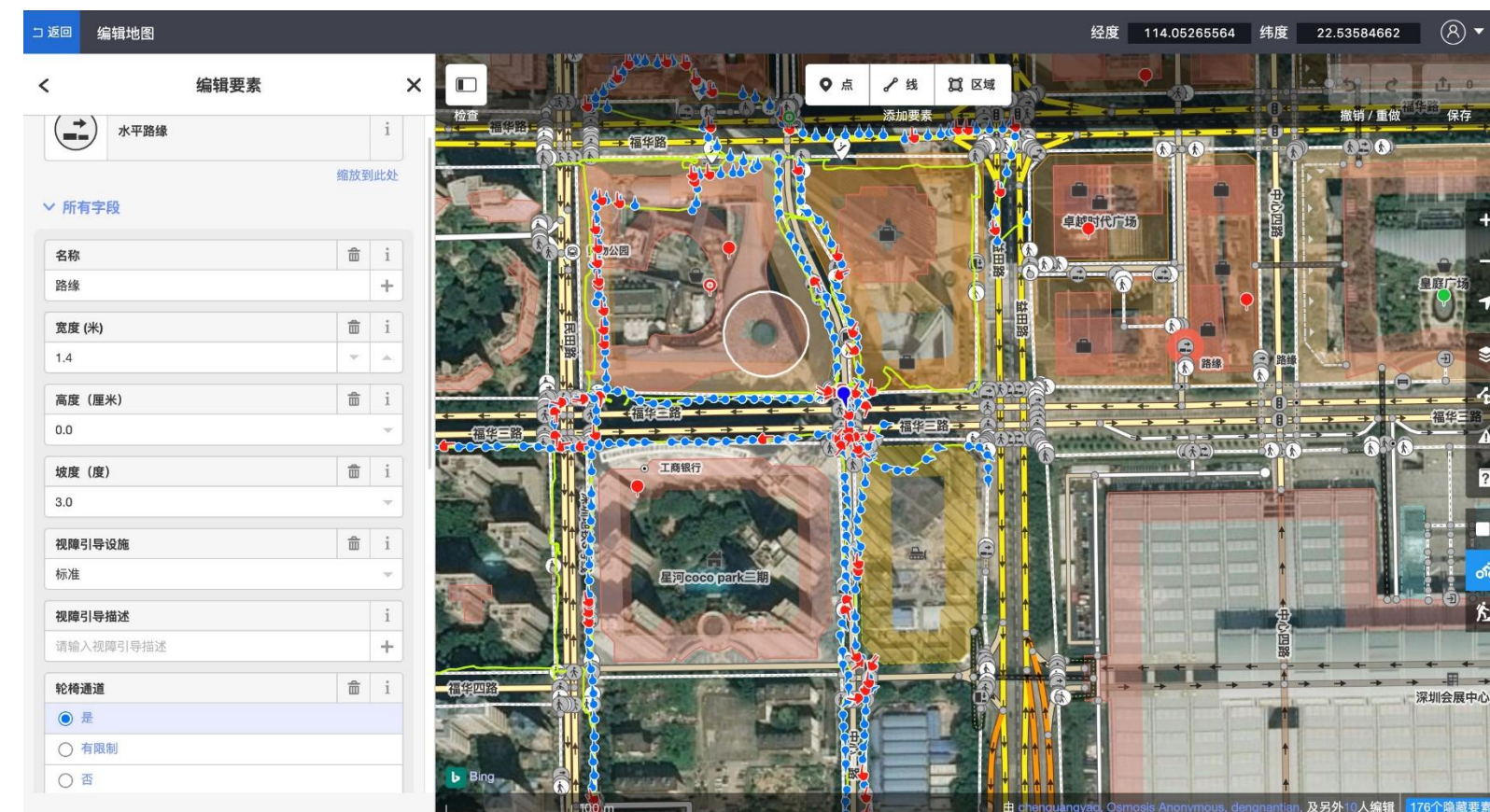
子场景4：无障碍出行服务

以城市无障碍地图为核心，连接公交、出租、轨道等公共交通无障碍设施资源以及其他各类社会资源，推进信息无障碍建设，促进无障碍设施的有效利用，为包括障碍人士在内的全人群提供个性化出行服务，包括室内外导航导盲，检索无障碍设施，自动规划最佳无障碍路径等。

- **肢残轮椅出行地图**：提供室内外定位导航服务，轮椅出行地图将自动呈现无障碍流线并检索周围无障碍设施，使用者对周边道路的无障碍通行情况一目了然，并为轮椅出行人士提供定位导航服务，包括模拟导航和实时导航。
- **视障出行地图**：提供室内公共场所定位导航服务，利用蓝牙/i惯导等高精度近距离定位技术，在室内公共场所，为视障人士提供的精准定位、实时导航服务，满足视障人士出行的需求；提供出行雷达和位置播报服务，让视障人士快速获取位置信息。

