

2017 年百城无障碍设施调查体验报告

中国消费者协会 中国残疾人联合会

一、调查背景

（一）无障碍环境建设背景情况

党的十九大报告指出：“以人民为中心”“提高保障和改善民生水平”“必须多谋民生之利、多解民生之忧，在发展中补齐民生短板、促进社会公平正义，在幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶上不断取得新进展……”“发展残疾人事业，加强残疾康复服务”。根据第二次全国残疾人抽样调查数据推算，我国现有 8500 多万残疾人；国家统计局数据显示，当前我国 60 岁以上人口达到约 2.31 亿人¹。还有大量的伤病人、儿童、孕妇等等。如何让对无障碍设施存在特殊需求的消费群体同等享受便利安全放心的消费环境，更好地融入社会，已经成为摆在全社会面前不容忽视的问题。

无障碍设施，是指为保障残疾人、老年人、伤病人、儿童等人群和其他社会成员的通行安全和使用便利，在道路、公共建筑、居住建筑和居住区等建设工程中配套建设的设施。建设无障碍环境，既是保障残疾人、老年人等群

¹ 中华人民共和国国家统计局：中华人民共和国 2016 年国民经济和社会发展统计公报，2017 年 2 月 28 日。

体独立自主、安全出行的基础，也是消费者放心消费、平等参与社会生活的重要条件，更是社会文明进步的重要标志。

2014年3月15日实施的《消费者权益保护法》，规定了消费者享有安全权、监督权等权利，经营者应当履行相应的义务。党中央、国务院高度重视无障碍环境建设，近些年来，我国无障碍环境建设法律法规、规划政策、标准体系逐步健全，城乡无障碍环境建设全面推进，公共服务无障碍环境建设水平显著提升。但由于历史和经济等诸多原因，我国无障碍环境建设还存在许多亟待解决的困难和问题，与城乡现代化建设水平和广大残疾人、老年人、伤病人、儿童等人群及全社会成员的需求还有较大差距。无障碍环境建设是全面建成小康社会的应有之义，加强无障碍环境建设是摆在全社会面前的一项重要任务。

（二）基本情况

为进一步了解我国各类消费场所无障碍环境建设和无障碍设施普及情况，反映特殊出行消费者的呼声意愿，推动和改善消费场所无障碍设施建设工作，倡导社会大众更好的关怀有需求人士特别是关注弱势消费者群体，中国消费者协会联合中国残疾人联合会于2017年5-10月在全国31个省、直辖市和自治区范围内选取102个主要城市，组织残疾人志愿者、消费维权志愿者和专业调查人员开展了无障碍设施调查体验活动。

本次调查体验活动分为实地体验式调查和大众感知调查两种方式。实地体验中，调查模拟残疾人士出行方式，重点关注无障碍出入口、无障碍扶手、无

障碍电梯(含盲文、语音、低位按钮等)、无障碍洗手间、无障碍低位柜台、无障碍标志标示建设以及工作人员掌握简单手语等情况,亲身感受消费场所无障碍设施服务使用情况,结合自身感知对无障碍设施进行评价;大众感知调查则是选定受访对象,让其从整体上对调查场所无障碍设施进行评价。本次调查体验活动涵盖华东、华北、华中、华南、西南、西北和东北七大区域共计 102 个各级别主要城市¹,涉及商业中心、餐饮住宿、交通运输、金融服务、旅游景区、邮政电信营业厅、水电气暖、电商自提网点、政府服务消费者窗口和医疗卫生单位等 10 类消费服务场所,共完成有效样本 10,029 个,其中实地体验有效样本 824 个,大众感知有效样本 9,205 个。主要调查体验结果如下:

