



深圳地铁义工陪同指引服务

# 深圳市残联 推进深圳创建 全国无障碍建设示范城市

文/王俊 图/深圳市残联 温凯菲

无障碍环境建设是社会文明进步的重要标志，也是城市文明程度的重要标杆。2021年9月1日，《深圳经济特区无障碍城市建设条例》（以下简称“《条例》”）正式实施。这是全国首部地方无障碍城市的建设条例，率先将“无障碍环境建设”提升为“无障碍城市建设”，将受益群体从残疾人扩展到儿童、孕妇、老年人及其他有需要人群，并从制度、行动、理念和建设维度，将无障碍融入城市发展的各方面、全流程，旨在构建人人参与、人人受益，全社会共建共治共享的无障碍建设发展模式。这部法规为深圳市促进无障碍城市建设，用心、用情、用力解决好人民群众在无障碍城市建设方面的急难愁盼问题，提供了坚实保障。

自《条例》实施以来，深圳市残疾人联合会（以下简称“深圳市残联”）积极履行职能，助力深圳打造无障碍城市范例，让无障碍环境建设成果惠及全体社会成员。

当前，深圳无障碍城市建设水平不断提高，残疾人、老年人等特殊群体在出行、信息交流、公共服务和融入社会等方面更加便利，文明有爱之城的深

圳由此更有温度。深圳市残联表示，未来，在助力无障碍城市建设过程中，深圳市残联将持续主动作为、履职担当，不断改善残疾人生活水平，健全多层次社会保障体系，让更多残疾人共享无障碍城市的发展成果。

## A 制度引领 ▶ 完善无障碍建设标准

聚焦深圳无障碍城市制度、环境建设，深圳市残联在全市开展无障碍建设情况调查评估，推动无障碍城市规范、标准和方案的完善和实施。深圳各区残联积极推动地方标准发布，推进示范点建设，推出培训项目。深圳市残联积极开展社会监督，强化无障碍督导机制，《条例》出台后，深圳市残联完成无障碍设计评估115项，验收试用评测402项，提出整改意见5359条。

为织密残疾人基本民生保障网，深圳市残联还推动出台《深圳市残疾预防行动方案（2022—2025年）》《深圳市困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴实施办法》等多个规范性文件，在社会保障、



深圳市无障碍孵化空间

## B 优化设施 ▶ 改善无障碍出行环境

在深圳龙岗区布吉地铁站，盲道、垂直电梯、残疾人停车位等无障碍设施一应俱全，还有义工进出站接送……这让家住布吉的肢体障碍人士张先生心里暖暖的，“我有时候会独自出行约见好友，坐地铁很方便，如果遇到没有家人陪同的情况，只要在地铁App上提前预约，就可以享受一对一的地铁义工陪同指引服务，护送我们到指定的乘车点，并贴心地帮忙搬运行李。加上站里一整套完善、衔接的无障碍系统，让我们能跟健全人一样来去自如。”

这是深圳优化无障碍出行的一个缩影。深圳地铁大部分地铁站都标配了盲道、垂直电梯、无障碍洗手间等基础无障碍设施，部分车站每个出入口的通道内都设置了盲文地图，能让视障人士通过触摸了解车站的整体行进路线，同时还有语音播放，方便他们出行。

据调查，在出行方面，深圳市369个地铁车站均已设置了上下车无障碍渡板设备，在轨道车厢内外均设置语音及字幕报站系统，已有3515台公交车配备了导盲系统。全市累计已投放100辆纯电动无障碍巡游出租车，保障残疾人、老年人等特殊人群出行乘车需求。

深圳视障人士吴先生则对布吉元平学校门前安装的过街音响无障碍设施赞不绝口：“以前我不知道那一刻是

## C 改善环境 ▶ 进行居住环境无障碍改造

“现在有了无障碍电梯，极大地方便了我们视障人士的生活。我会说话，电梯也会说话了。”这个月底，家住敦信大厦的深圳市民王先生即将迎来小区的新换电梯，也是一部无障碍电梯——按楼层号时会进行语音播报，到楼层时有语音提醒，这对于视力障碍一级的他来说是莫大的好消息。“以前没换电梯的时候，遇上和小区邻居们一起乘坐电梯的情况，大家会好心提醒我有没有到所需楼层，遇上一

