



编者按

10月15日是“国际盲人节”。中国盲人协会2019年数据显示,我国有视力残疾人1731万。我国历来重视包括盲人在内的残疾人权益保障工作,近年来残疾人社会保障和基本公共服务水平显著提高。与此同时,由于残疾人特别是盲人情况特殊,他们在日常生活工作中会遇到很多常人难以想象的困难,也会有很多与常人不同的实际需求。从今天起,本报法治经纬版刊发“保障盲人权益”系列报道,以期用法治助力盲人权益保障得到更好地落实。

# 盲道,为何不帮“盲”?

## “国际盲人节”前夕记者调查我国盲道现状

□ 本报见习记者 孙天骄  
□ 本报记者 陈磊

“停,停下!”当王全有(化名)的盲杖碰到一个杆状物品时,一个声音大声呵斥道。原来,盲杖碰到的是卖早点摊位支油锅的架子,摊主急了,说要是碰翻了油锅烫伤顾客王全有要负全责。此刻,北京市丰台区的王全有正站在一条盲道上。“我一个盲人在盲道上正常行走,怎么能知道盲道上支着一口油锅呢!”王全有的遭遇并非个例,《法治日报》记者近日走访调查北京、天津、山西等地10条(段)盲道发现,每一条盲道均存在不同程度的问题,包括盲道不连贯、有障碍物、触感圆点被磨平以及砖块损毁等。多位盲人接受记者采访时也反映盲道被占致出行难问题。

● 记者走访调查北京、天津、山西等地10条(段)盲道发现,每一条盲道均存在不同程度的问题,包括盲道不连贯、有障碍物、触感圆点被磨平以及砖块损毁等。多位盲人接受记者采访时也反映盲道被占致出行难问题

● 出行难进而导致视障人士在接受教育、社会交往、实现就业等其他方面的问题,造成社会排斥与个人发展障碍的恶性循环。这对于激发个人潜能、发挥经济活力、维护平等自由的核心价值观以及形成社会团结等,都造成了不利影响

● 建议将《无障碍环境建设条例》升格为法律,依法明确各环节的责任主体,加大相关条款的强制力。建筑、公共设施从设计到验收各环节增加包括盲道在内的无障碍验收一票否决机制;完善无障碍服务相关规范;对于典型事件启动无障碍公益诉讼,发挥警示作用



### 盲道,为何不帮“盲”? 盲道经常被占 盲人难以出行

盲道,是在人行道及其他场所铺设一种固定形态的地面砖,使视觉障碍者产生盲杖触觉及脚感,引导视觉障碍者向前行走和辨认方向以到达目的地的通道。然而,记者走访调查的10条盲道,各种障碍物阻碍盲人出行成为一种普遍现象。在北京市朝阳区望京街道,一条盲道因紧邻公交站台,上下班高峰期经常停满共享单车;在天津市河东区晨阳道,因路旁商铺较多,面包车、三轮车等纷纷停靠在盲道上,且这条盲道已有多处破损;在山西省运城城市购物中心大厦前,盲道上停满了汽车和共享电动车,且紧邻电线杆和路障障碍物……

### 盲道问题普遍 监管没有跟上

王全有曾向有关部门反映过盲道被占用问题,但结果并不理想。“我曾经打过12345热线电话,也向有关部门电话反映过,但通常都是反映后路况会好几天,不久就故态复萌了。”王全有说。更让王全有受伤的是,他曾经向盲道占用者提出质疑,有的人非但不理解,还直接说出“残疾人少出门”“盲道就能你用,我们不能用啊”等伤人话语。“盲道存在的问题直接影响了视障人士享有的无障碍出行权利,在一定程度上剥夺了他们平等参与社会生活的自由。”武汉大学法学院教授、中国残疾人事业研究会权益保障专业委员会主任张方洪说,出行难进而导致视障人士在接受教育、社会交往、实现就业等其他方面的问题,造成社会排斥与个人发展障碍的恶性循环。这对于激发个人潜能、发挥经济活力、维护平等自由的核心价值观以及形成社会团结等,都造成了不利影响。中国盲人协会主席李庆忠说,盲道问题比较普遍,其中较为突出的是盲道被占用、盲道破损、铺设不规范等。受访专家指出,盲道问题背后折射出的,是无障碍设施法律供给不足、社会公众意识缺乏、后续监管不力等多方面原因。对此,李庆忠分析说,比如盲道管理链条长,涉及规划、设计、施工、日常维护、监管等,每一个环节出问题都可能导致障碍的产生;管理主体多,不同区域的盲道属于不同的部门管理;盲道被占用等行为缺乏明确的处罚规定和标准,监管力度不够。“现代社会,大城市人口密集,城市空间有限,治理难度大,也是导致上述问题的客观原因。”李庆忠说。在张方洪看来,盲道被占用等现象一直存在却未能得到有效治理,一方面在于与盲道相关的无障碍建设法律法规的实施细则和执法主体都存在缺失。另一方面在于视障群体自身的监督力量不足,社会公众意识淡薄,出现“法不责众”困境。根据残疾人保障法的规定,无障碍设

