
提升上海无障碍服务体系

市民感受调研

课题组¹

(上海市发展改革研究院 200032)

【摘要】：2016年是“十三五”规划的开局之年，加强无障碍环境建设是“十三五”规划中的重要内容，《上海市国民经济和社会发展的第十三个五年规划纲要》中提出要“完善残疾人保障和服务，营造无障碍环境”。无障碍环境包括物质环境及信息和交流的无障碍，本文意在以市民反馈案例为切入点，调研对上海相关无障碍环境中软件建设及文化服务的现状开展调研，参考国际先进无障碍环境构建经验，为推进上海无障碍环境营造、提升无障碍服务体系建设中市民感受提供几点思考。

【关键词】：无障碍 服务体系 市民感受

2016年是“十三五”规划的开局之年，“坚持保障和改善民生优先导向”是“十三五”时期的发展新理念，“把解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题作为一切工作的出发点和落脚点”是“十三五”时期的基本发展要求。加强无障碍环境建设是“十三五”规划中的重要内容，《上海市国民经济和社会发展的第十三个五年规划纲要》中提出要“完善残疾人保障和服务，营造无障碍环境”。无障碍环境包括物质环境及信息和交流的无障碍，包括但不限于残障人士的无障碍环境保障，也包括适老化无障碍环境营造。

《中华人民共和国老年人权益保障法》中规定“国家推动老年宜居社区建设，引导、支持老年宜居住宅的开发，推动和扶持老年人家庭无障碍设施的改造，为老年人创造无障碍居住环境”。《上海市老年人权益保障条例》中也规定应“根据实际需要配置方便老年人出行的无障碍公共交通工具”，并大力推动老年人家庭无障碍设施改造。本文意在以市民反馈案例为切入点，加入对无障碍环境中软件建设及文化服务的现状调研，为推进上海无障碍环境营造、提升无障碍服务体系建设中市民感受提供几点思考。

一、调研设计

(一) 区县调研

在国家住建部、工信部、民政部、中国残联和全国老龄办联合作出《关于表彰全国无障碍建设市县的决定》(建标〔2015〕241号)中，上海普陀区、杨浦区、松江区、宝山区、黄浦区被评为“全国无障碍建设示范区”。同时，收集上海无障碍服务体系相关市民反馈信息后，经统计分析得出上海无障碍服务市民需求区域分布信息。其中，浦东新区以21%的需求占比居第一。因此选择黄浦区与浦东新区进行调研，了解无障碍环境建设工作现状，其中包含硬件设施、软件配套(如志愿者服务队伍等)，无障碍信息服务等，以及无障碍环境建设工作中的困难。

作者简介：课题组成员：上海市发展改革研究院宋娟、刘华、殷文杰、殷刃、宋晓宇、石彬。

（二）公共交通部门调研

根据前期采集而得的市民反馈信息，无障碍出行服务感受度最低，需求值最高。因而选取申通集团进行相关调研，了解地铁内无障碍服务设施覆盖及使用情况、无障碍服务人员队伍现状，及满足市民无障碍出行服务需求方面的困难。

二、无障碍服务体系含义

无障碍服务体系是以无障碍硬件设施建设为基础，向有需要的市民提供物质及文化服务的服务体系。无障碍服务体系建设的旨在完善并提升上海的无障碍环境。

（一）无障碍环境

无障碍环境是指为保障残疾人、老年人等有特殊需求的社会成员能够平等、切实、充分地参与社会生活而提供的社会软硬件环境，包括能被这些特殊需求者方便使用的物质环境，适合视力、听力、语言障碍者的信息获取和交流手段，以及为特殊人群提供的个性化服务，还包括相应的社会法治环境和社会意识。

国外的无障碍环境研究与设计起步较早。1974年，联合国提出“无障碍环境”的理念，主张现代公共空间、建筑设施以及规划设计等都必须充分考虑不同程度的身心残疾者以及行动能力退化者的使用，以求构筑人性和谐、健康平安的现代文明环境。国际上先行出台了一系列无障碍硬件设施建设标准，集中于建筑无障碍设计方面。

近年来，随着我国无障碍环境建设的力度不断加大和社会无障碍意识的提高，对于无障碍环境建设的研究也日益丰富。除建筑无障碍设计研究外，对无障碍环境建设的建设主体、法制环境、信息交流、建设理念等多个方面对无障碍环境建设进行了系统的研究。相关研究分析了无障碍设施的公共物品属性，指出了政府在无障碍设施建设中的主体责任，以及无障碍环境建设应充分贯彻“以人为本”理念，以服务人群的需求为基本出发点。