无障碍城市体检场景下的技术应用

- 利用信息采集车实地快速采集道路及周边信息；配套“单兵采集工具”，快速完成公共场所设施信息采集
- 专业无障碍数据采集队为主，用户反馈数据作为补充，构建可持续“无障碍数据更新圈”
- 绘制路网、编辑POI，关联现场全景图、无障碍标准参数以及不符合国标项清单
- 重点范围数据按季度更新，全域数据按年度更新，实时分析评价，辅助决策和政策制定
- 审核加工后的数据，生成全市点、线、面无障碍大数据



无障碍城市治理场景下的技术应用

- “道路、建筑、设施”全纬度统计分析，生成无障碍环境调研数据和工程量清单
- “采集、设计、施工、督导”全流程指派
- 建筑设施与责任部门一一对应，一体式无障碍投诉功能，优化投诉系统流程



无障碍城市服务场景下的技术应用

- 无障碍出行服务APP（视障版本&轮椅版本）：准确判断目标与路径，甄别可用设施，规划全程无障碍路径，准确导航指引到达指定场所（室外导航）+（室内导航）；精准规划公交站台路线；便捷查找乘坐的公交车（含轮椅版）；不间断提醒公交位置；进站车辆精准查找方位；
- 智能过街红绿灯语音提示器：感知到附近是否有需求人士，精准自动语音提示；毫秒级延迟；自动感知红绿等状态并提醒；



基本生活服务场所信息无障碍建设措施

无障碍环境建设分类	分项	具体措施
教育	学校	1.应通过语音、大字体文本、板书, PPT等表现形式, 明确主要教学内容, 增加视障者、听障者学习易懂度。 2.应为全盲视障者提供盲文教材、盲文读物。
	幼儿园	3.教室应为听障者铺设环路助听系统, 帮助听障者获取信息;应为听障者提供手语教学。
	培训机构	4.考场应为视障者提供大字试卷、盲文试卷、电子试卷或者由专门的工作人员予以协助;应为听障者安装呼叫器或安排手语老师监考。
	特殊教育	5.视障者较多的特殊教育学校, 应为视障者提供盲文教材、大字试卷、盲文试卷、电子试卷;图书室、阅览室、资料室等应提供盲文读物和有声读物, 配备视障者使用的计算机等设备。
医疗卫生	医院	1.医院放射科室等警示牌标识应为视障者提供语音提示功能、为听障者提供闪光装置, 用于提示警示信息。 2.应提供智能终端设备, 通过手势-语音相互转换、语音-文字相互转换等功能方便服务人员直接与听障者、视障者交流沟通。
	社区卫生服务中心	应提供智能终端设备, 通过手势-语音相互转换、语音-文字相互转换等功能方便服务人员直接与听障者、视障者交流沟通。
康复	医疗康复中心	1.应为视障者提供语音播报功能、为听障者提供电子显示功能, 传达相关康复知识。 2.应提供智能终端设备, 通过手势-语音相互转换、语音-文字相互转换等功能方便服务人员直接与听障者、视障者交流沟通。
	教育康复中心	1.康复器材区域应为视障者配备相应的语音公告设备, 为听障者提供文本显示信息, 说明器材使用方法和注意事项。 2.应通过语音、大字体文本、板书, PPT等表现形式, 明确主要教学内容, 增加视障者、听障者学习易懂度。 3.应为全盲视障者提供盲文教材、盲文读物。 4.教室应为听障者铺设环路助听系统、提供手语教学, 帮助听障者获取信息。
社区福利、社区养老	社区活动中心	社区阅览室应配备盲文读物、有声读物及字体放大等设备。 1.应根据老年人需求, 定期发送天气状况、保健护理、疾病预防、政府的为老政策等信息。 2.应配备一键呼叫智能设备, 提供大字体、有声读物。
	社区养老机构	3.应为老年人提供计算机、智能终端设备的培训课程。
交通运输	火车站、汽车站、轮渡码头	售票厅、等候厅、开水间等应为视障者提供语音提示功能, 为听障者提供闪光装置, 进行安全信息提示。
	飞机场	1.应在航站楼各登机口区域的航班显示屏上设置闪光灯提示信息, 标有飞机起飞标识和“立即登机”的字样, 用来提示听障旅客登机信息。 2.航站楼内及出发层各门前应安置一键通直拨帮扶电话, 电话均为高低位配备, 且电话按钮上设有盲文标识。
	地铁站	1.地铁售票处应给视障者提供有盲文标识的价目表。 2.应在专用通道处设置求助按钮, 应为视障者提供盲文提示, 方便有需要的乘客及时与车站工作人员取得联系。
	公交站	1.无障碍公交系统应能够接收用户语音, 语音关键词包括公交车次、目的地、公交站台等信息。应能够实时播报公交信息, 具备公交状态提示语音, 实现无障碍公交。 2.公交站牌应增加盲文信息, 方便视障者获取站台信息。应在扶手以及护栏上也设有盲文, 并且具有上车时的方位引导功能。
	城市交通路口	应设有视障者可以使用的信号灯和与之配套的专用过街按钮, 按钮应提供盲文供视障者触摸获取信息, 还应通过声音提示视障者过街时机。
金融	银行	1.应为视障者提供盲文版银行业务指南。 2.应在专用通道处设置求助按钮, 应为视障者提供盲文提示, 方便有需要的残障人士及时与工作人员取得联系。 3.应提供盲文数字键盘电话机、盲文密码输入键盘和盲文点字显示设备等为视障者提供服务。 4.应在保护普通客户金融消费权益的基础上, 为残障人士提供语音、盲文、手语、闪光振动、定点定向、电话预约等服务。