个人乘坐电梯的时候就得自己想办法了，比如在自己家门口电梯旁边贴一个标签或者其他，但被调皮的小朋友扯走我就没办法了。”王先生介绍，乘着小区电梯更换的东风，他提出电梯无障碍的需求，在深圳市残联、街道和物业的多方努力下，最终小区换上了无障碍电梯，目前正在安装调试中，预计月底就能正式投入使用。

这是深圳在居住环境方面进行无障碍改造的一个缩

影。据介绍，近三年，深圳为491户残疾人家庭实施无障碍改造。深圳市级新增47个保障性住房项目已配置无障碍住房426套。保障性住房优先保障残疾人1000多户。仅2023年，深圳市残联参与无障碍设施建设竣工验收的建设项目就有170个，包括办公建筑、城市公园、城市广场、市政道路、人行天桥，以及交通、医疗、教育、居住、商业、文化体育等各类建筑。

## D 提升能力 ▶ 加大无障碍公共服务能力

《深圳市数字政府和智慧城市“十四五”发展规划》明确将无障碍信息交流建设纳入智慧城市和数字政府、智能机器人等若干个成功立项的基础技术研究项目和技术攻关项目中，通过项目立项和资金资助等方式，支持深圳市无障碍信息交流建设。

据了解，深圳市、区公共图书馆设置了视障阅览区，并配备视障读者专用文献，提供盲人读书机、收录机等多种专用设施设备，为视障读者提供优质阅读体验。高标准建设儿童公共文化

设施，推进2个市少儿图书馆建设，4个区已建成区级少儿图书馆，暂不具备独立建设条件的文化场馆，也普遍设有少儿阅览专区。

在公共服务方面，深圳各级政务服务大厅设置了低位服务台，普遍能够提供盲文、有声、大字、图片等形式的个性化办事指南。配有老视镜、放大镜、手语翻译机等相关设备，配备工作人员及志愿者为老年人、残疾人、孕妇等特定群体提供现场办事全流程导办帮办等便利服务，帮助特定群体实现现

场业务“轻松办”。机场、地铁、巴士等交通运营单位和金融机构、政务服务中心等公共服务提供单位积极开展无障碍理念和无障碍服务培训，提升无障碍服务能力和平。

另外，深圳市110报警渠道已开通“22222110”短信报警和小程序报警，均设置中英文文字信息报警功能；手机内置一键呼叫功能，无论有无信号都可以一键呼叫110报警。无障碍急救方面，深圳急救公众号、微急救平台可实现无障碍报警、急救，实现高效救助。

## E 营造氛围 ▶ 普及无障碍城市知识

深圳政府相关部门和残联等群团组织积极开展无障碍宣传，利用主流媒体进行专题宣传，利用公共网站、微信公众号、视频号等平台，线上线下相结合多方面、多层次向社会普及无障碍城市建设理念和知识。深圳市残联开展全市10个区的无障碍建

设状况调查，全面调研深圳市无障碍环境建设现状，建立无障碍数据库，为政府职能部门制定无障碍城市相关政策提供了重要依据。

据介绍，长期以来，深圳市残联落实无障碍城市建设社会监督员制度，积极吸纳社会人士

参与无障碍城市建设督导工作。2023年审阅项目内无障碍相关设计图纸60项，提出整改意见291条；完成170项新建、扩建和改建项目的无障碍设施专项验收试用评测工作，并提出整改意见2142条；完成116次无障碍督导活动。



纯电动无障碍巡游出租车

## F 多措并举 ▶ 聚焦残疾人无障碍就业

深圳市残联围绕“完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系”，提高残疾人健康、就业和生活质量。在辅助器具适配工作方面，深圳市残联近两年通过多种方式完成辅具适配约29万人次、借用约9500件次、维修约1500件次。深圳作为首批国家康复辅助器具产业综合创新试点地区之一，按照“一心多园区”发展思路，持续优化提升大湾区辅具创新中心、深圳市无障碍孵化空间、深圳市智能康复辅具产业基地和深圳市残疾人综合服务中心辅助器具展厅。

