



□ 本报记者 陈 磊
□ 本报见习记者 王宇翔
□ 《法治周末》记者 戴蕾蕾

“我们要的不是特殊照顾，而是能像普通人一样自主出行。”北京新生命养老助残服务中心主任，长期致力于推动无障碍环境建设的杜鹏如是说。

近年来，无障碍环境建设成效显著，但残障人士的实际出行体验中，仍存在诸多被忽视的盲区。无障碍坡道被封堵占用、盲道错位存安全隐患、火车站无障碍设施缺位——这些残障人士出行中遇到的“小事”，实则是关乎无障碍环境建设推进的“大事”。

近日，《法治日报》记者采访多位残障人士，倾听他们生活中那些“迈不过去的坎”。

出行常遇“拦路虎”

11月3日早上，记者在位于北京市丰台区的汇爱大厦见到了坐着轮椅的杜鹏。

简单寒暄过后，他熟练地操控着轮椅在前面带路，直行、转弯、乘坐无障碍电梯，领着记者来到一间办公室接受采访。

他既是无障碍环境的使用者，也是积极的推动者，提起自己的出行经历，他语速飞快打开了“话匣子”。

20多年前，杜鹏上大学期间突发脊髓瘤，手术后不幸高位截瘫，从此与轮椅为伴。他当时家住一栋老式居民楼的三楼，没有电梯，上下楼很不方便，一度“只能通过房间的窗户去感受四季的变化”。

2012年，杜鹏开始参加工作，负责无障碍出行项目，以让更多的“轮椅小伙伴儿”能够走出家门。

在他眼里，十几年来，北京的无障碍环境建设水平已经有了质的飞跃，但出行仍会遇到各种难题。

作为轮椅使用者，一个让杜鹏比较头疼的情况是操控轮椅逛商场。

他家附近今年新开了一家购物中心，在规划建设时设计了无障碍坡道。但让他无奈的是，购物中心的管理方为了防止电动自行车、摩托车进入，人为用栅栏和石墩将坡道拦住，他的轮椅也无法进入。

无奈之下，杜鹏只好拨打北京12345热线投诉，经过与购物中心沟通，对方在石墩之间留出一个小口，他操控轮椅勉强通过。但在他看来，这个留出的小口并不符合无障碍环境建设标准——0.9米至1米宽，如果其他人乘坐宽一点的轮椅则难以通行。

他还发现，类似情况在他家附近同样存在，另外3家购物中心同样在规划建设时有无障碍设施，管理方人为设置了栏杆将无障碍设施堵住。

杨青凤是一名视障人士，也是专注于帮助视障者掌握独立出行技能的公益项目金盲杖的负责人。他告诉记者，视障人士出行的首要问题就是过马路。

“我们顺着盲道下坡时，经常遇到‘拦路虎’，就是挡车的石墩。一个不小心，腿撞上石墩，石头对骨头，那一下真的非常疼。”他说。

过马路的坡道，有些设置也不合理。

有一次，杨青凤持盲杖顺着盲道下坡，走着走着感觉不对，他竟然没有走上斑马线，而是走上了机动车道，“你说这多危险”。原来，盲道下坡路段没有衔接上斑马线，而这种情况他遇到过多次。

他说，过马路还有一个问题——“作为一名视障人士，你怎么判断红灯还是绿灯？”

“理想的情况下，路口应该安装声音提示装置，有‘嘟嘟’声，如果是快响，就表示是绿灯，如果是慢响，就是红灯。但是，很多路口并没有安装，还有很多路口把两个交叉方向的提示音混在一起，我们在同一路口的同一位置，听着既有快响又有慢响，根本不知道是走还是停。”他说。

亲历者说

我叫焦若(化名)，是一名“90后”视障人士，毕业于某大学特殊教育学院，目前在北京一家机构任职软件工程师。

数字技术的发展，对我们视障人士而言是一把“双刃剑”，既能让我们的生活愈加便利，也给我们带来新的挑战。手机从按键变成触屏，消费从现金变为电子支付，我们需要依靠读屏和语音提示、摸索、学习，不断适应新技术。