品质提升服务场所信息无障碍建设措施

无障碍环境建设分类	分项	具体措施
文化	影院	1.应通过多媒体字幕系统, 提供开放式字幕功能。 2.应通过多媒体字幕系统, 提供封闭式字幕功能。 3.应通过多媒体字幕系统, 提供反射式字幕功能。 4.应通过盲用多媒体系统, 提供增补大量配音解说的电影, 让视障者了解整部电影的内容, 享受电影艺术乐趣。
	媒体	1.影视作品和电视节目应为听障者配备字幕。 2.电视节目应配备手语播报。 3.自媒体平台, 应为残障人士提供语音描述信息、文字描述信息。 4.影院应开设无障碍电影放映专场, 按期固定放映无障碍电影。
	公共图书馆、档案馆	1.应设置视障者阅览室(区), 配备盲文读物、有声读物和连接互联网的计算机, 并提供语音读屏、大字阅读等软件和设备。 2.政府年度工作报告、发展规划、统计报告以及与残障人士权益保障相关的政策法规文件, 应根据需求制作成盲文或有声读物, 供视障者了解学习。 3.应为视频资料提供字幕等文本说明, 满足听障者需求。 4.图书馆应开展为残障人士引导、查询、送书到座位等服务。
	书店	1.应提供盲文图书, 并进行定期更新。 2.应设置盲文目录, 指示用户所选商品所在的区域。并在所在区域提供盲文标签。在书籍上应提供盲文的书名等信息。
	博物馆、纪念馆、展览馆、文化馆、美术馆、科技馆	1.应为听障者提供展品文本描述信息; 有解说人员和解说广播的地方, 应提供书面解说词。 2.应为视障者提供语音解读及相关的引导服务。 3.应为视障者提供展品盲文说明。
	音乐厅、剧院	1.节目演出同时提供对应字幕, 方便听障者获取相关信息。 2.应添加必要的语音旁白, 为视障者提供帮助。 3.应在各个出入口/观众席区域适当位置部署多套环路助听系统, 并设置提示标识。
	体育	体育场馆
公园		3.运动设施应为听障者配备文本显示说明。
社区健身馆		4.运动设施应为视障者提供语音播报功能。
商业	商场	1.应为商品区域及概要描述提供语音提示。 2.应提供智能终端设备, 通过手势识别、语音识别、语音合成等技术方便商场服务人员和销售人员与听障者、视障者沟通交流。
	超市	1.应为视障者提供大字体, 颜色对比明显的商品标签。 2.应提供盲文购物指南和区域提示, 在购物区安装语音提示设备。 3.应在货架的两头用盲文标上商品的类别, 便于视障者寻找商品。 4.应提供视障人士优先的无障碍支付通道。 5.应为视障者提供盲文无障碍服务指南以及可重复播放的语音服务指南。
	饭店	1.应设置盲文、带有图片展示的菜单。 2.自助点餐系统应提供语音输出及相应的可替代点选的点餐方式。
	娱乐场所	1.应对自助选择的物品提供盲文说明。 2.点歌设备应提供支持盲文的点歌操作, 在环境亮度较低的情况下应设置背景亮度高的提示设备。
旅游	旅游景点	标志性景点应为视障者提供自动语音讲解服务或人工语音讲解服务, 用语言描述景点的特征与特点。有解说人员和解说广播的地方, 应为听障者提供书面介绍指南。

5

实施 机制

5.1 行动方案

5.2 保障机制

5.3 监管维护

为深入贯彻习近平总书记关于建立“城市体检”评估机制的重要指示精神，根据国务院《无障碍环境建设条例》和《浙江省实施〈无障碍环境建设条例〉办法》《衢州市全龄友好无障碍环境建设导则》有关要求，进一步巩固提升我市全国文明城市水平，推进“南孔圣地、衢州有礼”城市品牌系列工作要求，全面推进城市赋能工作，制定衢州无障碍环境建设行动方案。

目标计划：

按照“政府主导、部门协同、社会参与”的原则组织实施，在2023年底完成示范城市创建并接受考核验收。

第一阶段：建设衢州特色样板（2021年）。成立全国无障碍市创建工作专班，强化工作统筹协调，整体谋划，系统推进。编制衢州市无障碍环境设计导则，挖掘衢州本地特色元素，率先打造无障碍道路、公园、公厕、街区示范段，作为无障碍环境建设特色样板。对照导则制定各部门创建工作任务。