（二）无障碍环境的服务对象

无障碍环境的主要服务对象是残障人士，即指在心理、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或者不正常，全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。同时还包括但不限于由于高龄、孕期，或其他原因导致的行动不便者。

总体来说，无障碍环境服务的群体包括具有功能障碍者、行动障碍者及其他特殊需求者。功能障碍者是指在生理或解剖学及心理学方面的构造或者功能上有不同程度的丧失或者不正常，丧失了基本生活所需功能的人群。行动障碍者除因部分或全部丧失行动能力导致行动障碍，如视觉残疾和肢体残疾者，还指由于年龄、疾病等原因限制了活动能力导致行动障碍。

（三）无障碍服务体系

无障碍服务体系是以无障碍硬件设施建设为基础，以服务人群需求为出发点提供物质与文化服务的服务体系。无障碍服务主要包括帮助弥补功能及行动障碍的基础服务，信息及文化等生活服务，以及教育、就业等社会服务。无障碍服务体系建设的旨在从需求出发，从硬件建设与政策保障向全方位建设无障碍环境转变。

三、国外无障碍环境建设经验

（一）无障碍建设法治环境

1、美国

美国在无障碍建设中尤其重视相关法律、法规、实施细则的制定和实施。无障碍环境制度建设完备，无障碍委员会是无障碍建设的组织基础，主导着无障碍制度建设；残疾人立法完善，并配合以切实可行的实施细则。

表 1 美国主要无障碍建设相关法案

法案	颁布时间	主要内容
建筑物障碍法	1968 年	用联邦资金设计、建造、改建或租借的建筑设施必须进行无障碍环境建设，包括邮局、社会保障办公室、监狱和国家公园等。该法也适用于接受联邦资助的非政府设施，如学校、公共房屋和公共运输系统等。
康复法	1973 年	建立无障碍委员会。
航空运输无障碍法案	1986 年	禁止对残疾人的航空旅行提供歧视性待遇，适用于国内外所有航班。
美国残疾人法	1990 年	保护残疾人权益。
电信法案	1996 年	要求电信设施及电信业客户服务设施无障碍化。
康复法修改法案	1998 年	确保联邦部门的电子和信息技术无障碍化。
公平住房修改法案	1998 年	禁止公共部门和私人部门的残疾人住房歧视，包括销售和租用住房中的参加人歧视行为。
老年人及残疾人选举无障碍法案	2002 年	规定联邦选举投票地点进行无障碍化改造，包括登记与投票辅助工具无障碍。

资料来源：根据城市公共无障碍设计相关研究整理。

2、英国

英国无障碍法律主要涉及保障就业与教育，规定政府责任以及制定适应残障人士需求的无障碍化环境设计。

表 2 英国主要无障碍建设相关法案

法案	年份	主要内容
----	----	------

残疾人就业法案	1944年	雇主必须雇佣一定数量的残疾人,并为他们提供必要的设备。
教育法案	1944年	对有特殊教育需求的儿童给予特殊教育。
国家保障服务法案	1946年	在对残疾人提供医药服务的同时,地方当局医药部门要提供医疗器械和所需帮助,以保证残障者能够独立生活。
国民互助法案	1948年	制定了一些适用于残疾人的财政规定,如地方政府有向永久性障碍病人、受伤致残和先天性残疾者提供食宿服务的责任。
慢性病与身体残障者法案	1970年	针对残障者的需求提出对应的环境规划设计方式。

资料来源:根据相关文献整理。

3、日本

日本的无障碍法律体系较为全面地出台了构建无障碍环境的相关实施细则,涉及建筑设计标准、公共交通无障碍等方面,同时在顶层设计上重视促进残障人士独立生活以及参加社会经济活动。

表3 日本主要无障碍建设相关法案

法案	年份	主要内容
残障者福祉法	1949年	促进残障者独立生活和参加社会经济活动。
残障者对策基本法	1970年	在住宅、公共设施、交通等方面保证残障者的需求。
残障者福祉示范城市计划	1973年	在城市层面积极推动无障碍环境发展,并指定全国若干城市为无障碍示范城市。
政府考虑残障者使用的设计规范	1981年	全方位推动无障碍环境建设。
考虑残障者使用的建筑设计标准	1982年	
公共交通枢纽无障碍设施建设导则	1983年	
盲道设置技术规范	1985年	