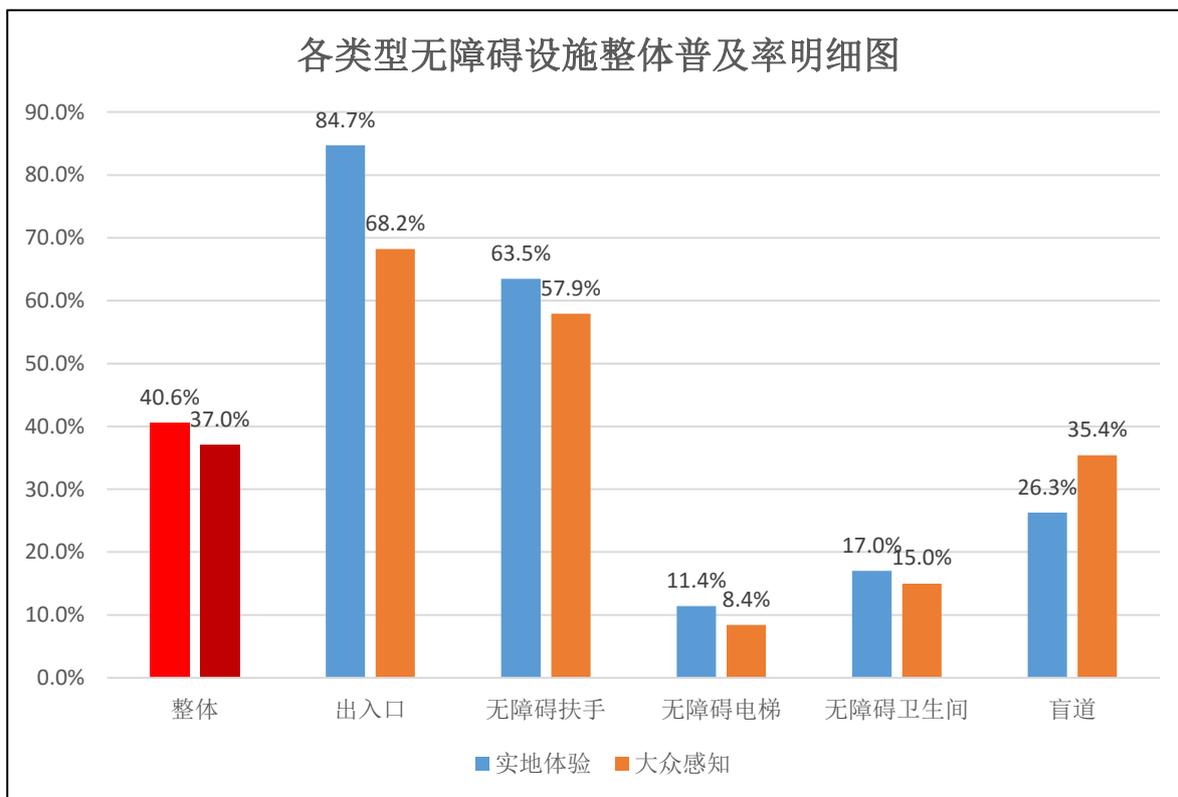
二、总体情况

从本次调查体验结果来看,无障碍出入口、无障碍扶手普及率已超过 50% 以上,但整体普及率仍然不高,无障碍设施整体满意度处于中等偏下的水平。

(一) 无障碍设施整体普及率仍相对较低

¹ 本次调查涉及的 102 个城市明细参加附件四: 2017 年百城无障碍设施调查项目执行城市明细表。

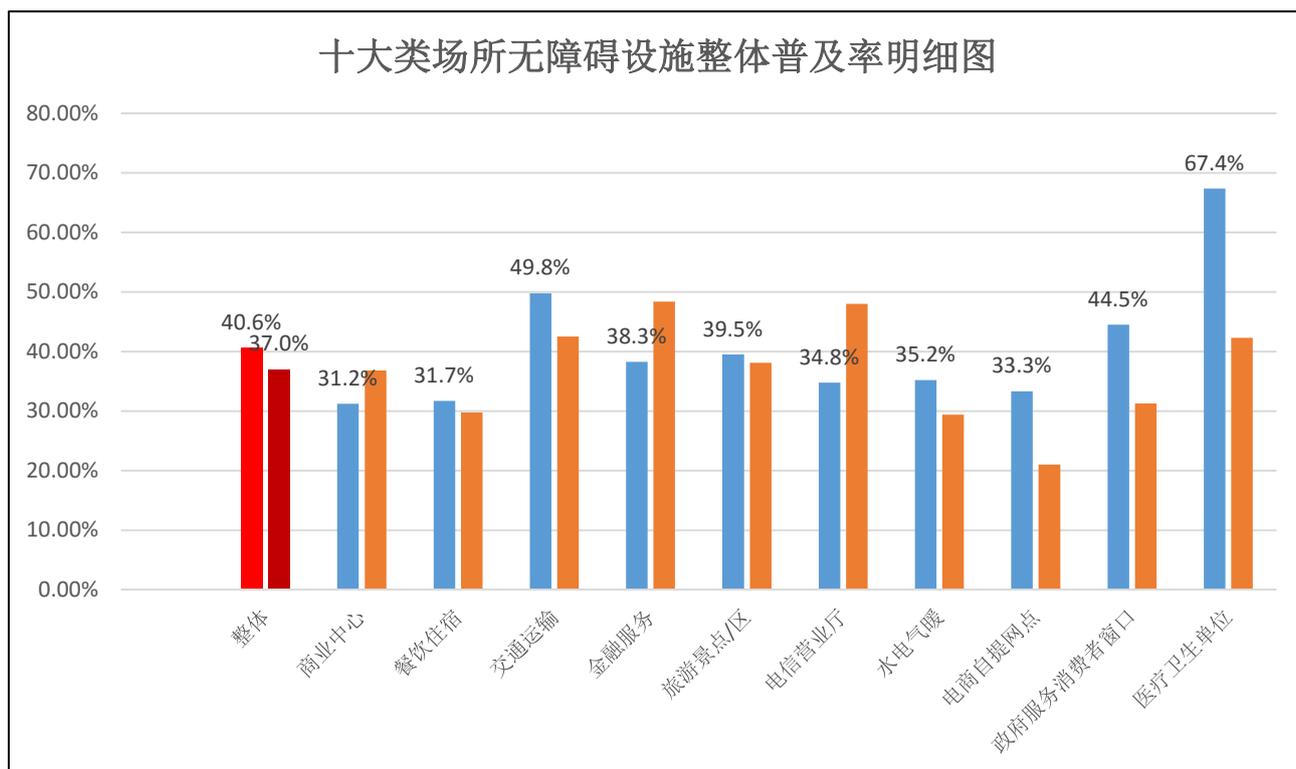
从本次调查体验数据来看，目前，我国无障碍设施整体普及率仍相对较低，实地体验调查普及率为 40.6%，大众感知调查普及率为 37.0%。从各类型无障碍设施普及率来看，无障碍出入口、无障碍扶手普及率较高，无障碍出入口普及率达到了 84.7%，无障碍扶手普及率为 63.5%；从大众感知调查数据显示，无障碍出入口普及率达到了 68.2%，无障碍扶手普及率为 57.9%。无障碍电梯和无障碍卫生间普及率相对较低，无论实地体验调查数据还是大众感知调查，普及率均在 20%以下，值得引起重视。



从本次实地体验调查十大类场所具体数据来看，医疗卫生单位、交通运输和政府服务消费者窗口三类场所无障碍设施普及率相对较高，分别达到了

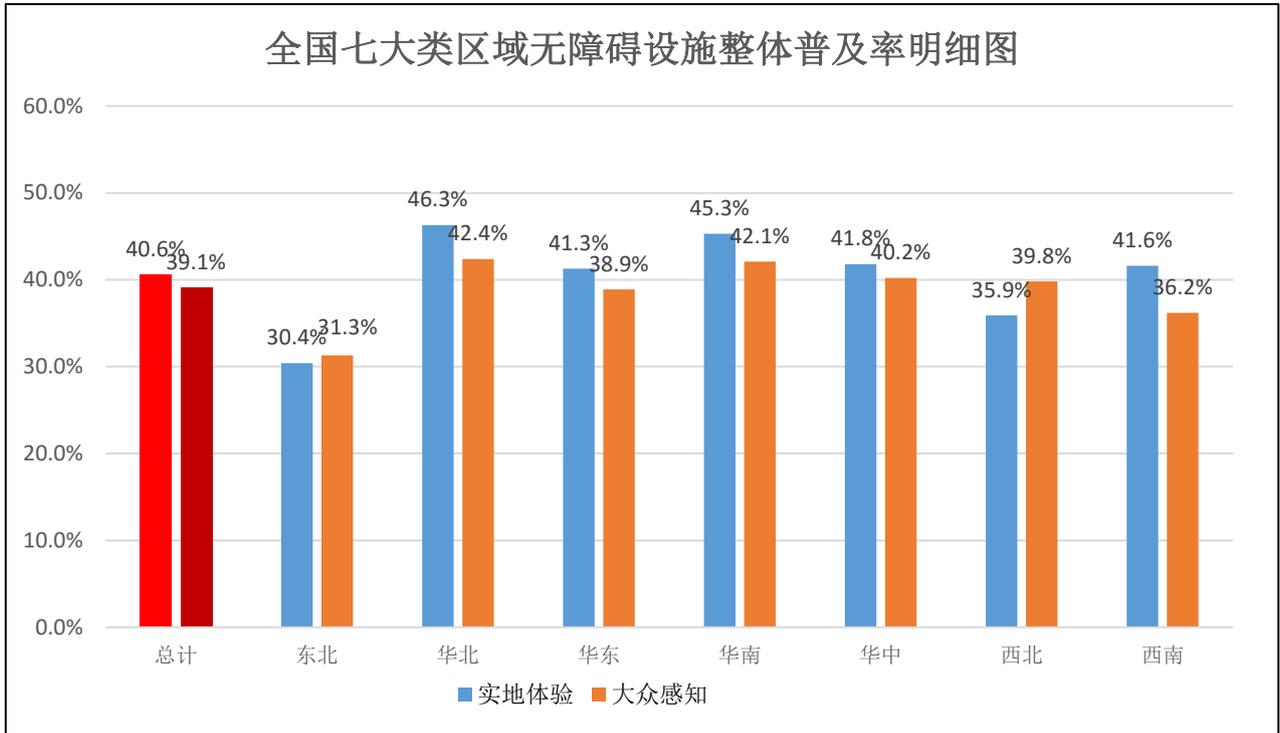
67.4%、49.8%和 44.5%；电商自提网点、餐饮住宿、商业中心普及率分别为 33.3%、31.7%和 31.2%。

从本次大众感知调查十大类场所具体数据来看，金融服务、电信营业厅、交通运输和医疗卫生单位无障碍设施普及率较高，均达到了 40%以上；水电气暖、餐饮住宿、电商自提点无障碍设施普及率相对较低，均未到 30%。