今年国庆节回家，我就是自己独立完成了购票。

购票当天，我打开手机，登录铁路12306App，开启读屏软件，选择日期、车次进行购票，随着我手指的移动，软件会实时读出相应内容。

我依次选定出发地、目的地、座席。在选座席环节，铁路12306会有一则提示，是否残疾人(包括视觉障碍旅客、听觉障碍旅客、轮椅行动障碍旅客、携带导盲犬旅客等)。选择“是”之后，接着有分派残疾人专座温馨提醒，“您是否接受系统为您分配残疾人专用席位?是/否”。

我如果点“是”，购买卧铺票，购票系统会自动为我分配下铺；购买高铁或普速列车，购票系统会自动为我分配靠近车厢两头的座位，方便上下车。

购票后，我还可以在铁路12306上办理重点旅客预约服务。视觉障碍旅客、听觉障碍旅客、轮椅行动障碍旅客等，都可以填写具体需求。例如，我申请车站工作人员接送服务，在提交申请后，出发、到达车站工作人员都会主动联系，确认我的需求。出发车站会询问我如何到达进站口，并

相关服务存在盲区

安徽人阳阳(化名)因下肢瘫痪，平日里依靠轮椅出行。她平时出门主要乘坐公交车，而且是固定的公交线路，因为只有这趟公交车配有渡板。如果乘坐其他线路的公交车，往往需要依靠旁人合力把她抬上车，既麻烦又危险。

据她回忆，她经常乘坐的这趟公交车，大部分司机会上车搭上渡板帮助她上车，但也出现过几次司机拒载的情况，理由是电动轮椅不安全，她再三坚持才得以上车。有一次，一名司机坚决拒载，她等了半个多小时下一辆公交车才开过来。她投诉后虽然得到了司机的道歉，但问题并未彻底解决。

阳阳向记者提到，渡板的正确用法是在站台与公交车之间形成平缓坡道，方便残障人士自行上下车。但在实际情况中，很多公交站台缺乏无障碍通道，轮椅无法上去，她只能在马路上候车，导致渡板直接搭在地面上，坡面陡峭，上下车都需要他人协助。

她曾多次通过市民热线反映过站台无障碍设施缺失的问题，但得到的解决方案只是“让司机协助”。

杨青凤则日常习惯乘坐地铁出行。北京地铁站内设有专人提供无障碍服务，这为不少视障人士独立出行提供了便利。

但她遇到的新问题是，他每天早上上班时乘坐地铁，如果要申请人工服务，不仅要花费时间等待工作人员到来，而且工作人员还会要求他乘坐直梯，不能乘坐扶梯。

“他们担心我在扶梯上踩踏板摔倒。”他说，但由此导致的结果是，早上人多，这一趟直梯上不去，他就要再等两三趟，十几分钟就过去了。后来，他索性自己跟着人流走，从固定的列车车门下来后，凭记忆大概知道扶梯的位置，但是有时候也找不准，“如果有提示音指引，不需要人工服务我自己就能走”。

杨青凤认为，选择乘坐扶梯还是直梯，“应该让视障人士自己决定”。

前段时间，杜鹏出差去内蒙古自治区一个小城办事，要先从北京乘坐高铁到达通辽站，再从通辽站乘坐绿皮火车前往目的地，那是一个“特别小特别小”的车站。

列车到达车站后，车站工作人员把他从火车上抬下来。因为这个小站是低站台——因客流量少，车站极少遇到残障人士出行，所以并未修建无障碍设施。

障碍把他们往回推

今年4月，阳阳要去外地探亲。买票时，她查询几趟车都没有无障碍卧铺席位余票。(记者注，残疾证与身份证联网，购票系统会自动为肢体残障人士分配无障碍席位。)