资料来源:根据城市公共无障碍设计相关研究整理。

（二）无障碍设施与通行建设

1、美国

美国无障碍委员会制定关于建筑无障碍改造的实施细则，并随着时代的发展和现实的需要，不断针对具体的场所和环境制定新的建筑物无障碍实施准则，划出无障碍改造的范围，并提出了坡道、电梯、卫生间、饮水机、火灾报警装置、标志和其他无障碍建筑设施的具体要求。

表 4 美国主要建筑物无障碍的实施细则与标准

名称	主要内容
美国残疾人法：建筑物和设施无障碍实施细则	设施和空间的无障碍范围与技术要求；饭店、医疗设施、企业、商业场所、市民设施、图书馆等的设施无障碍实施细则。
美国残疾人法：州与地方政府设施无障碍实施细则	新建或改造的州与地方政府在建筑、设计、交流上实现无障碍且便于使用。
美国残疾人法：儿童建筑物部件无障碍设计实施细则	确保残疾人法规定的设施建设或改建能满足残疾儿童的无障碍需求。
美国残疾人法：比赛场所无障碍实施细则	对地面和高空比赛设施/无障碍通道/坡道和转移系统/场所地面/比赛建筑物中的软件等划定了无障碍改造范围并提供了详细的技术规定。确保新建和改建的比赛场所能够达到残疾人法的要求，实现残疾人比赛/观赛无障碍。
户外公共区域	在保护环境资源的前提下，户外活动场所应为残疾人提供平等进入的机会。
通行无障碍	人行横道、路缘坡道、行人信号、停车场等公共通行设施/场所应进行无障碍化建设。
联邦资助设施	用联邦资金设计、建造、改建或租借的建筑设施必须进行无障碍环境建设。

资料来源：根据城市公共无障碍设计相关研究整理。

同时，为方便残障人士出行，美国对公共车辆系统分别制定了相应的无障碍实施标准和规范。

表 5 美国主要交通设施法定无障碍设施标准

类型	法定基本无障碍设施
----	-----------

公共汽车	门/台阶/门槛升降辅助装置,老弱病残者专座标志,内部通道/扶手/支柱、照明设备、公共信息系统、终点和路线设计无障碍化
快速有轨车辆	车门无障碍化,老弱病残者专座标志,内部通道/扶手/支柱、地板表面、公共信息系统、车厢间的无障碍
轻型有轨车辆	车门无障碍化,老弱病残者专座标志,地板/台阶/门槛升降辅助装置,内部通道/扶手/支柱、照明设备、车厢间、公共信息系统无障碍
城际铁路	车门升降辅助装置,内部通道/扶手/支柱、照明设备、公共信息系统、卫生间、车厢间无障碍,老弱病残者专座标志
长途铁路	车门无障碍化,内部通道/扶手/支柱,地板/台阶/门槛,照明设备、公共信息系统、卫生间、卧铺车厢无障碍化,配置升降辅助装置
长途公共汽车	门/台阶/门槛、内部通道/扶手/支柱、灯光照明无障碍化,走廊配置移动扶手,配置升降辅助装置
其他车辆	根据特殊需要配置无障碍设施

资料来源：根据城市公共无障碍设计相关研究整理。

2、日本

日本的公共交通无障碍环境建设走在世界前列。坐轮椅的残疾人乘坐地铁,可以向工作人员寻求帮助,说明自己下车的目的地,如果没有特定的乘车车厢,工作人员会告知在几号车厢乘车离电梯较近或者哪节车厢有轮椅车位。地铁车厢内有轮椅的专用车位及老弱病残孕优先坐席,优先坐席有明显标志,附近有紧急求救按钮,部分车厢配备有心脏起搏器。无障碍电梯开门时间通常都较长,方便残障人士通行。地铁站内各项设施均进行了无障碍化改造并配有盲文。除地铁外,公共汽车也配备有无障碍公交,可提前预约,无障碍公交配备有升降辅助设施,方便残障人士乘车。