从七大区域数据对比来看，各区域无障碍设施普及有一定差异，但是除个别地区外，整体差距并不是非常明显。具体而言，从实地体验数据来看，华北、华南和华中三大类区域无障碍设施普及率较高，分别达到了 46.3%、45.3%和 41.8%；华东、西北和东北普及率相对较低，尤其是西北和东北地区，普及率未达到 40%。从大众感知数据来看，华北、华南和华中仍为排名靠前的区域，

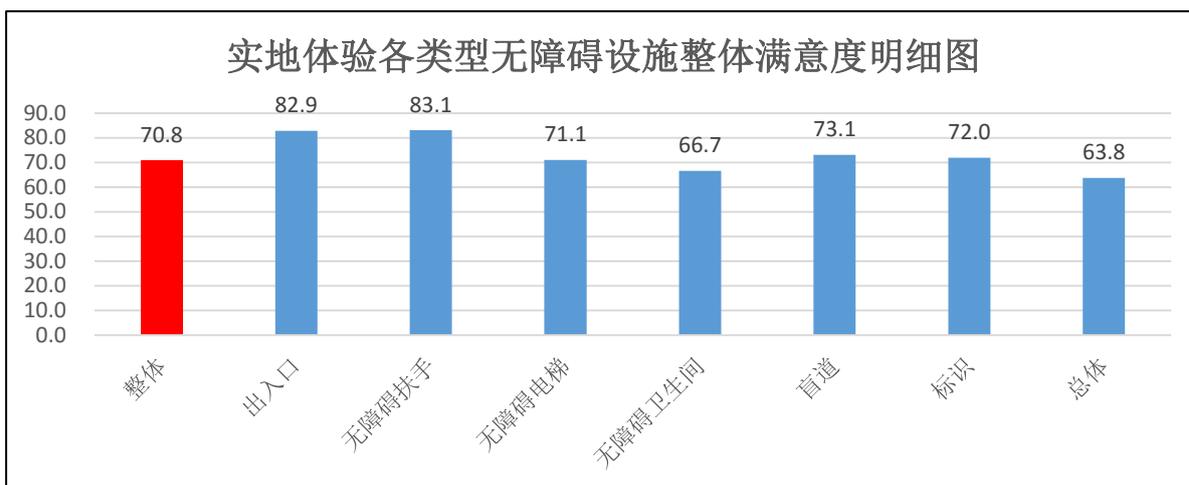
普及率分别为 42.4%、42.1%和 40.2%；华东、西南和东北排名靠后，普及率分别为 38.9%、36.2%和 31.3%。



(二) 无障碍设施整体满意度处于中等水平

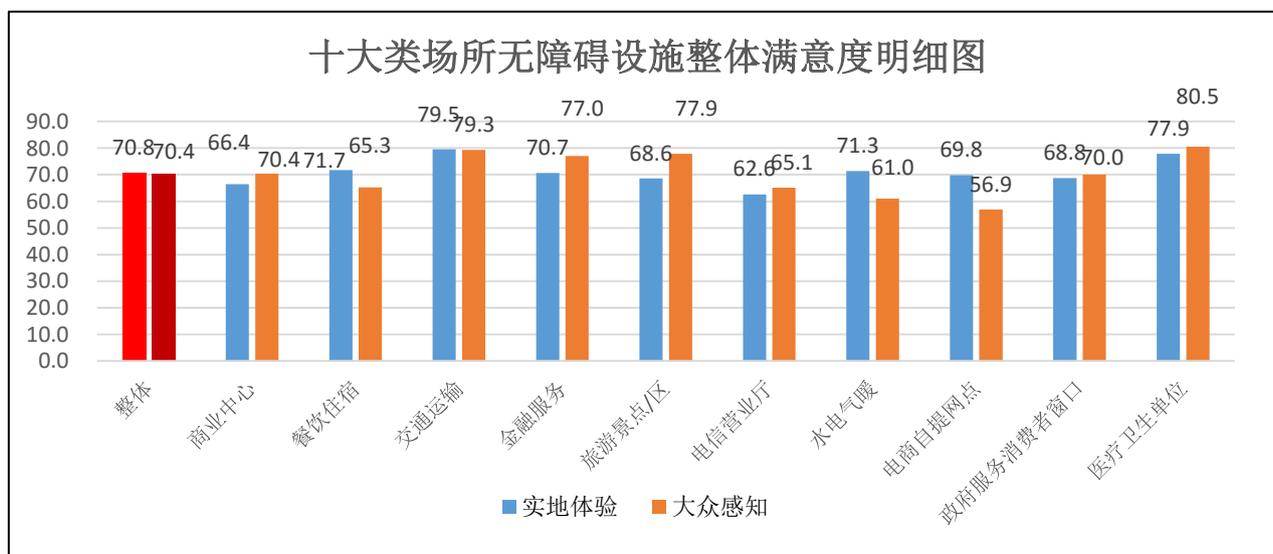
本次调查数据表明，目前国内无障碍设施整体满意度处于中等偏下的水平，实地体验调查满意度为 70.8 分¹，大众感知调查满意度为 70.4 分，均处于中等偏下的水平。从各类型无障碍设施满意度来看，无障碍出入口、无障碍扶手满意度较高，无障碍出入口满意度为 82.9 分，无障碍扶手满意度为 83.1 分，均超过了 80 分，达到了良好的水平；无障碍卫生间满意度得分最低，为 66.7 分；总体感知满意度得分为 63.8 分，刚过及格水平。

¹ 本调查体验报告对数据的分析采用百分制评价：90-100 为优，80-90 为良，70-80 为中，60-70 为及格，60 以下为不及格。



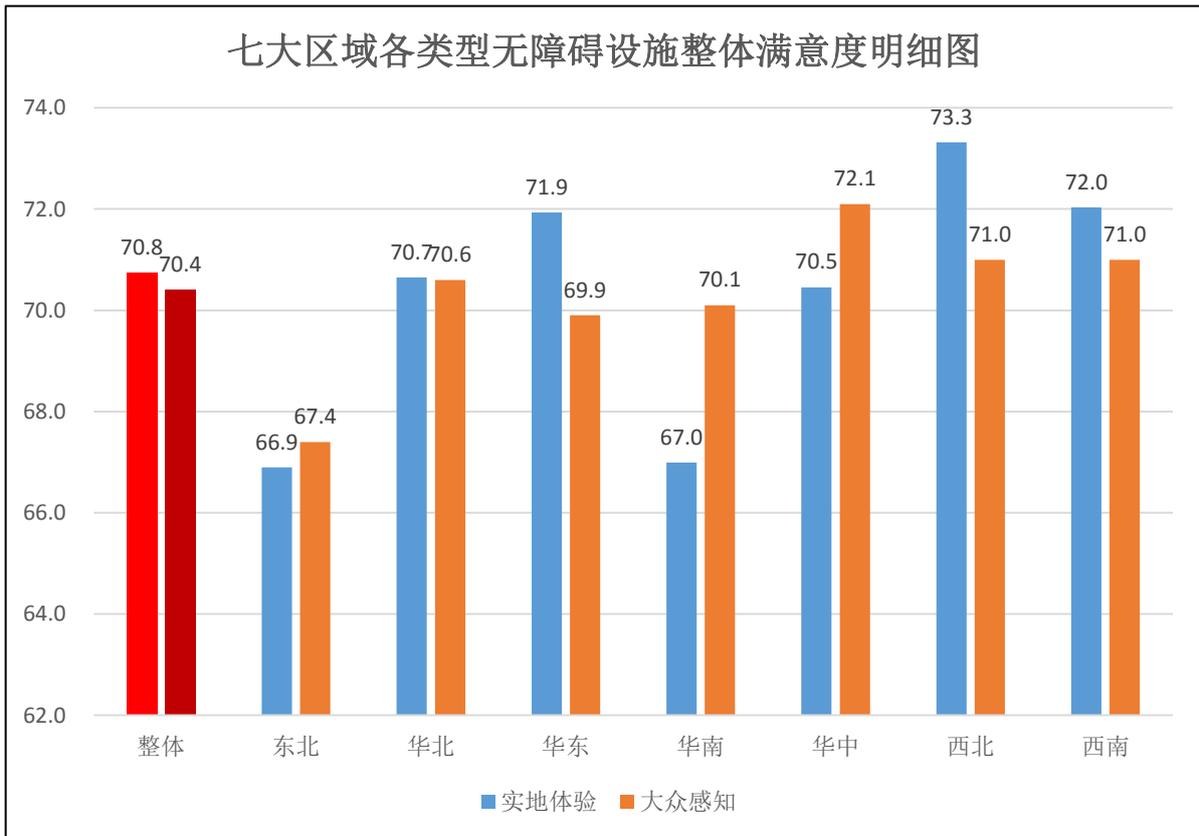
从本次实地体验调查情况来看，交通运输和医疗卫生单位两类场所无障碍设施满意度较高，分别达到了 79.5 分和 77.9 分，相对其他类型场所的满意度得分优势比较明显；旅游景点、商业中心和电信营业厅满意度得分相对较低。