第二阶段：整体实施推进阶段（2022年）。根据创建需要，按照职责分工，对照全龄友好4方面的无障碍性能目标值(场地、建筑、材料、信息)22项具体要求，各部门制定建设和改造计划，做好招投标工作，把好设计、施工和竣工验收关，全力推进无障碍环境建设。同时，开展实地督促检查，广泛听取“两代表一委员”、广大群众特别是残疾人、老年人的意见和建议，对重难点问题及时梳理汇总，及时督促整改落实。

第三阶段：合力创建阶段（2023年）。对照衢州市创建“全国无障碍示范城市”工作任务分解表，进行查漏补缺，在组织全面自查的基础上，迎接国家部委的考评验收。

创建无障碍城市行动方案

- 实施城市无障碍顶层设计行动
- 实施城市无障碍重点项目创建行动
- 实施城市生活无障碍行动
- 实施城市出行无障碍行动
- 实施城市信息交流无障碍行动
- 实施城市无障碍文化培育行动
- 实施城市无障碍督导行动

加强组织领导、健全工作机制

强化市委、市政府在无障碍环境建设中的宏观调控综合管理职能，建立部门职责明确、分工协作的工作机制，做到责任、措施和投入“三到位”

- 通力合作、提升效率，打破部门条块分布，整合职能，构建高效的管理机制
- 搭建无障碍建设信息平台，强化各部门在无障碍城区建设工作中的信息沟通和统一协调
- 强化市残联对无障碍环境建设的技术支撑与协调组织作用，推动专项规划和管理制度的制定与实施。

强化建设管理、完善反馈监督

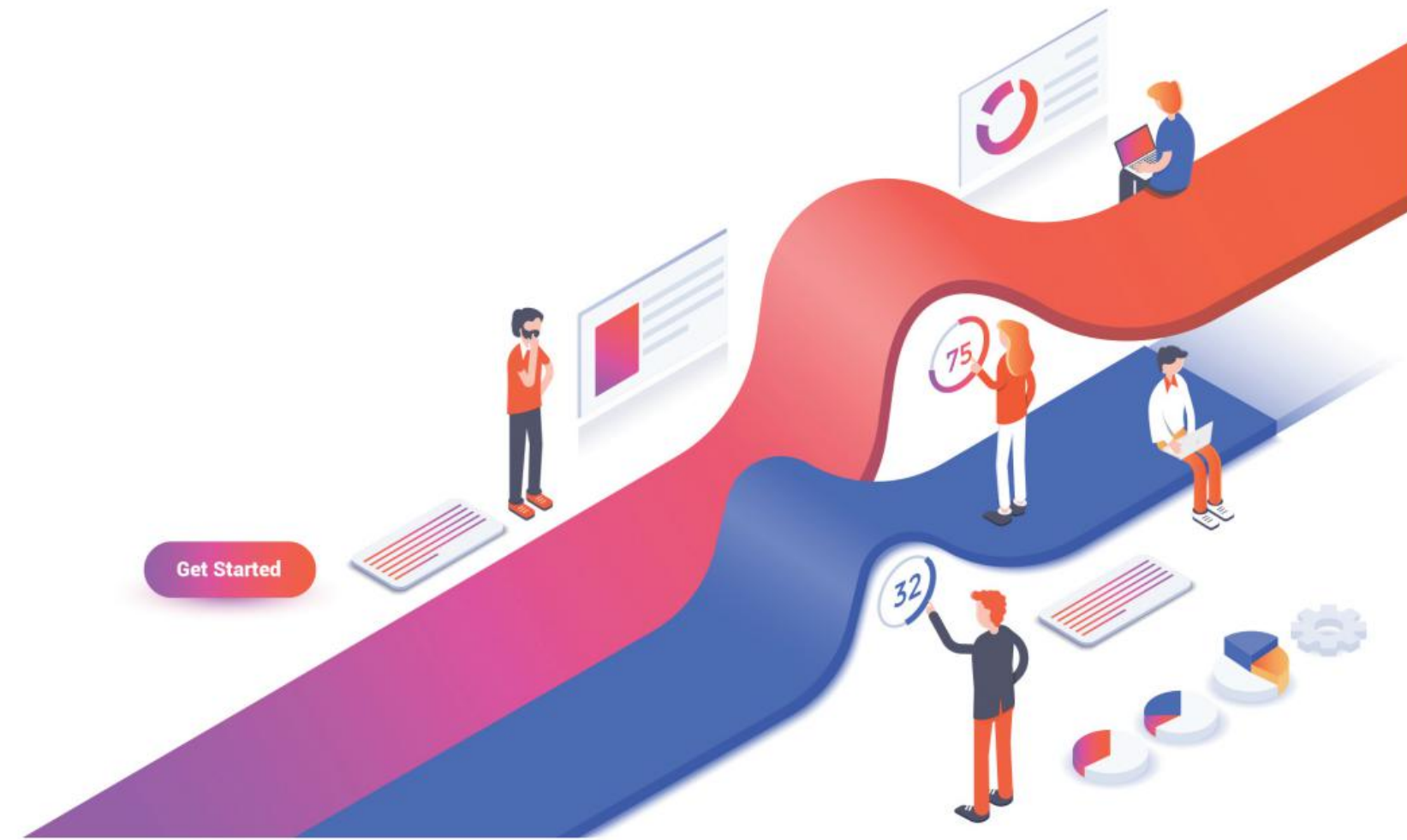
将无障碍城区建设列入城区总体规划目标，并制定相应无障碍建设管理制度；建设障碍投诉平台，疏通反馈渠道