(三) 无障碍信息环境

无障碍信息环境建设方面,欧美及亚洲一些主要国家都已制定相关法案和细则,不仅包括政府制定的有关信息无障碍事业的法律或法规,而且还包括有关行业、机构、社会法人组织(包括企业)等制定的有关信息无障碍方面的规章或规范。

表 6 主要国家/组织信息无障碍法案/细则

国家/组织	年份	法案/细则
英国	1995 年	《反残疾人歧视法》第 21 节

欧洲委员会	2001 年	网络无障碍性政策
美国	2002 年	《康复法》第 508 节
新加坡	2003 年	《网络无障碍性通用手册》
日本	2004 年	《网络无障碍性产业标准》
瑞士	2004 年	《政府及公共事业部网络无障碍法规》
爱尔兰	2005 年	残疾人信息技术无障碍性指南

资料来源：根据相关无障碍文献整理。

美国 2002 年的《康复法修改法案》加强了《康复法》第 508 节，要求联邦支持的电子和信息技术必须实现无障碍化。为此，无障碍委员会在各联邦机构、信息技术产业、残疾人群体和残疾人的共同努力下，出台了很详细的实施标准，为法律涵盖的技术功能提供了技术规范和执行要求标准。法案规定了软件应用和操作系统、互联网的信息与应用、电信产品和视频或者多媒体产品应提高对视力障碍人群的可接近性；同时规定了应为听力障碍人士提供含听力技术的产品界面和调解装置的可调控音量控制器。英国在其《反残疾人歧视法》中明确要求网站必须实现无障碍设计，如果一个网站无法让残疾用户进入、网页内容无法让残疾用户获取，该网站设计就违背了《反残疾人歧视法》。日本政府则在制定本国网站信息无障碍标准的同时，要求所有政府网站在采购时必须提出无障碍要求，不支持无障碍网站开发能力的企业不具备应标资格。

四、调研反馈无障碍环境建设概况

（一）区调研概况

黄浦区与浦东新区按照规定在城市建成区的主次干道、市区级商业区、步行道等人行道路，城市公园、广场、重点公共建筑的人行道口，公交车站的等候区铺设盲道；建成区新建和改建道路人行道路在交叉路口、街坊路口、人行横道，城市主次干道、支路、街道的人行道设置缘石坡道和进行坡化改造；在繁华和大型公共设施等重要路口设置盲人过街提示音响装置。新建各类公共建筑全部按要求建设了无障碍设施，既有建筑设施也按照工作标准完成了改造。区内设有特殊教育学校，残疾人综合服务设施和福利机构，并对区内养老机构进行无障碍设施改造。同时按规定为全区重度肢体残疾人家庭进行无障碍改造，安装扶手和铺设坡道，为聋哑人家安装闪光门铃。大部分居住区已完成以建筑物出入口改造为主的无障碍环境建设。近几年无障碍环境建设的工作主要是无障碍设施维修、建筑出入口三步台阶扶手安装和解决历年遗留下来尚未改造的老大难问题。

（二）地铁调研概况

针对前期反馈的地铁内无障碍电梯使用问题，对上海各条地铁线路各站内的无障碍电梯配置情况进行了调研。目前上海地铁各线路共计 296 站（换乘站不重复计算），除 3 号线石龙路站与江杨北路站外，皆配备有无障碍电梯，共计 763 部。其中自助式无障碍电梯 541 部，非自助式无障碍电梯 222 部。非自助式需按铃，由服务站内的工作人员操作开启电梯使用。