从本次大众感知调查数据来看，医疗卫生单位、交通运输、旅游景点和金融服务无障碍设施满意度均达到了 75 分以上；电信营业厅、水电气暖、电商自提点无障碍设施满意度相对较低。



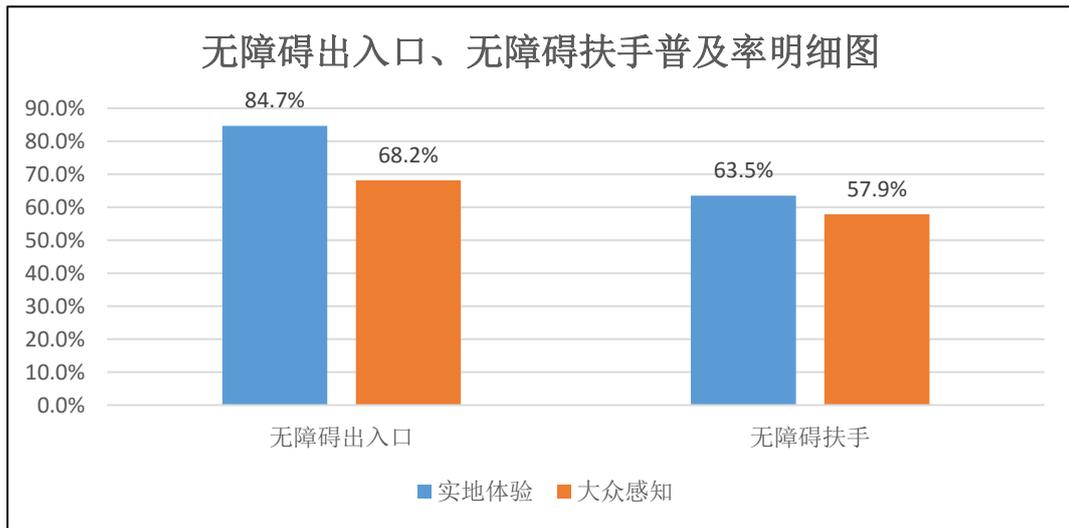
从全国七大类区域具体数据来看，各区域无障碍设施满意度有一定差异，这与各区域人民群众的期望值也有一定关系，整体差距并不是非常明显。

从实地体验数据来看，西北、西南区域无障碍设施满意度较高，得分分别为 73.3 分、72.0 分和 71.9 分；华南和东北满意度得分较低，尤其是东北地区，得分仅为 66.9 分，值得重点关注。从大众感知数据来看，华中、西北排名靠前，满意度得分分别为 72.1 分和 71.0 分；华东和东北排名靠后，满意度得分分别为 69.9 分和 67.4 分。



（三）无障碍出入口、无障碍扶手普及率相对较高

体验结果显示，无障碍出入口、无障碍扶手在无障碍设施中普及率相对较高。从本次实地体验调查数据显示，无障碍出入口普及率达到了 84.7%，无障碍扶手普及率为 63.5%；从大众感知调查数据显示，无障碍出入口普及率达到了 68.2%，无障碍扶手普及率为 57.9%。无障碍出入口、无障碍扶手普及率均超过 50% 以上。