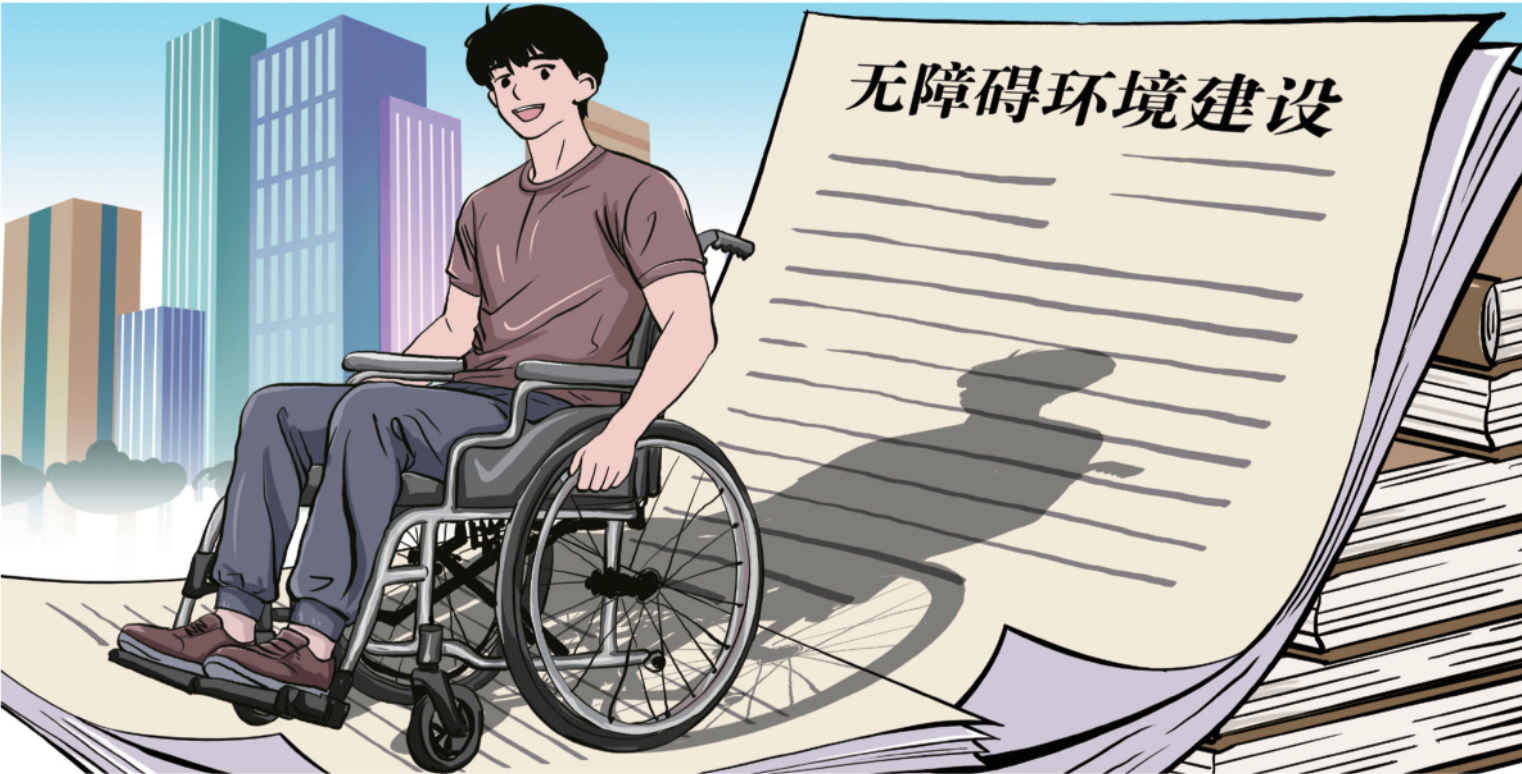
她拨打客服电话，客服建议她到车站窗口找售票员。她前往车站售票窗口，售票员告诉她确实没有无障碍卧铺席位余票，因此，她只能购买普通卧铺票。