- 推动专项施工图审查制度改革与竣工验收制度制定与落实，新建、改/扩建项目应进行无障碍专项设计
- 提升弱势群体在无障碍专项规划设计与竣工验收环节中的有效参与度，确保无障碍建设成果切实可用
- 建立多渠道的社会监督机制，鼓励曝光无障碍城区建设问题，形成推进无障碍城区建设的强大合力。

动员社会力量、加大资金保障

动员、整合社会各方力量积极参与无障碍建设，加大资金投入力度，引导社会资金参与无障碍环境建设

- 推动非政府投资项目的无障碍改造，健全志愿服务队伍、鼓励专业科研机构开展专项研究
- 制定相应的无障碍奖惩机制，奖励无障碍建设与创新主体、设立无障碍建设“红黑名单”
- 资金重点投向基础性、公益性项目，优先支持涉及民生的无障碍相关工程，规范投融资机制



5.2.1 法律规范

□ 法规体系

应制定无障碍城市专门法规。无障碍城市建设具有全局性和系统性，设立综合性的无障碍法规十分必要。将无障碍超越环境建设扩展到无障碍产业、无障碍公共服务、无障碍发展机制等更为全面的发展领域，不仅必要而且经验和时机也比较成熟。从实践和国际经验看，无障碍发展经历了从指南、规划到标准，再到法律规范这样的约束力上升过程。衢州市要加大力度把无障碍城市建设的有效制度规范为各类法律条文。形成门类齐全，事事有法可依的健全法律体系。

□ 标准体系

无障碍城市标准规范是无障碍发展的重要保障。无障碍城市标准的进一步系统化、实用化、国际化，是为了提升规范和落实的力度。应加强传播和引导，加强对相关标准规范的普及教育工作。按照《无障碍设计规范》《铁路旅客车站无障碍设计规范》等标准规范，加大无障碍设施的建设和改造力度。按照《公共信息导向系统基于无障碍需求的设计与设置原则》国家标准，进一步完善站场、枢纽、车辆设施的盲文标志标识配置、身心障碍者通讯系统、语音导航和导盲系统建设，在铁路客运站、汽车客运站、客运码头、轮渡渡口和客运船舶完善无障碍设施设备的标志标识。按照《无障碍环境建设条例》的相关要求，规范出行信息服务体系。

□ 政策体系

需要围绕重点和难点有针对性地出台激励政策。例如，对难度较大的家庭和社区无障碍改造工程，应有配套的财政和金融政策，应制定相关的政策支持发展无障碍工程公司、无障碍社会组织和专业组织，以积聚各方社会资源，协同治理。由残工委牵头，结合无障碍城市规划标准、信息无障碍标准、衢州市企业社会责任评价指南，对参与奖补的无障碍产业和服务相关企业、项目、工程进行评价，以评价结果作为奖补相关依据。完善无障碍标准体系和企业社会责任评价结果的社会化运用，对涉及产业奖补、准入、评价的相关部门，依法报送评价结果，形成立体化评价反馈体系。

5.2.2 认证评估

□ 机构认证

组建无障碍项目设计、建设、竣工验收评估认证机构，设立包括战略、规划、技术、产业、制度、文化、公共服务等方面专家的无障碍城市发展专家委员会，作为政府的评估咨询机构，进行无障碍城市建设的指导和评审，并视具体情况介入相关决策咨询，并联合各专业社会组织进行评估排名。

□ 科学评估

加强对无障碍城市建设实时动态监测，提高考核评估的科学性。探索引入第三方评估，增强考核的客观性。要通过考评社会责任方式调动企业、社会组织的参与度，通过评估、评选和投诉等方式，通过创立义工时间银行，调动公众的参与度，通过大数据收集、分析，提高项目建设的科学性；配合有关部门建立党代表、人大代表、政协委员检查监督制度和多边合作的社会投诉倒逼机制。

□ 信息无障碍评估

信息无障碍标准应作为无障碍城市标准体系的一部分，用于评价全市和各区信息无障碍建设的水平。作为信息无障碍建设水平的一项重要内容，信息无障碍电召平台的建设应作为无障碍城市的一项重要评价指标。建立与运行信息无障碍助残电召综合服务平台，为身心障碍者等障碍群体提供线上的综合信息服务中心，实现政策制度咨询、公共信息获取、公共服务预约、志愿服务预约、救援呼叫等多种信息无障碍功能的实现与整合。

□ 评估方式

评估方式将遵循衢州市社会治理发展需求，动员社会力量参与无障碍城市建设，着力构建共建共治共享的社会治理格局，每年进行全市和各区无障碍城市建设情况评估时应委托第三方专业机构，按照无障碍城市标准体系具体实施评估工作。