施的建设和改造,应当符合残疾人的实际需要。新建、改建和扩建建筑物、道路、交通设施等,应当符合国家有关无障碍设施工程建设标准。各级人民政府和有关部门应当按照国家无障碍设施工程建设规定,逐步推进已建成设施的改造,优先推进与残疾人日常工作、生活密切相关的公共服务设施的改造。对无障碍设施应当及时维修和保护。《无障碍环境建设条例》也明确,无障碍设施的所有权人或者管理人对无障碍设施未进行保护或者及时维修,导致无法正常使用的,由有关主管部门责令限期维修;造成使用人人身、财产损害的,无障碍设施的所有权人或者管理人应当承担赔偿责任。北京外国语大学法学院国际法教研室主任赵理智告诉记者,我国是联合国《残疾人权利公约》的最早发起国之一,早在2008年6月就已正式批准该公约,加上残疾人保障法等一系列国内法律法规的出台,说明我国非常重视残疾人权利问题。但从实践中盲道存在的问题来看,在贯彻作为残疾人权利保障基本原则之一的无障碍原则这个问题上还有不足。赵理智举例称,根据《无障碍环境建设条例》规定,盲道的所有权人或者管理者没有及时对盲道进行保护或维修时,有关主管部门应该责令限期维修。“但问题在于,实践中缺乏执行细则,也难以明确相关部门的具体责任,也就是说,我们虽然有规定,但是规定怎么操作,由谁来操作还是空白。”赵理智还提及,我国《无障碍设计规范》对于盲道的规定其实是比较细致的,但是目前缺乏对实施情况的监测。“盲道被占用也好,设计不合理也好,都和监管没跟上分不开,而关于监管的具体规定,在目前的法律中存在缺失。”赵理

智说。在张方洪看来,对于盲道建设乃至更普遍的无障碍环境建设,即便法律规定得更加详细严格,如果仅从管理角度落实,而缺少“用户视角”,特别是缺乏让视障人士可以通过各种渠道表达需求、反馈体验、救济损害,具备主张和实现平等交通权利的可行能力,难免还是会出现各种漏洞。

### 发挥监督作用 纳入政绩考核

面对问题重重的盲道,该如何治理以保障盲人的出行权利?从法治建设角度,赵理智认为,可以加强《无障碍设计规范》和《无障碍环境建设条例》之间的联动,比方说可以考虑在《无障碍环境建设条例》中明确规定,本条例所依据的其他法律文书应包括《无障碍设计规范》。这样可以在一定程度上解决《无障碍环境条例》中规定的追责问题无法可依的情况。李庆忠建议,应该将现有的《无障碍环境建设条例》升格为法律,依法明确各环节的责任主体,加大相关条款的强制力。比如,建筑、公共设施从设计到验收各环节,增加包括盲道在内的无障碍验收一票否决机制;完善无障碍服务相关规范;对于典型事件启动无障碍公益诉讼,发挥警示作用。张方洪的建议是,加强无障碍领域的专门立法,明确实施细则,压实责任主体,设定奖惩规则,提升相关规范的约束力。

