

关于进一步加强残疾人无障碍出行服务的 十条措施

为认真贯彻《中华人民共和国无障碍环境建设法》和《四川省无障碍环境建设管理办法》有关规定，进一步加强残疾人无障碍出行服务工作，切实保障残疾人平等、充分、便捷地参与社会生活，现提出如下措施。

一、加强无障碍交通设施建设

对于新建、改建、扩建铁路、公路、水路、民航、邮政、城市客运等基础设施，各市（州）交通运输、铁路、民航、邮政管理部门要督促和指导建设单位落实相关无障碍标准规范要求，不符合无障碍设施工程建设标准的，应当根据实际情况进行必要的改造；要确保无障碍设施与主体工程同步规划、同步设计、同步施工、同步验收、同步交付使用，并与周边的无障碍设施有效衔接、实现贯通。二级及以上客运站、有建设条件的公交场站均应设置无障碍卫生间和无障碍通道，配置准确连贯的导向标识标牌。

各市（州）交通运输、铁路、民航、邮政管理部门要督促和指导交通运输设施运营单位，持续完善无障碍设施标志标识，优化无障碍通道通行流线，并加强对无障碍设施的运行、维护和管理。

二、加大无障碍交通运输设备配置和改造力度

各市（州）交通运输主管部门要督促运营单位加快推广应用低地板及低入口城市公共汽电车，新购置地铁列车应按照《地铁车辆运营技术规范（试行）》等有关要求设置列车轮椅区和固定轮椅的无障碍安全保护设施，新投入运营的客运船舶设置无障碍设施的，应按照《国内航行海船法定检验技术规则（2020）》等有关标准要求配备卧席客舱、无障碍公共厕所、轮椅停放专用区域。对于新投入运营的客运列车应按照《铁道客车及动车组无障碍设施通用技术条件》等有关要求，配备行动障碍者座椅、卧铺、轮椅坐席、无障碍卫生间等设施设备。要督促航空运输承运人按照《残疾人航空运输管理办法》等有关要求，为具备乘机条件的残疾人提供机上专用窄型轮椅、带活动扶手座位、客机梯、升降设备等。

既有公共交通运输工具具备改造条件的，应进行无障碍改造，逐步符合无障碍标准要求；不具备改造条件的，应当采取必要的替代性措施。各市（州）要积极争取县级以上地方人民政府支持，根据当地情况，推动建立城市无障碍公交导乘系统，规划配置适量的无障碍出租汽车。

三、改善无障碍城市交通出行体验

各市（州）交通运输主管部门要加强无障碍公共汽电站台改造，完善城市公共汽电站台盲道、轮椅坡道和缘石坡道设置，并与人行道有机衔接；要加快推广应用 95128 出租汽车约车服务电话，持续扩大约车服务覆盖面。各市（州）

人民政府所在地城市持续完善已开通的出租汽车电话约车服务功能，力争覆盖所有县（市、区），持续完善网约车“一键叫车”功能，力争覆盖全部网约车平台，同时通过更加简化的手机约车操作流程和更加清晰的手机约车软件界面，切实降低残疾人使用网约车的操作难度。要督促出租汽车经营者保持巡游出租汽车扬召服务；在大型社区、医院等残疾人活动集中的场所，因地制宜设置“一键叫车”候客点及便捷叫车按钮，方便残疾人即点即用；因地制宜建立出租汽车“爱心车队”“敬老车队”“雷锋车队”，为有需要的残疾人提供常态化的结对帮扶服务。要督促城市公共汽电车运营单位，结合敬老爱老服务城市公共汽电车线路打造工作，同步打造无障碍服务线路，在残疾人乘车集中的线路和时间段，优先安排低地板及低入口公交车辆提供服务。要督促城市轨道交通运营单位，积极响应城市轨道交通“爱心预约”乘车服务需求，实现“一次预约、覆盖全网”，认真做好城市轨道交通车站无障碍电（扶）梯或轮椅牵引机、招援电话、上下车渡板等设施设备维护管理，推动有条件的市（州）实现重度残疾人刷脸过闸功能，打造包含无障碍服务的城市轨道交通运营服务品牌线路，保障残疾人便捷出行。