■ 明确责任义务

无障碍环境的维护和管理，由所有权人和管理人按照各自的职责负责。无障碍环境的所有权与管理权分离的，所有权人和管理人之间应约定责任人，明确无障碍设施建设和养护的义务。

■ 提升管理效率

无障碍环境采用网络化、智慧化管理，建立无障碍环境问题的快速发现、快速派遣、快速处置和快速核查机制。

■ 落实维护修复

设有无障碍设施或者提供无障碍服务的公共场所，所有权人和管理人应对无障碍环境进行管理和保护，有毁损或者故障应当及时进行修复，确保无障碍环境正常使用。

■ 保障功能转换

因城市建设、重大社会公益活动等原因需要临时占用城市道路的盲道等无障碍环境的，应当依法办理临时占用城市道路手续，并设置警示信号或者指示装置；临时占用期满后，应当立即恢复无障碍环境的使用功能。

■ 实施前沟通联系

各相关工委要加强与项目实施牵头单位的沟通联系，督促各项目实施牵头单位抓紧制定工作方案，分解落实责任，明确时间节点，落实工作举措。

■ 实施中跟踪监督

综合运用专题调研、听取情况汇报和组织代表视察等多种方式，加强对民生实事项目实施情况的跟踪监督，及时了解掌握项目推进情况，发现存在的问题，提出意见建议，督促有关单位整改落实。必要时可通过分项目建立代表监督小组等形式，发挥代表对民生实事项目实施的监督和推进作用。

■ 实施后开展评估

每件项目实施后，要督促各项目实施牵头单位提出项目实施自评报告，自评报告的主要内容应包括项目完成情况、完成进度和资金使用等是否符合计划要求，以及项目实施后将产生的社会效益，对未完成、超期限完成等情况的要说明原因。各相关工委在实施牵头单位自评的基础上，结合平时掌握的情况，必要时可组织部分市人大代表和相关专业人员，对项目实施情况进行评估，提出评估报告报市人大常委会。

■ 常委会专题审议

市人大常委会召开会议听取市政府民生实事项目完成情况报告，并结合各相关工委提出的评估报告进行审议，提出审议意见交政府及相关部门整改落实。

■ 进行满意度测评

在常委会会议充分审议后由常委会组成人员分别对10件政府民生实事项目按满意、基本满意、不满意三个等级进行满意度测评，测评结果反馈给市政府，并报市委，作为部门年度综合考核依据之一。

6

共享
服务

6.1 文化自信

6.2 服务体系

推广普及无障碍文化

无障碍城市文化本质上是根据社会发展进步，让更多甚至所有人平等共享社会发展成果的新型的文明城市文化。无障碍文化具体体现为尊重人权、追求平等、保障自由、捍卫正义、倡导关爱、融合共生。衢州要把宣传无障碍文化、推进无障碍城市作为城市名片进行推广，体现在城市建设发展的各个领域、内化进市民的观念意识和行为规范当中，形成城市无障碍文化特色和发展特质。

- 一是在创建国际一流无障碍城市的过程中，必须提高全社会的无障碍意识，普及无障碍文化。明确每年12月5日为“无障碍城市宣传促进日”，举办多种形式的公开活动，表彰无障碍建设先进者，鞭策无障碍建设不达标者。
- 二是要挖掘和发扬人道精神传统，将历史资源转化为无障碍城市建设的精神财富。
- 三是要推动无障碍成为全社会“集体行动”。通过普及无障碍文化，使无障碍成为全体市民普遍认同的主流文化和价值理念，是涉及全社会的通用事业。
- 四是要使无障碍文化成为社会普遍遵循的文明规则。
- 五是建构无障碍文化养成的目标。通过各方宣传推广要养成现代化的无障碍文化。当任何一个公务员起草公文时，都要回应身心障碍者需求；当任何一个企业生产产品时，都有无障碍功能；当任何一个信息化系统运用时，都能一键通行；当任何一个身心障碍者参加任何公共活动时，都能得到足够的尊重；当任何一个障碍形成时，我们每个人都自觉地去消除它，让无障碍文化内化于心、外化于行，使向上向善和开拓攻坚的无障碍文化成为衢州市城市重要文化特质。

推进无障碍全纳教育

实现教育无障碍是建设无障碍城市的重要内涵和基础性工作，无障碍全纳教育主要致力于三方面的目标：第一方面通过无障碍教育条件和方式的创新，提升特殊教育融合水平；第二方面是促进教育融合发展；第三方面是在整个教育体系中推进特殊教育，将通用无障碍理念和教育融入国民教育体系，开发特殊人力资源，体现有中国特色的社会主义示范城市的最终目标和价值。