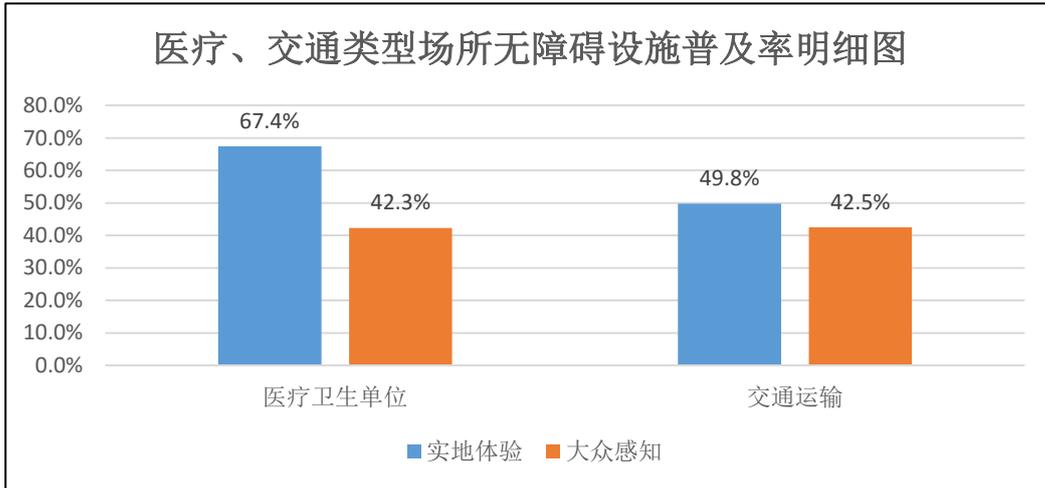
三、主要结果

（一）医疗卫生和交通单位无障碍设施普及率及满意度较高

本次调查结果显示，医疗卫生单位、交通两大类型场所无障碍设施普及率及满意度上均表现较好。

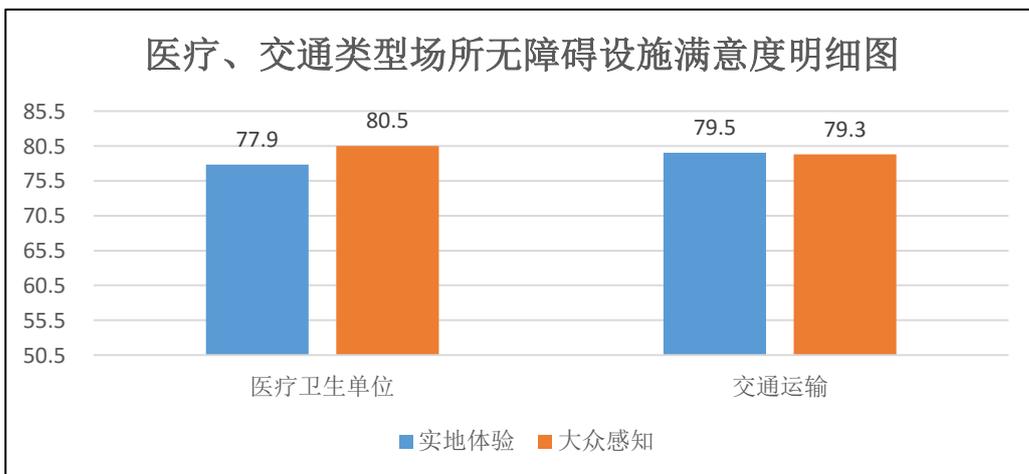
1. 无障碍设施普及率方面

在普及率方面，医疗卫生单位在实地体验调查中表现较好，普及率达到了 67.4%，在大众感知调查中普及率达到了 42.3%；交通运输在实地调查中普及率为 49.8%，接近 50%，在大众感知调查中普及率达到了 42.5%。



2. 无障碍设施满意度方面

在满意度方面，医疗卫生单位在大众感知调查中表现较好，满意度为 80.5 分，达到了良好的水平。在实地体验调查中满意度也达到了 77.9 分；交通运输在实地调查中满意度为 79.5 分，在大众感知调查中满意度为 79.3 分，均接近良好的水平。



（二）部分规模性企业（单位）大众感知满意度差异大

本次大众感知样本量超过 30 个以上的规模企业（单位）共有 27 家，覆盖公共服务、交通运输、电信营业厅、金融服务、商业中心、电商自提网点共 6 大类别。通过对各单位调查结果进行分析，得分差异呈现一定的行业特点，情况较好的是交通运输类和金融服务类。相对而言，标准化建设程度较高的行业领域无障碍建设的大众满意度相对更高；新建类型的大型公共服务的无障碍设施建设相对完善，因此大众感知满意度相对更高一些；一些公共服务领域如水务、电力、燃气和广电等的营业网点无障碍建设满意度得分较低。

部分规模企业大众感知调查执行样本明细				
序号	场所类型	名称	样本量	大众感知满意度
1	交通运输	地铁	108	81.1
2	交通运输	汽车站（含公交站）	465	79.1
3	交通运输	火车站	196	76.5
4	公共服务	人民公园（市民公园）	32	76.5
5	公共服务	派出所	72	70.1
6	公共服务	水务	121	64.8
7	公共服务	国家电网	221	64.8
8	公共服务	燃气	152	64.1
9	公共服务	南方电网	43	59.8
10	公共服务	广电网络	48	56.5
11	电信营业厅	中国联通	190	65.2
12	电信营业厅	中国电信	248	64.0
13	电信营业厅	中国移动	297	63.6
14	金融服务	交通银行	31	79.7
15	金融服务	建设银行	127	77.8
16	金融服务	中国银行	87	77.0
17	金融服务	邮政储蓄银行	107	76.3
18	金融服务	农村商业银行	77	74.6
19	金融服务	工商银行	119	71.4

20	金融服务	农业银行	137	71.3
21	商业中心	万达	42	74.8
22	商业中心	大润发	36	72.7
23	商业中心	沃尔玛	31	64.1
24	电商自提网点	顺丰	51	62.4
25	电商自提网点	韵达	70	60.6
26	电商自提网点	邮政 EMS	69	58.3
27	电商自提网点	中通	63	56.2

(执行样本均超过 30 家)

(三) 部分规模性企业存在无障碍设施未普及或使用不规范等问题

从本次体验情况来看，部分全国性质规模较大行业，如交通运输、邮政电信、金融服务等类型的企业服务网点，也存在无障碍设施未普及、设施维护不及时等问题。

1. 金融领域各企业无障碍设施满意度情况

本次实地体验共执行 81 家金融类型服务网点，其中中国建设银行、中国工商银行和中国农业银行分别体验了 19 家、17 家和 14 家，占据执行样本量前三位，具体如下：

2017 年百城无障碍设施调查实地体验金融网点执行明细	
网点企业名称	样本量
中国建设银行	19
中国工商银行	17
中国农业银行	14
中国银行	9
中国邮政	3
交通银行	2
农村信用社	2
其他	15
总计	81

体验结果显示，中国建设银行无障碍设施整体满意度得分为 79.3 分，得分最高，中国工商银行和中国农业银行无障碍设施整体满意度得分为分别为 66.7 分和 67.7 分，差异不大。具体而言，场所总体感受得分相对较低，主要与网点缺少无障碍电梯、无障碍卫生间等部分无障碍设施有关。无障碍设施各项满意度得分如下：

2017 年百城无障碍设施调查实地体验部分金融网点满意度明细表							
网点企业名称	整体满意度	无障碍出入口	无障碍扶手	无障碍电梯	无障碍卫生间	盲道	总体感受
中国建设银行	79.3	87.2	87.5	80	80	80	71.8
中国工商银行	66.7	78.8	70	---	---	60	60.9
中国农业银行	67.7	77.7	70	---	---	80	61

（注：仅包含本次实地体验执行样本 10 次以上企业）

2. 交通领域各类型无障碍设施满意度情况

本次实地体验共执行 84 个交通体验点，主要包括公交站（含客运站）、火车站、地铁和机场（含代售点），各分别体验了 43 家、19 家、17 家和 5 家，具体如下：

2017 年百城无障碍设施调查实地体验交通领域执行明细	
交通类型	样本量
客运站（含公交站）	43
火车站	19
地铁	17
机场（含代售点）	5
总计	84

体验结果显示，客运站（含公交站）无障碍设施整体满意度得分为 80.2 分，火车站无障碍设施整体满意度得分为 75.2 分，地铁无障碍设施整体满意度得分为 82.0 分，机场（含代售点）无障碍设施整体满意度得分 81.0。相对而言，火车站满意度得分偏低。从本次调查来看，交通行业整体满意度较高，这与交通领域无障碍相对设备普及率高、设备齐全等有一定关系。

2017 年百城无障碍设施调查实地体验交通运输领域各类别满意度明细							
交通类型	整体满意度	无障碍出入口	无障碍扶手	无障碍电梯	无障碍卫生间	盲道	总体感受
客运站（含公交站）	80.2	91.2	81.3	72	70.9	79.2	74
火车站	75.2	77.9	80	85	62	86.7	74.6
地铁	82.0	91.3	91.7	85	65	74.3	74.3
机场（含代售点）	81.0	84	80	70	80	75	78.3

3. 公共服务领域无障碍设施满意度情况

公共服务领域的实体体验对象主要包括通信行业营业厅和水电气暖营业厅服务网点。其中，共计 81 家通信行业营业厅和 27 家国家电网服务网点。样本分布明细见下表：

2017 年百城无障碍设施调查实地体验部分公共服务领域执行明细	
网点企业名称	样本量
中国移动	35
中国电信	29
中国联通	17
国家电网	27
总计	108

（注：中国移动营业厅包含中国铁通营业厅）

从体验结果来看，中国移动无障碍设施整体满意度得分为 62.6 分，中国电信无障碍设施整体满意度得分为 61.5 分，中国联通无障碍设施整体满意度得分为 67.5 分，国家电网无障碍设施整体满意度得分 65.3。总体来看，公共服务领域满意度得分相对偏低。从细项上看，主要是对场所总体感受得分相对较低，主要与体验场所缺少无障碍电梯、无障碍卫生间等部分无障碍设施有关，与金融行业有一定相似性。