乘车前，阳阳办理了重点旅客预约服务。乘车当日，她在家人的陪同下赶到车站，工作人员接到她之后，辅助她优先安检、验证和检票，通过绿色通道进站并一直送到站台上的无障碍电梯口，但没有告知她普通轮椅难以直接推进车厢。

列车进站后，停靠的站台没有无障碍设施，她要通过“走”台阶才能上车，而且窄小的车门无法容纳她的轮椅进入。着急的列车员看着她她说：“你能不能站起来走进去？”这个询问让她感到非常窘迫。

无奈之下，送行的家人把她抱起来送进车厢，再把轮椅折叠后放在了火车车厢连接处，车厢里狭窄的过道无法让轮椅自由通行。

今年夏天，杨青凤乘坐飞机从江西回北京。持盲杖(可伸缩盲杖，收起时非常细)登机后，他将盲杖收起放进前排座椅后面的袋子里，以备不时之用。不一会儿，空乘人员走



过来，礼貌地表示要替他暂时保管盲杖。

“她的意思是暂时收走我的盲杖，下飞机时再还给我。但盲杖相当于我的眼睛，收走了，我怎么办?没有盲杖，我会非常没有安全感。”杨青凤回忆说。

因此，他询问空乘人员收走的原因，对方称这是公司规定，他说“我不能给你，因为我要用”，对方称如有需要可以找乘务员寻求帮助。

为避免影响飞机起飞，杨青凤将盲杖交给空乘人员。在随后的3小时飞行途中，他既没有去卫生间，也没有寻求空乘人员帮助。飞机到达目的地后，空乘人员主动把他的盲杖送还。

并非所有的航班都如此规定。他上个月乘坐飞机前往外地，在机舱里主动询问空乘人员能否将盲杖放在身边，对方回答“没问题”。

杨青凤说：“很多残障人士不愿意出行，一个重要的原因不在于，这些看似细小却实实在在的障碍，把他们‘推’了回去。”

杜鹏希望，其他人能够正常行走的地方，他们也可以在不麻烦他人的情况下自主到达，整段路途能够真正实现“无障碍”通行。

漫画/李晓军

政策链接

2023年9月1日，无障碍环境建设法施行，对无障碍交通运输设施建设、交通运输工具配置、出行服务、信息交流及相关保障措施都提出了具体要求。

近些年来，交通运输部先后制定《城市公共汽车和电车客运管理规定》《国内水路运输管理规定》等部门规章，对无障碍出行、设置专座、助老服务等提出要求。

2018年，交通运输部会同住建部等制定《关于进一步加强和改善老年人残疾人出行服务的实施意见》；2021年，交通运输部制定《综合运输服务“十四五”发展规划》，作出构建无障碍出行服务体系等工作安排；2024年，交通运输部会同国家铁路局发布《关于进一步加强适老化无障碍出行服务工作的通知》。

含很多隐私信息，让我感到不便和尴尬。

后来，我把此事反馈给相关部门，他们也派工作人员了解了情况，但至今也没有解决问题。

我在生活购物App时也会遇到障碍。

最近，我使用某购物App点外卖时，感觉使用非常吃力。我在某购物App上搜索外卖店铺时，开启读屏软件，页面一直卡顿，大约5秒才能读完一页，部分信息甚至无法识别。

即使成功选择了店铺和想吃的菜品，加入购物车以后，提交订单和支付环节也异常艰难。吃一顿饭不需要多久，但点餐需要耗费很久的时间。

对视障人士不友好的，还有投资理财App。

今年2月，我注册了某投资理财App。在注册过程中，它有一个内置密码键盘，用于设定相关密码，这个密码键盘无法使用读屏软件读出来，触摸后没有任何反应。

我把问题反馈给客服，客服表示向公司“反馈一下”，但后续一直没有得到解决。

后续，另有客服回访和我沟通，还互相加了社交账号好友，但对方的解决方案是劝我不要进行理财投资，理由是投资理财风险很大，我是残障人士，如果投资理财赔了钱，会很心疼。

这样的回应令我深感不适，难道因为我是残疾人，就连平等享受金融服务的权利也没有了吗?