1.提升随班就读融合教育质量

《中华人民共和国宪法》规定，受教育权是公民的基本权利和义务，联合国《残疾人权利公约》和《中华人民共和国残疾人保障法》还专门就保障身心障碍者受教育权提出了明确要求。近年来，国家颁布实施了《残疾人教育条例》《特殊教育提升计划(2014-2016年)》《第二期特殊教育提升计划(2017-2020年)》，各地根据实际情况，同步制定了两阶段的特殊教育提升计划，以推广和提升特殊教育，保障身心障碍者的受教育权。

特殊儿童在随班就读过程中，因学校资源配置、教师专业局限性等原因，导致部分特殊儿童随班就读变成了“随班混读”“随班混座”。同时，因普通学校教师、普通学生的父母等对身心障碍者不够了解、对融合教育理念认识不足，对身心障碍学生接纳和支持不够，使得部分身心障碍者的受教育权受到影响，无法像其健全人一样共享受教育的机会。如何让身心障碍者进入学校并在学校留得住、发展好是发展特殊教育的一个重要命题。无障碍的学习环境是身心障碍者参与融合教育的必然要求，应整合资源，为普通学校无障碍改造提供经费支持和技术指导，并在全国打造普通学校无障碍改造与建设标杆。

2.促进全纳教育发展

推进全纳教育，既是衢州市创建无障碍城市的重要组成部分，也是创新无障碍全纳教育的重要体现。在特殊教育资源紧缺情况下，借助普通教育资源，建设无障碍校园，推行全纳教育，是满足身心障碍者受教育权的必经途径。全纳教育模式是一种可以有效帮助身心障碍者融入普通学校接受教育的教学方式和途径。建立无障碍教育环境和全纳教育发展格局，促进无障碍全纳教育的全面发展。

3.融入全民教育体系

无障碍文化融入全民教育体系是无障碍教育的重要方面，是实现衢州市无障碍城市总体目标的基础条件。无障碍教育究其根本是以人为本的教育，包括人权和人的全面发展教育。衢州市要率先构建无障碍通识教育和无障碍专业教育体系。率先在中小学及高校教育教学活动中开展无障碍通识教育，筑牢衢州市素质教育的人文基础；在职业学校、高等院校中开设无障碍相关专业，加大无障碍研究人才的培养力度，倡导高校、科研院所、智库强化无障碍理论与应用研究，提升无障碍人才队伍的专业素养，为衢州打造国际一流无障碍城市提供高水平、专业化的人才队伍，为衢州无障碍产业和服务创新提供人才保障。

无障碍服务分项	设计要求
无障碍道路服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 城区各街道应依据无障碍城市建设的相关标准，对辖区内各级道路的人行道、人行横道、人行天桥、人行地道等开展障碍排查，并依据排查结果制定街道城区道路无障碍设施建设和改造方案。同时，各街道宜选取辖区重点道路，建设无障碍示范区域，全面提升城区无障碍道路的占比。 ● 在运营环节，城区应建立相应的无障碍道路管理制度，对道路系统的使用运营情况开展定期督查，对侵占、破坏无障碍道路系统的行为进行制止或处罚。建立反馈渠道与途径，重视听取障碍人士意见，对城区道路系统无障碍建设持续优化。
无障碍停车服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 各街道应定期对辖区内公共服务场所与残障人群居住小区的无障碍停车场（库）开展督导巡查，保障无障碍机动车停车位等无障碍设施正常使用。停车场（库）应加强对其工作人员无障碍服务意识培育，开展无障碍服务培训，如停车引导、下车辅助、问询沟通与应急救援等。
无障碍公交服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 城区应定期对辖区内无障碍公交站点与无障碍公交车辆开展督导巡查，确保其各项无障碍设备设施正常使用。增强工作人员（站点服务员、车厢服务员、驾驶员、安全员等）与志愿者的无障碍服务意识，通过培训宣贯等方式，重点提升站台指引、上落辅助、辅具固定、问询沟通、应急救援等服务技能水平，改善服务质量。

无障碍服务分项	设计要求
无障碍轨道交通服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 城区应定期对辖区内地铁站点开展督导巡查，确保各项无障碍设备设施正常使用。增强地铁工作人员（车站服务员、车厢服务员、驾驶员、安全员等）与志愿者的无障碍服务意识，通过培训宣贯等方式，重点提升通行指引、上落辅助、问询沟通、应急救援、无障碍辅具租借等基本服务技能水平，持续改善服务质量。
无障碍公共交通枢纽服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 城区应定期对辖区内公共交通枢纽开展督导巡查，确保其各项无障碍设备设施正常使用。运营者应加强公共交通枢纽的工作人员或志愿者无障碍服务意识培育，定期开展无障碍服务培训，重点提升通行指引、业务办理、上落辅助、问询沟通、应急救援、无障碍辅具租借等技能水平。 ● 考虑到公共交通枢纽功能流线较为复杂且内部人群密集度较高，视障或肢障等障碍群体办理出行业务难度较高，且易对常规人群出行造成影响，建议提供公共交通枢纽“入口—座位”的全流程服务，为障碍人士提供高效、便捷与安全的公共出行体验。 ● 城区应发展轨道交通站点周边对接慢行系统，完善以轨道交通为核心、以常规公交为主体的出行环境，完善非机动车道和人行道系统，合理设置过街形式，保障慢行交通安全，制定慢行系统设施建设标准，完善配套的管理方案，规范慢行交通秩序。
无障碍居住区服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 城区应定期对辖区内居住区公共空间开展督导巡查，确保其各项无障碍设备设施正常投入使用。居住区应重视无障碍理念宣传教育，通过多种形式向社区居民传播助残帮残理念，引导树立正确的残障观，消除歧视敌视行为，并让更多居民主动参与到无障碍事业中来。 ● 居住区应加强对服务、安保、物业人员等的无障碍服务培训，强化其无障碍服务意识，重点提升社区指引、问询沟通、应急救援等基本无障碍服务技能与水平。