2017 年百城无障碍设施调查实地体验部分公共服务领域执行明细							
网点企业名称	整体满意度	无障碍出入口	无障碍扶手	无障碍电梯	无障碍卫生间	盲道	总体感受
中国移动	62.6	67.9	67.5	50	60	66.7	57.6
中国电信	61.5	80	84	50	60	73.8	50
中国联通	67.5	69.3	80	——		70	58.7
国家电网	65.3	68.3	75	——		73.3	53.2

(注：仅包含本次实地体验执行样本 10 次以上企业)

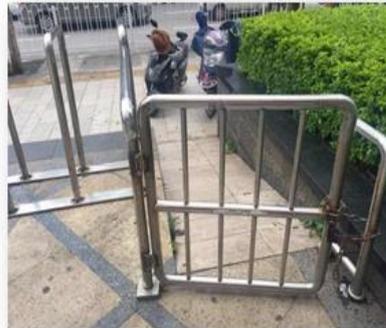
四、典型问题

无障碍设施的建设和维护是一个长期性工程，但在实际调查中我们发现存在未开放、被占用、维护不到位、设计不合理等典型问题，影响无障碍设施实际功能的发挥。

（一）无障碍设施未正常开放

体验发现，各大城市均配套有无障碍设施建设，但一些城市的无障碍设施未正常开放使用。如云南昆明商业中心南亚风情第一城无障碍出入口未开放、山东青岛旅游景区中山公园无障碍出入口未开放。一方面既无法发挥无障碍设施的实际效用，另一方面也是对公共服务资源的浪费。

体验场所类型：商业中心
体验场所名称：南亚风情第一城
体验城市：云南昆明



描述

设置了无障碍出入口，但是**没有正常开放,用铁链锁起来。**

体验场所类型：旅游景区
体验场所名称：中山公园
体验城市：山东青岛



描述

无障碍设施被**人为关闭，未开放无法使用**

（二）无障碍设施被占用

无障碍设施设备做为特殊群体自主出行、安全出行的专用工具，意义重大，但由于各种主客观原因，往往被占为他用，给特殊群体的出行带来一定的不便。本次调查发现，无障碍设施被占用的情况时有发生，其中以无障碍卫生间和盲道被占用情况最为普遍。如吉林长春商业中心无障碍卫生间被大量杂物占用无法使用、河北保定旅游景区竞秀公园盲道被挪作他用、河北石家庄餐饮住宿金圆大厦出入口成为车位导致无障碍出入口完全被堵住、山西太原商业中心万达广场盲道被大面积占用、浙江宁波商业中心宁波第二百货商店无障碍卫生间被其他东西占用、福建厦门水电气暖国家电网湖滨南供电营业厅盲道被共享单车大面积侵占等。

体验场所类型：商业中心
体验场所名称：宁波第二百货商店
体验城市：浙江宁波



描述

无障碍卫生间被**其他东西占用**

体验场所类型：商业中心
体验场所名称：国商百货
体验城市：吉林长春



描述

无障碍卫生间**堆放大量杂物，被占用无法使用**

体验场所名称：旅游景区

体验场所名称：竞秀公园

体验城市：河北保定



描述

公园入口处盲道被挪作他用，也没有重新设置无障碍设施。

体验场所类型：商业中心

体验场所名称：万达广场

体验城市：山西太原



描述

体验场所附近有无障碍设施，但是没有人维护，造成盲道被大面积占用。

体验场所类型：水电气暖

体验场所名称：国家电网（厦
门）湖滨南供电营业厅

体验城市：福建厦门

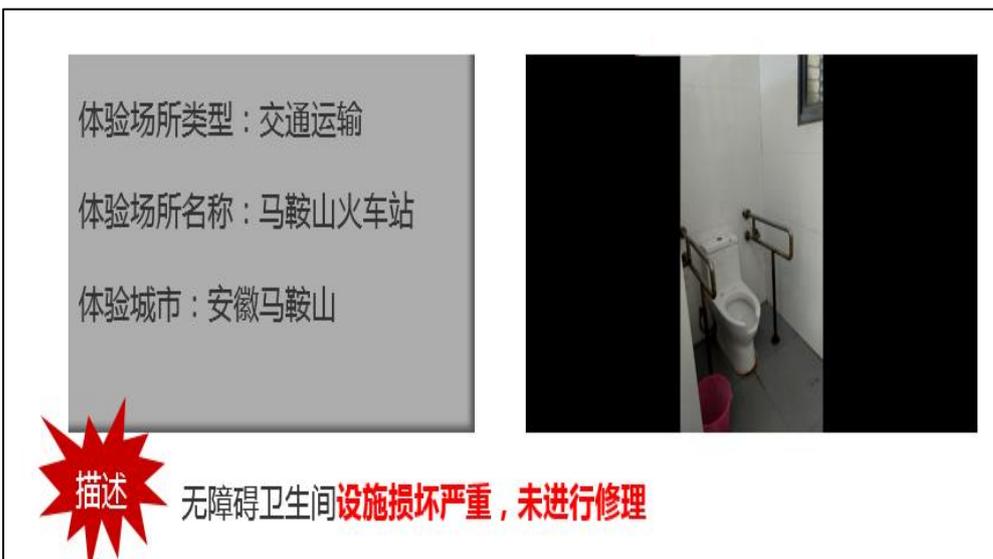


描述

盲道被共享单车大面积占用

（三）无障碍设施维护不到位

《无障碍环境建设条例》第十七条明确规定：无障碍设施的所有权人和管理人，应当对无障碍设施进行保护，有损毁或者故障及时进行维修，确保无障碍设施正常使用。但从本次调查情况来看，部分无障碍设施的维护仍然存在不到位的情况。如本次调查中上海商业中心浦东商场无障碍卫生间设施严重损坏，已无法使用、安徽马鞍山交通运输马鞍山火车站无障碍卫生间设施损坏严重，未及时进行修理，且没有相应的提示提醒。



（四）无障碍设施设计不合理

无障碍设施的根据目的是保障残疾人等群体方便、安全出行，享受平等参与社会生活的权利。但是，从本次调查来看，部分场所无障碍设施设计存在明显不足，无障碍设施的功能未能有效发挥，甚至部分场所无障碍设施流于形式化和表面化，无法起到保障特殊群体出行的目的。如本次调查中甘肃兰州水电气暖国家电网金昌路营业部无障碍出入口设计不合理，轮椅等无法使用、广西钦州旅游景区园博园障碍坡道较陡，残疾人独立使用困难、甘肃定西水电气暖国家电网友谊路供电营业厅无障碍出入口设计不合理，宽度太窄，轮椅等根本无法使用等。

体验场所类型：水电气暖
体验场所名称：国家电网金昌路
营业部
体验城市：甘肃兰州



描述 无障碍出入口设计不合理，轮椅等无法使用

体验场所类型：水电气暖
体验场所名称：国家电网友谊路
供电营业厅
体验城市：甘肃定西



描述 无障碍出入口设计不合理，宽度太窄，轮椅等根本无法使用

五、原因分析

无障碍环境是残疾人等消费者自主出行、自主消费、参与社会生活的基础前提,其规划建设从一定程度上也反映了城市消费环境和服务水平的发展状况。随着残疾人及有出行需要的消费人群的不断增长,人们对消费便利性、生活品质度的要求也越来越高,社会对无障碍环境的要求日益迫切。但是目前各类消费场所的无障碍设施建设和使用情况仍然不容乐观,其中既有规划和设计等客观原因,也有意识理念和执行等主观因素。具体而言,可从以下几个方面展开讨论:

(一) 部分消费场所受产权、物业、设计等因素影响,改造难度较大

从本次体验式调查情况来看,部分消费服务场所在设计时配套有完善的无障碍出行解决方案,但也有部分消费场所无障碍设施改造客观难度较大,尤其是一些建造年代相对久远的场所。受限于消费场所自身空间、原始设计、运营、周边配套等软硬件因素,无障碍设施改造存在一定的难处。同时,场所内无障碍设施的改造又受到产权、物业、城市设计等多种因素影响,从无障碍设施的规划、设计、改造和后期运维等各个环节均需要投入较多的配套资源,存在一定的执行难度。

(二) 经营者服务残疾人等消费群体意识有待加强,运维、改造动力不足

从本次调查来看,各类消费场所中无障碍设施被闲置、被占用、未有效维护和损坏未维修的情况时有发生。可从两个方面探究经营者原因:一方面,由

于残障人士出入各类消费服务场所的情况不多，无障碍设施的使用率相对较低，部分经营者对服务残疾人等群体意识不够，必要性认识不足；另一方面，为了最大化利用经营空间和节省成本，部分经营者对于现有的无障碍设施运维动力不足，特别是老旧建筑中的无障碍设施改造工作动力相对不足。

（三）无障碍设施建设涉及部门较多，业务协调上存在一定难度

《无障碍环境建设条例》第四条规定县级以上人民政府负责组织编制无障碍环境建设发展规划并组织实施，编制无障碍环境建设发展规划，应当征求残疾人组织等社会组织的意见。无障碍环境建设发展规划应当纳入国民经济和社会发展规划以及城乡规划。第五条规定国务院住房和城乡建设主管部门负责全国无障碍设施工程建设活动的监督管理工作，会同国务院有关部门制定无障碍设施工程建设标准，并对无障碍设施工程建设的情况进行监督检查。国务院工业和信息化主管部门等有关部门在各自职责范围内，做好无障碍环境建设工作。同时，无障碍设施实际改造过程中还涉及城市规划、城市设计及城市管理等相关管理部门，各部门间工作协调和推进方式不统一，对企业的监督监管工作难统一，也使得部分场所无障碍设建设和改造难度较大。

（四）关爱残障人士等特殊群体的消费环境和社会氛围有待加强

近年来，社会关注关爱残疾人等群体氛围明显改善，宣扬宣传关爱残疾人等群体的各类活动也日渐频繁，残疾人群体也应全面和平等地享有各种便利和权利的理念越来越被认可。但关注关爱特殊群体氛围还有待进一步加强。目前

部分大众仍有特殊群体就应该好好呆在家里的传统错误思维。同时，在实际生活中尊重特殊群体、鼓励特殊群体主动融入社会的意识和观念仍未养成，甚至还有特殊人群消费不被认可、出行受到歧视的情况发生。

六、结论与建议

从本次调查体验结果来看，各行业无障碍设施普及率仅有 40%，满意度为 70 分，无障碍电梯、无障碍卫生间等设施缺失较为严重，且地区间、行业间发展不平衡情况较为突出，这与我国人口老龄化发展趋势必然形成的大量消费者对无障碍设施的巨大需求很不相称。党的十九大报告指出：“我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。”习近平总书记在致 2013-2022 年亚太残疾人十年中期审查高级别政府间会议的贺信中指出：“残疾人是人类大家庭的平等成员，实现‘一个都不能少’的目标，对残疾人要格外关心、格外关注”“中国将进一步发展残疾人事业，促进残疾人全面发展和共同富裕”。全社会应当积极创造条件，不断完善无障碍设施建设，营造便利安全放心的消费环境，保障残疾人、老年人以及其他无障碍设施需求人群走得出家门、方便去消费、融得进社会，进一步提升消费体验，同等享受追求美好生活的权利。为此，中国消费者协会、中国残疾人联合会建议：

（一）统筹协调推进，实现无障碍设施规划、建设、运维和监督全方位管理

由于无障碍设施涉及管理部门较多，建议各部门通过固定交流渠道、联席会议制度等方式，实现无障碍设施事前规划、事中管控、事后监督全环节管理，形成各部门协同共治的良好态势。一是要加强无障碍设施的科学规划，《无障碍环境建设条例》第四条规定县级以上人民政府负责组织编制无障碍环境建设发展规划并组织实施。各地编制无障碍环境建设发展规划要结合实际，主动征求残疾人联合会等社会组织的意见。二是要分步骤、有重点地推进无障碍设施建设工作。根据《无障碍环境建设条例》要求，重点推进特殊教育、康复、社会福利等机构，国家机关的公共服务场所，文化、体育、医疗卫生等单位的公共服务场所，交通运输、金融、邮政、商业、旅游等公共服务场所的无障碍设施改造。三是要加强事后监管，建设和改造无障碍设施有助于解决“从无到有”的问题，加强对无障碍设施改造的使用、运维和监管工作才能促进解决“从有到好”的问题，才能真正发挥无障碍设施保障特殊人群便捷出行的作用。

（二）坚持问题导向，在完善法律法规的基础上，确保工作落到实处

一是在现有的基础上继续完善相应的法律法规体系，继续推进促进无障碍设施建设的科学性、合理性和普适性，推动无障碍设施管理体系的现代化、精细化和大众化；二是不断优化法律法规内容，当前的法律规章条款多以倡议性和鼓励性为主，在必要情况下应当根据实际工作需要增加部分警示性、惩处性措施条款，增加无障碍环境的保护力度；三是坚持问题导向，将下一步重点工作放到规章制度的落实上，确保建设有方向、服务有落实、问题有抓手、做好相关工作的落实、督查和反馈。

（三）推动观念转变，营造关注残疾人、关注无障碍环境建设的良好氛围

目前，我国关注关爱残疾人等群体氛围明显改善，但需要进一步营造社会大众关注特殊人群、关注无障碍环境建设的氛围。一是要转变惯性思维和传统观念。当前提起无障碍设施，人们就下意识地想到残疾人士，但事实上无障碍设施既可以为残疾人使用，也可以为老年人、伤病人、儿童等特殊人群以及其他社会成员的通行安全和使用带来便利。一要不断宣传无障碍设施事关人人、惠及大众的观念，转变大众对无障碍设施的传统意识。二是要继续营造关注关爱特殊群体的氛围，宣传特殊群体也能够全面和平等地享有所有人权观念，形成尊重和关爱特殊群体、特殊群体主动融入社会、全社会共治共享的意识。三是积极落实经营者主体责任，加强无障碍设施改造和维护，鼓励社会资本和社会力量参与无障碍环境建设，为残疾人士、有需求人士的出行和同等享受消费便利创造安全放心的有利条件。

（四）建立长效机制，促进无障碍环境建设健康有序发展

为了更好的反映各类消费场所无障碍设施建设的新情况和最新动态，建议建立常态化的无障碍设施调查体系，确保无障碍环境健康有序发展。一是继续推进无障碍设施特别是无障碍环境标准化建设，一方面做好新建设施的规划和配套服务落实，另一方面做好老旧建筑、老旧小区、老旧街道等的无障碍设施和通道改造更新工作，让有需求的消费者无论是居家生活或是外出消费都能自如自助。二是构建无障碍环境评价体系，广泛听取专家学者、特殊群体志愿者、