今年全国助残日活动期间，深圳市残联举办了面向残疾人的招聘会，汇集百家深企参会，分为高新技术、物流贸易、先进制造、现代服务业、国企五大专区，涵盖IT互联网、生物医药、物流餐饮等领域提供了1520个就业岗位。招聘会现场还提供了就业创业分享沙龙、税惠助残政策宣传、残疾人法律咨询、直播带岗等板块，提供职业规划指导、就业创业交流、职业能力测评、政策咨询等就业“全链条”一站式服务，多措并举引导和鼓励残疾人

新业态新模式上寻求机会。招聘会共吸引了500多名残疾人前来应聘，初步达成就业意向525人次。

近年来，深圳市残联不断提升全市残疾人就业规模，组织实施残疾人精准就业帮扶“一人一档一策”工作方案，实现有就业意愿的残疾人大学生100%就业。深圳市残联发挥市无障碍孵化空间牵引作用，支持辅具创客和初创企业创新创业，培育了一批残疾人就业创业明星企业，涌现了一批中国残疾人创业孵化示范基地；赫哲族鱼皮技艺和麦秆画基地被中国残联认定为全国首批残疾人文化创意产业基地。“喜憨儿”等残疾人就业品牌影响不断扩大，已在全国建立超过30个网点。

全城无碍，全程有爱。下一步，深圳将加快建设形成设施齐备、功能完善、信息通畅、体验舒适的无障碍环境，方便包括残疾人在内的全体社会成员生产、生活，促进残疾人全面发展和共同富裕。

## G 形成合力 ▶ 持续推动无障碍城市建设

深圳市残联结合自身职能，认真研究检查关于《深圳经济特区无障碍城市建设条例》实施报告，推动各相关单位落实人大执法检查条例实施情况整改。同时，邀请广东省残联对深圳5个区级残疾人综合服务场所进行督导调研，形成调研报告。联合深圳市文化广电旅游体育局，对全市11个公共文体场馆无障碍设施进行全面梳理检查。

推动无障碍环境改造工作。在体育场馆改造方面，为做好全国第十二届残运会暨第九届特奥会赛事筹备工作，深圳市残联积极配合省残联制定《广东省大型体育运动会赛区无障碍建设技术指南（征求意见稿）》，安排专人负责对接省内工作，草拟工作方案，开展工作调研。并根据深圳市政府要求，对照场馆无障碍建设标准和运行管理标准，细化“一馆（场）一策”方案。

家庭无障碍改造方面，深圳市残联持续对残疾人家庭开展无障碍改造，2023年累计改造120户，并根据《深圳市创建全国无障碍建设示范城市工作方案》要求补充有关申报材料，积极推动无障碍建设示范城市创建。在完善制度建设方面，深圳市残联进一步完善无障碍督导工作机制，并推动各区残联结合实际制定出台相关配套实施方案和政策文件，福田区残联正推动建立“1+2+1+2+6+92”的无障碍建设

福城区监督宣示工作体。此外，积极配合市规划和自然资源局开展《深圳市无障碍城市专项规划》制定工作。

深圳市残联表示，将完善全面统筹协调机制，推动健全无障碍沟通联络机制，建立常态化日常部门工作联动及会商机制，及时沟通，密切配合，协同高效推进无障碍城市建设工作；同时，加大开展无障碍宣传教育，丰富宣传形式、扩大宣传范围，突出宣传重点，邀请无障碍领域专家，组织开展面向政府职能部门及有关建设公司的无障碍“通用设计”等知识培训，提升无障碍设施系统性、连续性。

持续推动无障碍城市建设，深圳市残联借助2025年全国第十二届残运会暨第九届特奥会契机，积极联系各相关单位，形成合力，共同完善道路设施、公共建筑、居住建筑等无障碍设施的全方位建设，推动信息及服务无障碍建设，推进深圳创建全国无障碍建设示范城市。