地铁各站点中，往返于站台与站厅之间的无障碍电梯共计 439 部，往返于地面与站厅之间的共计 268 部，地面直达站厅的

共计 46 部（全部为非自助式无障碍电梯），换乘通道之间往返的有 4 部，其他通道有 6 部。各站点内另配备有无障碍通道及其他无障碍相关服务。

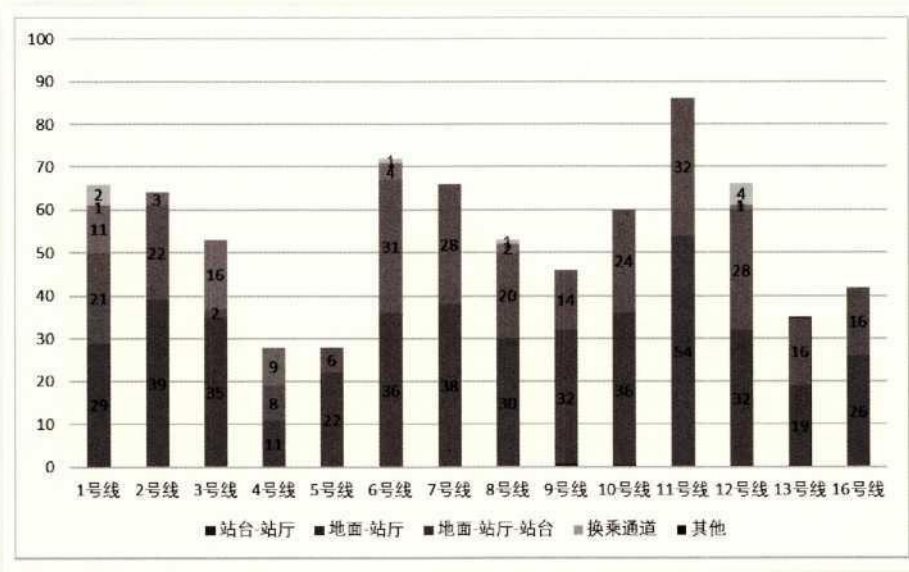


图 1 地铁内无障碍电梯通向分布示意图

五、上海无障碍服务体系市民感受反馈案例

（一）无障碍出行服务

地铁内无障碍电梯使用问题是出行服务方面较为集中的问题。市民不但关心无障碍电梯设置、使用与维修的问题，更对合理安排无障碍设施，完善无障碍设施配套环境与服务提出要求。如有市民反映部分站点无障碍电梯周边地势低洼，且降雨时无法正常排水，积水只能自然晾干，导致地滑容易摔倒，尤其对于残障人士来说反而增加了出行难度，也容易导致事故发生。建议重新改造该地势，使其能够正常排水，保障安全。也有指出地铁内无障碍电梯指示标识不清，工作人员不熟悉无障碍电梯位置未能及时解决残障人士需求，希望增加地铁工作人员培训，熟知位置，方便指引残障人士前往。

除公共交通外，无障碍停车位的设置与收费问题也逐渐显露。有市民反映部分公共场所缺乏无障碍专用停车位，或是对无障碍停车位收费标准问题有疑问。国外公共场所大多配备有一定数量的无障碍专用停车位，且免费提供给持有无障碍停车证的车主。有市民对于上海部分无障碍停车位仍需收取停车费用提出质疑。

（二）无障碍设施服务

一是对公共场所无障碍设施使用情况不满。公共场所缺乏相应无障碍设施，如无障碍卫生间设置不足、公共绿地缺乏无障碍通道或无障碍通道被损坏或堵塞等原因导致无法满足市民需求等情况。二是反映相关助残服务人员对政策理解不到位。如有市民指出因听闻残疾人在家中装无障碍设施有补贴，故联系所在街道的残联社区联络员询问相关的残疾补助政策及需要提交的材料并多次将材料，提供给联络员，由联络员帮其向所在街道残联申请，但被告知已安装无障碍设施是没有补贴的，只有在安装无障碍设施前提出申请才有补贴。该市民申请前并未有任何部门告知其相关规定，并且还让其多次提交材料。由于补贴最终仍无法办理，因此对管理部门未提前告知相关规定表示不满。

（三）无障碍文化服务

目前上海无障碍电影服务主要是将制作好的影片发放至街道组织残障人士“观看”，或由广播电台、文广主持人组成志愿者团队去影院为残疾人讲解电影。但部分全盲或行动不便的残疾人无法前往影院，且影院座位有限，部分市民表示希望此项文化服务能惠及更多市民。

六、上海无障碍服务体系与市民感受度存在差异的原因

（一）人员队伍力量不足

一是服务项目与流程知悉度不足。部分服务人员对于无障碍保障政策标准与申请所需材料知悉程度不够，导致部分残障人士在咨询保障政策、补贴标准，或申请流程及所需资料时未能得到及时解答；还有部分工作人员对于提供的无障碍服务项目及无障碍设施情况知悉程度不够，导致无法解决残障人士此方面的需求。二是人员队伍面临缺口。目前助残员队伍可满足现有需求，但以残疾人、残疾人家属及“4050工程”扶持就业人员为主，未来的助残员队伍可能面临缺口。