四、持续优化综合运输无障碍出行服务

各市（州）要督促出行服务的运营单位，保留使用现金、刷卡、纸质票据、凭证、证件等方式，优化窗口人工服务和

志愿服务，助力残疾人等群体平等便捷地享受出行服务。督促指导铁路运输企业进一步贯彻落实铁路残疾人旅客专用票额等有关要求，优化完善 12306 网站、手机客户端等购票功能。督促指导机场保留必要的人工服务柜台，鼓励航空公司积极打造残疾人旅客特色服务品牌。督促相关运营单位根据铁路、公路、水路、民航等各类运输方式服务特点，结合设施设备条件和所提供的服务内容，开设爱心通道、无障碍服务窗口，为残疾人提供候车专座、引导帮扶、提前检票上车、下车出站引导协助、轮椅进出车站等服务，提供辅助器具、字幕报站、语音提示、预约定制等无障碍服务，为残疾人携带导盲犬、导听犬、辅助犬等服务犬提供便利。推动城市轨道交通车站、民用运输机场航站区、客运站、客运码头等出行服务场所配备必要的无障碍设备和辅助器具，标注指引无障碍设施，为残疾人提供无障碍服务。加强与各级文明办的沟通协调，鼓励在流量大的客运场站安排志愿者，为残疾人等特殊群体出行提供帮助。鼓励邮政、快递企业为行动不便的残疾人提供上门收寄服务。

五、改进提升无障碍出行信息服务

各市（州）、单位要督促出行信息服务的经营单位，按照无障碍网站设计标准和国家信息无障碍标准，加快推进出行服务互联网网站、移动互联网应用程序（App）实施无障碍改造。推动城市轨道交通车站、民用运输机场航站区、客运

站、客运码头等自助公共服务终端设备改造升级，使其具备语音、大字、盲文等无障碍功能。加强与地图导航企业的联系，鼓励引导地图导航定位产品逐步完善无障碍设施标识和无障碍出行路线导航功能。

推动大数据、人工智能、物联网等深度应用于残疾人出行，方便残疾人获取信息和服务，充分参与社会生活。积极推进新一代信息技术助力无障碍信息交流，以建设成都国家人工智能创新应用先导区为契机，推动为无障碍信息交流等应用场景提供平台服务，打造面向残疾人的信息消费、数字无障碍体验中心。

六、为残疾人办理残疾人机动轮椅车登记和 C5 驾照提供无障碍便利服务

残疾人依法购买机动代步交通工具、参加驾驶培训、办理牌证手续、参加保险、上路驾驶等，有关部门应当给予便利和优惠照顾。

对于持有 C2 准驾车型以上的人员，可以驾驶上肢残疾人专用小型自动挡载客汽车，且在无新规定之前，无需更换驾驶证，便利残疾人家庭成员及其他服务残疾人出行的人员共用车辆，更好保障残疾人权益。对与残疾人无关或者以营利为目的驾驶残疾人专用车辆的，不予相关通行便利。

七、持续提升城乡基础设施无障碍建设水平

将无障碍环境建设情况纳入城市体检指标体系，由地级

以上城市逐渐向县城推开。成都市先行先试打造智慧无障碍城市。严格落实新（改、扩）建道路、城市主要道路、主要商业区和大型居住区的人行天桥和人行地下通道、公共建筑、绿地广场配套建设无障碍设施。人行道交通信号设施逐步完善无障碍服务功能，在城市道路交叉口增设信号灯盲人过街语音提示装置。对城市新建、扩建和改建的主干道及商业街、步行道等人行道，应设置行进盲道和提示盲道。对城市内非通勤出行比例和居民出行比例中慢行比例占比较高的重点街道，其公交车站台、人行道、街道等休憩空间应增设座椅，为老年人、残疾人等特殊人群提供公共休憩空间。推进人行道净化专项行动和人行道建设，加强人行道停车违法行为多发路段的巡查，严格查处机动车、非机动车占用盲道停车等违法行为；结合轮椅通行需求加强人行道改造，完善盲道等无障碍设施。

