

加强无障碍环境建设一直是全国政协委员高度关注的问题,不少委员近年来就此提交提案,建议从法律层面给予规范和保障。近日,《中华人民共和国无障碍环境建设法(草案)》公开征求意见,明确提出“有无障碍需求的社会成员”这一概念,委员们对此高度评价,并从不同角度提出意见建议。

# 全龄无障碍 全是为了爱

本报记者 徐艳红 刘洋 胡京春

## 全龄友好的无障碍环境能让每位社会成员受益

北京的史女士老家在武汉,她说自己以前尽量不一个人带孩子坐火车回老家,因为车站的设施对于旅客来说实在不太友好。自己一手抱着孩子,另一只手拎着重重的行李箱或上或下既长又陡的台阶。有时实在没办法,只好红着脸请同样匆忙赶路的好心男乘客帮忙。一路下来,狼狈的样子常常让自己回家的愉悦心情大打折扣!

程先生是河南安阳一个县城日杂店的老板,有一次全家决定去饭店给父亲过生日。他推着轮椅上的父亲来到饭店,被五层台阶挡住了进店的路。无奈,他只好将父亲背上去,再将轮椅搬上去。进到饭店一问才知道,自己订的房间在二楼,关键是还没有电梯……

相信很多人都有过类似史女士和程先生的经历。正因如此,全国政协委员、交通运输部科学研究院副院长兼总工程师王先进说,“每个人在人生的一定阶段都可能存在无障碍设施需求,全龄友好的无障碍环境是能够让每一个社会成员受益的。”

“无障碍环境不是只与残障病人士有关,而是关系到我们每个人能否顺利舒适地参与到社会各项活动中。”全国政协委员、中国建筑西南设计研究院有限公司总工程师冯远也呼吁加强无障碍环境建设。

民政部数据显示,截至2021年底,我国60岁及以上老年人口达2.67亿人,预计“十四五”时期,60岁及以上老年人口将突破3亿人。第七次全国人口普查数据显示,目前全国残疾人数量超过8500万人。

每个人都会老去,每个家庭都有老人,无障碍环境建设一定关系你我他。

## 我国无障碍环境建设还存在一些突出问题

全国政协委员、黑龙江省残联副主席张丽莉得知《中华人民共和国无障碍环境建设法(草案)》(以下简称《草案》)开始征求意见,非常高兴。她说,《草案》对现有法律、法规、政策和标准既有充分的继承,又有适度的创新,将会最大程度地保障残疾人、老年人等的权益。

当前,与广大人民群众的需求相比,我国无障碍环境建设确实还存在一些突出问题。张丽莉认为,这与社会公众对无障碍的认识不够深入、理念有偏差、意识不强有关。有些人认为无障碍环境建设只是为残疾人等少数人服务的,认识不到无障碍环境的基础性、通用性、普惠性和广泛受益性。由于法律的缺失,无障碍环境建设比较薄弱;无障碍设施质量不高,不达标、不合格、不好用的现象比比皆是……

张丽莉说,以无障碍设计为例,目前所有的设计图纸都有无障碍设计,但只是在平面图上粗略地标示,并没有专项设计,没有细化到强制性国家标准所要求的技术参数。施工人员只能凭个人经验操作,从而造成无障碍设施的不规范问题。

再以信息交流无障碍服务为例。信息无障碍就是为有障碍人士的数字鸿沟“架桥”。目前,一些常用的App虽然经过迭代、评测,有了长辈版、关怀版、亲情版等版本,可一键直达适老模式入口;具备大字体、大图标、听文字消息等功能,对老年人和残疾人来说,使用体验好了很多,但信息交流无障碍服务的宣传并不充分,很多老年人和残疾人对相应的无障碍服务知之甚少。