从实际工作角度,张方洪呼吁加强各级残疾人工作委员会的协调作用,更好发挥政府职能部门在盲道建设中的合力,充分发挥残疾人社会组织的监督、服务作用。对于盲道设计、施工、验收或改造,要充分听取当地视障者及其代表组织的建议;对于盲道的占用、损毁,可以鼓励更多社会力量发挥监督作用;对于盲道的维护、管理,可以尝试由政府购买社会服务的形式予以保障和落实。赵理智认为,盲道背后反映的是包括盲人在内的残疾人面临的无障碍问题,应当对政府部门的日常工作开展保障残疾人权利的培训,特别是盲道等无障碍公共设施的维护,应当纳入政府有关部门的日常绩效考核中。从具体操作角度,张方洪认为,在盲道等无障碍设施尚未建成或完善的情况下,可以通过其他手段进行补充,确保提供平等、包容的公共交通服务。特别是在公交站点和公共生活场所,要提供足够的、专业的人工导引。

“要以视障人士的平等参与为核心,从完善出行链的角度,系统解决视障人士出行难的问题。盲道只是视障人士出行某个环节中的一部分无障碍设施,我们应该建设环环相扣的无障碍环境,如红绿灯路口设置提示音,公交车站、地铁站语音播报楼层、站台、到站等信息。”张方洪建议。从信息科技角度,李庆忠建议,积极利用现代科技,利用5G和人工智能技术开发导盲机器人等智能导盲产品,以有效解决盲人出行问题。“盲道并不能解决所有出行问题,比如对周边环境的识别、过马路、换乘其他公共交通工具、准确找到目的地等,而信息科技的发展有望系统解决这些问题,将来‘智能盲道’或许会取代有形的盲道。”李庆忠说。

漫画/李晓军

# 群众与骗子「过招」积累防骗经验

## 记者实地探访长三角首个沉浸式防骗展馆



图为市民参观沉浸式防骗展。

□ 本报记者 李光明 范天娇 文/图

“现在我行有一个月回报30%的基金理财项目,因为您是我行的高信誉客户,现在限时向您开放,这个项目的手续费是购买金额的5%……”听完“理财经理”的热情介绍,闫阿姨果断挂断了电话,愤愤地说:“这骗子太能忽悠了。”其实,闫阿姨接听的并不是真实来电,而是沉浸式防骗展的模拟诈骗电话。据了解,自9月29日至10月28日,长三角首个沉浸式防骗展馆在安徽合肥开馆,馆内精心设计了多个互动体验单元,让来访群众可以沉浸式体验,识别骗子们的套路,从而更好地提高防范意识和能力。

### 揭秘各种电信诈骗局

10月10日上午10点多钟,《法治日报》记者来到位于合肥市包河区一大型商业综合体东大门的沉浸式防骗展馆。展馆外观酷似一个长方形的档案盒,在西北角开了一个口,作为展馆的入口。记者注意到,入口处还挂着“档案盒”的指示牌。“‘档案盒’的‘当’取自上当的‘当’,这也是展览的核心——揭秘各种令人上当的骗局。”合肥市公安局刑警支队五大队大队长、反诈分中心宣传防范组组长张国阳说。80平方米的展厅分为电信诈骗档案、数字助老区、综合案卷室、公益展示区等部分。走进大门,地面箭头指示“您已到达电信归档处”。左侧墙面上罗列了仿冒身份类诈骗、诱导中奖类诈骗、虚构险情类诈骗、日常生活消费类诈骗、钓鱼类诈骗等电信诈骗常见手法,提醒参观者时刻谨记,“不轻信、不贪心、不慌张、不转账”。右侧墙上则挂满了多部“手机”,展示冒充基金公司、车主服务专员、房东等身份的诈骗团伙发来的各种诈骗短信内容。此外,“电信归档处”还将电信诈骗的“档案原声”收录在多部电话之中,群众拿起话筒就能与骗子们“过招”,这些骗子有的自称客户经理,忽悠群众投资;有的谎称电商平台,以缺货退款为幌子骗取群众支付账号和密码……这些“档案原声”都取自真实案例。前来参观的闫阿姨也体验了一把“客户经理”打来的投资诈骗电话。“我不相信,不投资就行了。”闫阿姨告诉记者,她在日常生活中也接到过类似的诈骗电话和短信,电话一听到问题她就会挂掉,短信也从来不开里面的链接,警惕性还是比较高的。