场所经营者等多方面意见，以评促建，优化和完善各类消费场所无障碍设施布局与环境建设。三是探索推进无障碍设施普查工作，通过周期性、覆盖面广、具有广泛代表性的调查方式，通过各消费场所类型、各地区区域对比分析，掌握各地无障碍设施和无障碍环境建设的一手情况，为无障碍设施建设提供数据支持和决策参考。

相关附件

附表一 2017年百城无障碍设施调查样本量明细

2017 百城无障碍设施调查样本量明细表		
调查类型	计划完成量	实际完成量
实地体察	800	824
大众感知	9200	9205
总计	10000	10029

附表二 2017年百城无障碍设施调查各区域样本量明细

2017 百城无障碍设施调查各区域样本量明细表		
调查区域	计划完成量	实际完成量
华北	1200	1204
东北	1000	994
华东	2700	2704
华中	1200	1203
华南	1100	1113
西南	1300	1309
西北	1500	1502
总计	10000	10029

附表三 2017年百城无障碍设施调查各类型场所样本量明细

2017 百城无障碍设施调查各区域样本量明细表		
场所类型	计划完成量	实际完成量
商业中心	1000	1003
餐饮住宿	1000	1002
交通运输	1000	1009
金融服务	1000	1000
旅游景区	1000	1003
电信营业厅	1000	1005
水电气暖	1000	1001
电商自提网点	1000	997
政府服务消费者窗口	1000	1002
医疗卫生单位	1000	1007
总计	10000	10029

附表四 2017年百城无障碍设施调查城市明细

2017年百城无障碍设施调查执行城市明细表				
区域名称	序号	省级	城市代码	城市
华北	1	北京	1	北京
	2	天津	1	天津
	3	河北	1	石家庄市
			2	保定市
			3	廊坊市
			4	秦皇岛
	4	山西	1	太原市
			2	运城市
			3	临汾市
	5	内蒙古	1	呼和浩特
			2	包头
			3	呼伦贝尔
	东北	6	辽宁	1
2				大连市
3				盘锦市
7		吉林	1	长春市
			2	白山市
			3	长白山管委会
8		黑龙江	1	哈尔滨
			2	牡丹江市
			3	绥化市
			4	齐齐哈尔
华东		9	上海	1
	10	江苏	1	南京市

			2	苏州市
			3	镇江市
			4	徐州市
			5	扬州市
	11	浙江	1	杭州市
			2	宁波市
			3	温州市
			4	台州市
			5	绍兴市
	12	安徽	1	合肥市
			2	宣城市
			3	马鞍山
			4	黄山市
	13	福建	1	福州
			2	厦门
			3	漳州
			4	建瓯
	14	江西	1	南昌市
			2	新余市
			3	上饶市
15	山东	1	济南市	
		2	青岛市	
		3	枣庄市	
		4	潍坊市	
		5	威海市	
华中	16	河南	1	郑州市
			2	周口市
			3	洛阳市
			4	驻马店
	17	湖北	1	武汉市
			2	宜昌市

			3	黄石市		
			4	襄阳市		
			18	湖南	1	长沙市
					2	张家界市
					3	怀化市
					4	湘潭市
华南	19	广东	1	广州市		
			2	深圳市		
			3	珠海市		
			4	佛山市		
			5	中山市		
	20	广西	1	南宁市		
			2	钦州市		
			3	桂林市		
	21	海南	1	东方市		
			2	儋州市		
			3	保亭县		
西南	22	四川	1	成都市		
			2	雅安市		
			3	泸州市		
			4	眉山市		
			5	宜宾市		
	23	贵州	1	安顺市		
			2	毕节市		
			3	黔西南州		
	24	云南	1	昆明市		
			2	普洱市		
			3	保山市		
25	重庆	1	重庆			
26	西藏	1	拉萨市			

西北	27	陕西	1	西安市
			2	宝鸡市
			3	咸阳市
	28	甘肃	1	兰州市
			2	定西市
	28	甘肃	3	嘉峪关市
	29	青海	1	西宁市
			2	海西州格尔木市
			3	海东市
	30	宁夏	1	银川市
			2	吴忠市
			3	石嘴山市
	31	新疆	1	乌鲁木齐
			2	哈密市
			3	石河子市

(注：后期增加了海南海口及贵州贵阳两个城市，实际执行共计 102 城市)

附表五 部分规模企业大众感知调查各无障碍设施普及率明细

部分规模企业大众感知调查各无障碍设施普及率明细							
序号	场所类型	名称	无障碍出入口普及率	无障碍扶手普及率	无障碍电梯普及率	无障碍卫生间普及率	盲道普及率
1	交通运输	地铁	78.5%	48.1%	37.8%	26.9%	49.1%
2	交通运输	汽车站(含公交站)	71.7%	36.6%	7.7%	18.2%	41.7%
3	交通运输	火车站	71.2%	39.9%	26.9%	23.0%	36.0%
4	公共服务	人民公园(市民公园)	68.6%	65.7%	5.7%	5.7%	42.9%
5	公共服务	派出所	74.7%	72.2%	2.5%	4.2%	40.0%
6	公共服务	水务	65.3%	65.3%	7.4%	19.0%	39.7%
7	公共服务	国家电网	64.6%	67.5%	10.2%	18.9%	43.7%
8	公共服务	燃气	60.5%	63.8%	8.6%	25.7%	44.1%
9	公共服务	南方电网	62.8%	65.1%	9.3%	11.6%	25.6%
10	公共服务	广电网络	58.3%	58.3%	8.3%	12.5%	31.3%
11	电信营业厅	中国联通	60.0%	42.1%	11.6%	15.3%	20.0%
12	电信营业厅	中国电信	65.3%	48.4%	6.0%	16.1%	28.6%
13	电信营业厅	中国移动	62.3%	42.4%	11.8%	15.2%	18.9%
14	金融服务	交通银行	83.3%	83.3%	8.3%	25.0%	41.7%
15	金融服务	建设银行	69.3%	62.2%	7.1%	11.8%	46.5%
16	金融服务	中国银行	74.7%	72.4%	5.7%	17.2%	35.6%
17	金融服务	邮政储蓄银行	70.1%	59.8%	2.8%	7.5%	37.4%
18	金融服务	农村商业银行	67.5%	59.7%	6.5%	5.2%	36.4%
19	金融服务	工商银行	71.4%	63.0%	10.1%	11.8%	42.0%
20	金融服务	农业银行	59.9%	54.7%	5.1%	11.7%	40.1%
21	商业中心	万达	78.8%	70.8%	6.3%	18.8%	37.5%
22	商业中心	大润发	61.1%	61.1%	11.1%	19.4%	38.9%
23	商业中心	沃尔玛	58.8%	58.8%	5.9%	11.8%	29.4%
24	电商自提网点	顺丰	72.5%	41.2%	9.8%	19.6%	27.5%
25	电商自提网点	韵达	74.3%	50.0%	12.9%	31.4%	24.3%
26	电商自提网点	邮政 EMS	59.4%	44.9%	1.4%	9.0%	23.2%
27	电商自提网点	中通	59.4%	35.5%	8.1%	9.4%	27.4%