（二）文化服务供给滞后

一是文化服务项目滞后。一方面，目前上海的无障碍文化服务相对较少，主要为无障碍电影服务；另一方面，无障碍电影资源相对滞后，新鲜、在映的片源相对较少。无障碍信息服务已基本覆盖信息获取各类渠道，无障碍文化服务仍未推广至更多文化产品（如各类剧目），相对缺乏针对视觉障碍人士的解说，以及针对听障人士的字幕。同时，出于版权保护等因素的考虑，目前的无障碍电影服务相对缺乏正在上映档期的电影片源，而残障人士同样对于新上映的电影片源有需求。制作无障碍电影的关键是解说剧本，为了尽早写出适应残障人士接受信息的剧本，需要尽早拿到片源反复观看，为视障人士准备的电影解说还需让解说员提前与电影“磨合”。然而这个过程耗时较长且多人转手，容易造成片源流失，使片方遭遇盗版风险。版权保护问题在推广至其他文化形式时依然会制约无障碍文化服务的提供。二是文化服务队伍建设滞后。一方面，从事无障碍文化服务的专业人士队伍不足；另一方面，无障碍文化服务人员队伍有其一定的特殊性。以无障碍电影服务为例，一方面剧本撰稿人少，“翻译”剧本耗时较长，解说员团队以播音员主持人的志愿团队为主。同时，由于为残障人士“翻译”电影的特殊性，剧本要贴合残障人士需求，这不仅需要剧本创作人员有剧本创作相关的专业知识，也需要创作人员能够体察残障人士接纳信息的障碍，才能“翻译”出更适合残障人士的电影。目前无障碍文化服务的提供，除了服务人员队伍相对较少外，能够适应无障碍文化服务特殊性的服务人员更少。

（三）相关标准尚未统一

无障碍化改造及部分无障碍设施建设尚未出台全市统一标准，各区实施过程中缺乏指导。在调研中了解到的主要问题有：一是无障碍设施部分改造或管理缺乏市级统一标准。如养老院中无障碍设施改造缺乏市级统一补贴标准，区民政部门在进行无障碍设施改造工作中缺乏相应补贴指导意见。部分无障碍设施后续管理工作未有统一协调或长效管理机制，导致实际工作中后续管理协调力度不足，工作推进困难。目前上海无障碍环境推进工作为多部门联合推进机制，有联席会议制度。但由于部分区推进工作协调机制不足，导致一些跨部门的无障碍环境建设工作中产生推进困难的情况。二是部分无障碍设施使用及收费问题未有明确标准。以无障碍停车位为例，目前尚未有统一标准的无障碍专用停车位停车证，也未有统一的收费标准或补贴政策。上海公共场所基本按标准进行了无障碍专用停车位配置或改建，车位较宽且配备有轮椅停放区，但使用无障碍停车位无须专用停车证，给后续管理带来一定困难。且无障碍停车位并无统一的免费规定，各停车场收费标准不一，有需要的市民在使用中容易产生困惑与质疑。国外规定公共场所距离该场所最近的位置按比例设置无障碍停车位，残障人士需向主管部门提交资料申请无障碍停车位专用停车证，凭证停放且享受免费停车服务。停车位地面有明显标示，每个停车位配备有标示杆，凭证停放。违反规定停放的情况则给予罚款处理。

（四）无障碍环境意识相对薄弱

一是在无障碍化建设与改造中，仍然有占用无障碍通道或设施、不支持无障碍化改造的现象存在。目前各区皆配置有无障碍督导队，负责日常督导无障碍环境管理工作，每个街道配有 1-2 名督导员，日常负责巡视、发现街道中占用无障碍通道、设施以及无障碍设施是否有损害等情况，若有发现及时通报相关主管部门处理。例如，发现占用无障碍通道、盲道等情况，及时通知城管队伍前往清理，但此类现象仍较为频发，增加了管理的人力物力成本。此外，小区内无障碍改造中常有居民因自身无需要而不支持无障碍改造工作的情况存在，使得部分残障市民的需求无法得到满足。二是无障碍服务体系建设主动性不足。目前上海无障碍硬件设施建设工作进展良好，改造工作也正在稳步推进，基础服务基本能够满足有需要的市民。但目前无障碍服务主要按规定进行建设、改造与督导工作，无障碍服务供给主动性尚有不足，较少从服务人群具体需求出发主动提供多样化服务。