加快推进公共服务设施、交通设施、旅游景区等无障碍公共厕所建设。以无障碍空间、标识标牌、轮椅坡道、应急呼叫器、扶手以及取纸盒（器）、挂衣钩等为城市公厕重点提升任务，鼓励在第三卫生间、无障碍卫生间门口设置盲文导向或智能语音提示装置，增加多功能搁物板和儿童座椅，为残疾人、老年人、伤病患者、孕妇和儿童等社会成员安全文明如厕保驾护航。

扩大既有住宅增设电梯的覆盖面。加快社区既有设施无

障碍改造，提升社区无障碍建设水平。开展乡村无障碍环境建设工作，加快补齐农村无障碍环境建设短板，发展农村残疾人、老年人无障碍基本公共服务。

八、严格按照要求设置无障碍停车位

各市（州）、单位在新建、扩建停车场设施中严格按照法律法规标准规范要求设置无障碍停车位。在受理停车场备案资料审核时，应将无障碍停车位设置纳入审核范围，并进行现场核实，对未按法律法规要求、标准设置无障碍停车位的停车场，应督促整改后予以备案。对于已建停车场按照标准和规范有计划地进行改造，设置无障碍停车位。公共场所、公共停车场和大型居住区的停车场设置并标明无障碍停车位，供残疾人免费停放。做好无障碍停车位、标识引导体系、无障碍衔接通道的设置和整改，建立长效管理机制。指导建立健全城市道路无障碍设施安全检查制度，加强对无障碍停车位设施标识的养护维修，全力保障特殊人群的通行安全、停车需求。

九、积极推动无障碍旅游公共服务，加强无障碍旅游设施建设，完善旅游公共服务配套

在景区配套基础设施建设中一体化规划无障碍设施。旅游经营者应当按照有关规定，配备必要的无障碍设备和辅助器具，标注指引无障碍设施，收集和提供无障碍旅游信息，为残疾人旅游提供无障碍服务。

在星级旅游饭店评定与复核工作中，严格按照《旅游饭店星级的划分与评定》国家标准，在饭店公共区域内为残疾人提供必要的服务项目。落实《四川省旅游景区精细化管理服务质量提升规范》省级地方标准，在 A 级旅游景区为残疾人等特殊人群设置专门购票窗口或制定优先购票制度和措施，提供人性化的设施和服务，配备使用功能正常的无障碍设施，且便于游客租借和归还，服务人员主动、具体、详实地介绍服务内容和价格。鼓励有条件的旅游景区运用智能化、大数据、云计算等现代科技手段，提供信息引导、人工帮扶服务。

提供公共文化服务的图书馆、博物馆、文化馆、科技馆等应当考虑残疾人的特点，积极创造条件，提供适合其需要的文献信息、无障碍设施设备和服务等。指导博物馆、纪念馆推进无障碍旅游公共服务供给，推动无障碍停车位、无障碍卫生间、无障碍电梯等基础服务设施建设，加快运用科技手段为残疾人提供参观信息引导和人工帮扶等服务，设置多媒体设施播放手语讲解视频，提供自助讲解服务等。

十、保障残疾人出行权益

残疾人搭乘汽车、火车、轮船、飞机等公共交通工具时，应当给予便利和优惠，允许免费携带随身必备的辅助器具。任何单位和个人不得拒载残疾人。

落实重度残疾人持残疾人证免费乘坐公共汽车、电车、

地铁、轻轨、渡船等市内公共交通工具，随行的一名陪护人员可免费乘坐同车次公共交通工具。鼓励有条件的地区推行三级、四级残疾人免费乘坐城市公交。推行残疾人凭《残疾人证》乘坐城市公共交通。

残疾人凭残疾人证免费进入对公众开放的公园、动物园、植物园、纪念馆、美术馆、展览馆、博物馆、体育场（馆）、文化活动中心、体育活动中心、文物古迹遗址、风景名胜区、自然保护区等参观游览。对盲人和重度肢体、智力、精神等残疾人，允许一名陪护人员免费进入上述场所。

各有关部门（单位）要加强协作配合，强化无障碍出行环境建设政策支持，完善无障碍设施监督管理维护机制，积极开展无障碍出行环境建设意见征询和服务质量监督等工作，鼓励和支持社会力量参与无障碍建设，积极开展无障碍出行服务普及和教育活动，营造无障碍出行良好氛围。