### 测试防范诈骗眼力

“小成本炒黄金,开户免费送3万元”“注册链盟云,享受虚拟货币的红利”“点击了解免费上网,无任何费用”……走过“电信归档处”,转弯就来到了“数字助老区”,映入眼帘的是多个LED展板,模拟的是诈骗网站页面和弹窗广告。“现在上网经常能看到这样的诈骗广告,还有一些网站冒充的是官网,迷惑性很强。”和老伴一起来参观的谢先生颇有感触地说。识骗“眼力”如何?“数字助老区”有“防范诈骗视力表”可以检测。记者看到,从视力4.0到5.0,每一行都有不同的诈骗名目,字号从大到小排列,测试参观者的“眼力劲儿”。视力表旁还摆放了一个大型的“老花镜”,在镜子前后各有一台电视机,一台显示骗子发来的完整信息,另一台通过“老花镜”可以看清其中隐藏起来的关键信息。“比如骗子说商品有质量问题,退款需要加一下理赔群,按照群里引导操作借呗,透过‘老花镜’的滤镜,会把其中‘商品’‘理赔退款’‘不需要’‘操作借呗’用彩色标注出来,增强互动性。”沉浸式防骗展的蓝马志愿者闫浩瀚说。继续往前走就进入了综合案卷室,墙面上悬挂了两排“案卷”,每页都是一起新近发生的诈骗案件情况,供参观者翻阅。谢先生再次驻足许久,不由想起了自己被平台诈骗过的经历。“骗子冒充电信运营商说充话费能返现金,我就试着充了,结果被骗了十几块钱。”谢先生告诉记者,所幸自己被骗的钱不多,这次了解这么多诈骗案例,以后不会再上当受骗了。

### 反诈宣传有序推进

虽然合肥气温骤降,天空还下着细雨,但展馆里却不冷清,不时有群众走进来参观留影。闫浩瀚告诉记者,在国庆假期,这里人气更旺,参观者络绎不绝,还有很多人闻讯,带着疑问过来求解。让他印象最为深刻的是,一位老人遭遇了连环诈骗,先后被骗子以交钱解冻养老金、投资理财产品获取高额收益等理由骗了几十万元。了解情况后,他们向老人解释了骗子的套路,并引导老人向警方报案。“老年人防范心理比较弱,更容易被骗。”闫浩瀚说,这次展览不仅受到中老年群体的欢迎,还有一些家长看完后让孩子来当志愿者,为反诈宣传注入新生力量。沉浸式防骗展只是合肥防范电信网络诈骗宣传的一道剪影,“以前我们提倡以‘打’开路,但从打击治理情况看,电信网络诈骗事前预防比事后打击更重要,便转变为防打并举、防范为先。”张国阳说,反诈是一项社会系统工程,需要整合宣传资源,动员全员反诈,全社会反诈,将反诈工作做到全覆盖。针对企业财务人员和在校学生两类重点防骗人群,合肥市公安机关探索“镇街综治+社区民警+工厂企业”宣传联动模式,制定“三必一回访,两扫三提醒”宣传规范,在全市企业开展为期9个月的全覆盖、分批次、面对面专项宣传。与市教育局、校方携手,通过建立高校反诈联盟,发起反诈答题、组织集中讲座、纳入学分等具体实践,变“被动接受式”宣传为“主动防御式”宣传。此外,合肥警方还积极制作群众喜闻乐见的产品,引起超百万网友关注,还将与短视频平台合作,开展反诈短视频征集大赛,发动更多的网友参与进来。“在合肥市委平安办的牵头指导下,市公安局主动靠前,先后推动市委宣传部门将反诈宣传纳入公益宣传体系,推动市烟草专卖局将全市3.7万余家烟草零售店打造成反诈宣传阵地,联合市公交集团开通10辆反诈公交专线,联合市轨道交通集团开通2号线地铁反诈专列等,不断汇聚行业主管部门形成宣传合力。”张国阳说,目前,全市居民小区、写字楼、商场、学校已经做到反诈宣传内容全覆盖,下一步还将逐步覆盖所有的娱乐经营场所。在铺天盖地的宣传之下,2020年合肥电信诈骗逆势而行,同比下降5.54%。今年上半年电信诈骗仍继续呈现下降趋势,“全警反诈,全社会反诈”大格局呈现良好发展态势。