七、提升上海无障碍服务体系市民感受度的思考

（一）推进人员队伍建设

一是加强无障碍服务培训。重点加强无障碍服务项目与无障碍服务流程的培训，在无障碍环境建设的每一个环节中，加强无障碍服务人员队伍及场所工作人员的无障碍服务相关培训。一方面，加强无障碍服务人员队伍专业水平的培训，使他们熟悉服务项目与服务流程，更优质更高效地服务有需要的市民；另一方面，加强场所工作人员的相关培训，使他们熟悉场所内提供的无障碍服务项目及无障碍设施位置，更好地为有需要的市民做好向导工作。二是扩大无障碍服务人员队伍。以无障碍服务体系建设为抓手，统筹整合上海无障碍服务资源，扩大服务人员队伍。将无障碍服务体系服务人群统一纳入服务范畴，协调组织为老服务、助残服务，日常督导无障碍相关服务人员整合为无障碍服务人员队伍。三是引入社会力量提升无障碍服务力量。引入专业的社会工作人员从事无障碍服务工作，为无障碍服务体系提供更专业、更完善的服务。政府可通过购买服务或政策引导等方式，吸引社会力量加入无障碍服务体系，提升无障碍服务的人员队伍数量与服务水平。

（二）促进文化服务供给

一是利用多种手段保质保量地完善现有无障碍文化服务供给。如在广播电台设置无障碍电影播放时段，通过广播播放电影讲解，让残障人士在家里也能享受无障碍电影；利用信息化手段，通过网络无障碍化为残障人士提供多种无障碍文化供给渠道；在各类文化场馆增设无障碍解说设施，定期组织针对残障人士的文化活动，有条件的情况下要组织文化活动进社区，方便行动障碍人士接受文化服务。二是扩展无障碍文化服务项目。将无障碍文化服务从无障碍电影项目扩展到其他多种文化产品上，同时通过政策扶持鼓励文艺工作者为残障人士创作适应残障人士需求的文艺作品，丰富残障人士的文化服务。三是提升无障碍文化创作水平。组织无障碍文化服务队伍，在提升无障碍文化服务队伍文艺创作水平的同时尽可能将无障碍文化服务的特殊性纳入考虑，可通过加入“无障碍化”环节，将适于改编为无障碍文化服务项目的文艺作品进行“翻译”，为服务人群创作出更多适应他们需求的文化产品。

（三）统一相关管理标准

借鉴国外无障碍法律体系观念，从全市层面完善无障碍服务相关管理标准，出台各类实施细则，建立相关协调机制。一是完善与补漏部分无障碍设施建设、管理标准。对目前已有现实需求的无障碍相关建设、改造工作管理、补贴标准进行完善、补漏，尽快出台市级统一管理、补贴标准，方便各区实际操作。二是全市层面统一无障碍服务协调与长效管理机制。由市级层面完善无障碍服务体系主体部门及协调机制，推广至全市各区。同时完善长效管理机制，由统一部门牵头，协调各部门完善无障碍服务后续管理工作等。

(四)加强服务宣传教育

一是通过公益广告等形式进行宣传引导，潜移默化加强市民无障碍环境建设意识。通过制作并投放公益广告宣传无障碍环境建设的重要性与必要性，培养市民形成无障碍环境建设意识。二是加强学校宣传教育工作，从素质教育出发促进无障碍环境建设意识的培养。鼓励学校在素质教育环节增强对于无障碍环境建设意识的培养，可通过安排参观无障碍建设较为完备的单位或开展无障碍环境意识培养讲座等方式加强青少年的无障碍环境建设意识。三是加强无障碍服务体系概念教育，激发服务建设的主动性。从无障碍服务体系概念教育出发，帮助各级管理部门从按标准建设转变为为服务市民需求而建设。

参考文献:

1. 闫蕊. 美国的无障碍环境建设[J]. 社会保障研究: 北京, 2007(1).
2. 住房和城乡建设部, 工业和信息化部, 中国残疾人联合会. 国内外无障碍建设法律法规选编[M]. 华夏出版社, 2010.
3. 成斌. 国内外无障碍环境建设法制化之比较研究[J]. 西南科技大学学报: 哲学社会科学版, 2005, 22(3): 28-31.
4. 张世颖. 信息无障碍: 概念及其实现途径[J]. 山东图书馆学刊, 2010(5): 37-41.
5. 安天义. 我国无障碍法律环境研究及国际比较[D]. 清华大学, 2010.