无障碍服务分项	设计要求
无障碍公共建筑服务	<ul style="list-style-type: none"> 城区应定期对辖区内公共建筑开展督导巡查，确保其各项无障碍设备设施正常投入使用。公共建筑应加强对其工作人员无障碍意识的培育，制定相关无障碍服务制度，并对其工作人员进行无障碍专项服务培训。尤其针对政府对外办事大厅、医疗建筑、文体场馆、口岸建筑、银行建筑等重点公共服务建筑，工作人员应树立正确的残障观，提升其路线指引、问询沟通、业务办理、应急救援等无障碍服务技能与水平。
无障碍公园绿地服务	<ul style="list-style-type: none"> 城区应定期对辖区内公园绿地开展督导巡查，确保其各项无障碍设备设施正常投入使用。同时，公园绿地的管理单位应加强对其工作人员无障碍意识的培育，制定相关无障碍服务制度，开展无障碍专项服务培训，重点提升通行指引、游览介绍、问询沟通、应急救援、无障碍辅具租借等基本服务技能水平，为对无障碍有需求的人群提供良好园区游览体验。
无障碍城市广场服务	<ul style="list-style-type: none"> 城区应定期对城市广场开展督导巡查，确保各项无障碍设备设施正常使用。城市广场的管理单位应加强培育工作人员的无障碍意识，制定无障碍服务制度，开展无障碍服务培训，重点提升通行指引、游览介绍、问询沟通、应急救援、无障碍辅具租借等基本服务技能水平。
无障碍公共卫生间服务	<ul style="list-style-type: none"> 城区应定期对辖区内无障碍公共卫生间进行督导巡查，确保其各项无障碍设备设施正常投入使用。同时，公共卫生间的管理部门，应当提升其工作人员（如管理员与清洁员等）无障碍服务意识，定期开展无障碍服务培训，重点提升问询沟通、应急救援、协助使用无障碍卫生间或设备设施等服务技能水平。

无障碍服务分项	设计要求
信息无障碍规划方案服务	<ul style="list-style-type: none"> 信息无障碍公益服务主要是指在公共领域体现信息无障碍理念，为社会提供信息交流无障碍环境。大致可以分为信息无障碍阅读、信息无障碍培训服务、媒体文艺活动无障碍服务。 信息无障碍阅读。在城区内主要的公共图书馆设立盲人阅览室，配备放大仪、无障碍电脑、无障碍电影光盘，安装盲文输入输出和有声转换设备，增加有声读物的馆藏量，开展视障阅读服务，为残障人士阅读书籍、使用互联网、观看电影提供便利；通过政府购买社会服务的方式，在部分大型社区开展盲用文献与设备免费借阅物流配送试点，为社区残障人士提供上门投递和收寄服务；增加盲人有声读物的出版。 信息无障碍服务。A. 委托政府组织或社会组织每年定期对政府服务机构、窗口单位、商业、社区等服务行业的工作人员、社工、志愿者进行无障碍服务技能培训，包括手语、盲文等信息交流无障碍基本知识培训；B. 根据信息无障碍建设需要，在政府服务中心、重要公共建筑、公共交通枢纽等地配备无障碍信息服务员，扩大信息无障碍公益服务的范围；C. 根据衢州市扶持残疾人就业办法配套城区实施细则与服务流程，建立网上就业档案信息库，依托广播、电视、网站、公众号等大众传播媒介发布招聘信息和保障服务信息，为残障人士提供在线咨询、在线应聘等一条龙服务。 媒体文艺活动信息无障碍服务。新闻媒体利用“国际残疾人日”等重要节日，制作播出无障碍公益广告、宣传片、专题片，引导残障人士正确使用无障碍信息设施，提高公众的无障碍意识，自觉维护、爱护无障碍信息设施，营造全社会关注信息交流无障碍建设的良好社会氛围；报刊、电台、电视台等新闻单位应当逐步开辟残障人士专栏或者专题节目，在电视新闻、电影、电视剧等影视节目中普及推广手语和字幕工程，每周播放至少一次配播手语的新闻节目，建立电子屏幕信息系统；鼓励和推动文化馆、展会、演出等场所配备特殊语言讲解员、语音提示或大屏幕，为残障人士定期举办无障碍的观赏影视、音乐、展览及文艺演出等公益服务活动。