(本报记者 陈磊 整理)

严格落实无障碍设施主体的法律责任

残障人士搭乘公共交通交通工具出行仍面临障碍 专家建议

围绕无障碍设施建设、信息交流、社会服务等重点监督领域，共办理无障碍环境建设领域公益诉讼案件6000余件，切实保障残疾人、老年人等特定群体权益。

目前，在无障碍环境建设领域，我国已出台无障碍环境建设法和《无障碍环境建设条例》，多地也出台无障碍环境建设地方性法规，以国家标准为核心的无障碍建设标准体系已初步建立。

那么，在此基础上，该如何解决残疾人、老年人等群体仍面临的无障碍出行问题?

在孙一平看来，解决残疾人、老年人等群体面临的无障碍出行问题，重点是保障无障碍环境建设法全面实施，落地生根，因此要培育无障碍环境建设法的社会执法环境，即全社会都要遵照国家无障碍环境建设要求，在执法、司法、守法环节体现无障碍环境建设的理念制度等。

他建议，应将无障碍理念上升到国家核心价值层面，提升无障碍国家战略定位，把无障碍环境建设法的宣传作为“十五五”重头戏，列入“九五”普法宣传规划，各省市有总体安排，实施步骤、预期目标、成果检验，普及无障碍环境建设知识，传播无障碍法治文化，积极营造全社会共建共治共享无障碍环境的良好氛围，做到人人支持无障碍环境建设法执法行动。

“各级党政领导干部要把关于无障碍环境建设的最高遵循，化作国家治理体系和治理能力现代化的使命担当；让无障碍理念法条、标准规范等，变成每一个工程师、规划师、建筑师、监理师等的行动自觉。”他说。

杨立雄建议，应继续增强全社会的无障碍意识，例如不要随意占用盲道等设施，营造良好的社会氛围；逐步细化无障碍环境建设法相关规定，使相关条款具体化、有可操作性。

“还需严格落实相关无障碍设施主体的法律责任，如一些建造时间较早的火车站、飞机场等，要尽快落实无障碍环境建设责任。一些文化旅游场所、文物古迹等，在无法提供无障碍设施的情况下，则应提供相应的无障碍服务。”他说。

孙一平认为，应该抓住“十五五”战略机遇期，系统规划全国无障碍环境建设社会诚信机制，推广社会诚信机制；强化无障碍认证机制，建立社会监督体验体系；坚持“AI+无障碍”发展方向，推进无障碍智能化建设。

在他看来，尚未出台相关规定的地区，可以根据无障碍环境建设法、《无障碍环境建设条例》，推动当地立法进程。各级人大常委会可以在“十五五”期间开展一次到两次无障碍环境建设执法检查，督促地方政府把无障碍环境建设纳入当地国民经济和社会发展规划，开展无障碍环境建设专项行动，推动无障碍环境建设。

“检察机关在依法办理无障碍公益诉讼实践的基础上，可以加大办案力度，发布更多典型案例，督促相关责任主体履行职责。在此基础上，建议由最高人民法院把无障碍环境建设纳入当地国民经济和社会发展规划，开展无障碍环境建设专项行动，推动无障碍环境建设。

“检察机关在依法办理无障碍公益诉讼实践的基础上，可以加大办案力度，发布更多典型案例，督促相关责任主体履行职责。在此基础上，建议由最高人民法院把无障碍环境建设纳入当地国民经济和社会发展规划，开展无障碍环境建设专项行动，推动无障碍环境建设。

值得注意的是，今年9月，最高人民法院与民政部、中国残疾人联合会联合发布6件无障碍和适老化检察公益诉讼典型案例，同时公布的数据显示，无障碍环境建设法施行以来，全国检察机关

使用手机App，视障人士有点难