“大家都有过在手机上登录客户端



本报记者 苏波 摄

必须进行验证的经历,有的是滑动拼图,有的是找字,有的是输入验证码,这样的验证方式对视障用户来说显然都行不通。”张丽莉说,尽管很多App在验证方面实现了与读屏功能、助听器辅助设备兼容,还有部分App创新使用倒计时验证形式去替换原有的验证方法,但这种改进依然有限,还无法达到面面俱到。因此,信息交流无障碍服务依然面临许多堵点、难点、痛点。

张丽莉希望更多的互联网头部企业、科技企业和社会力量行动起来,探索技术助残、跨越数字鸿沟的更多应用场景,让信息无障碍深入人心,人人都能平等地融入数字社会。她还建议设立无障碍宣传日,将无障碍环境建设纳入文明校园的指标考核之中。“这样一来推动效果就大不一样。”

“期待这部法律尽快通过,从而在法治轨道上推动无障碍环境建设的高质量发展。”张丽莉说。

## 将无障碍受益群体明确为全体社会成员值得称道

全国政协委员、农工党湖南省委副主委、中南大学湘雅三医院院长张国刚于今年两会期间提交了无障碍环境建设的相关提案。提交提案的初衷和张国刚调研时走访的一家企业有关。这家企业的系列产品以“人工智能+计算手语”为技术优势,实现与听障人士双向无障碍交流,创造了第三代手语虚拟人,致力于帮助听障人士更好地融入社会。解决手语信息化,需要一个具有高素质、懂技术、有情怀、愿意坚守满足听障人士需求的团队。然而,由于这项事业具有公益属性,在推广和运营上并不能完全走商业化模式,加之缺乏相应的政策支持,企业缺少研发资金,生产运营难以持续。现在,《草案》的出台,对无障碍信息化建设有了强制性要求,张国刚对此很是认同。他认为,《草案》将无障碍环境建设纳入公益诉讼法定范围只是起点,未来更多无障碍环境建设中的突出问题将会得到妥善解决,这样就能够高质量发展的基础上实现全体人民共享发展成果。

“这次活动从8月启动,在学校和老师的大力支持下,同学们踊跃报名,用自己的画笔绘制出一幅幅充满爱之情的画作。”区政协常委李剑锋介绍:“绘画要有善于发现观察的眼睛和善良美丽的心灵,通过同学们的画作,我们可以体会到他们热爱香港、热爱祖国的

需求,提重物者、孕妇、推婴儿车的成年人也存在情境性的无障碍需求,将无障碍受益群体明确为全体社会成员,有利于引导全社会提高对无障碍环境建设的重视程度。”

张国刚十分认同《草案》对体制机制以及建设无障碍设施标准的改进完善,对无障碍设施的建设、改造以及后续的维护管理作出总体规定,又对建筑领域的家庭居所、居住区等以及公共交通领域的关键点位给予了专门规定。对无障碍设施工程建设强制性标准进行立法,对无障碍社会服务进行细化,充分体现了“发展成果由人民共享”的理念。

## 从立法层面保障了“全龄友好”的国际领先立法理念

“《草案》深化发展了无障碍设计理念,值得点赞。比如,明确了适用人群是面向有无障碍需求的社会成员;第9条强调了国家建立通用设计理念,这标志着在国家立法层面上,无障碍环境建设理念又进一步发展到面向使用者体验的通用设计,这更体现了面向社会‘全龄友好’的国际领先立法理念。”在今年全国两会期间也提交过相关提案的王先进说。

王先进认为,《草案》强化了无障碍相关法规制定中的公众参与。例如,第8条从加强社会共治的角度立法保障了残联、老年人组织等社会组织对无障碍环境建设相关法规、规章、规划、政策、标准的参与权。

“《草案》还强化了无障碍标准体系建设和衔接要求。”王先进说,《草案》从体系化、一体化的视角强化了标准体系建设要求。同时提出了建立健全国标、行标,鼓励发展具有引领性的团体标准、企业标准,为相关行业组织、企业研发提供了标准依据。同时,健全无障碍认证和无障碍信息评测,也是一个制度创新。

“针对很多现有设施权属不清晰的问题,《草案》明确了无障碍设施改造的责任人,为推进无障碍设施改造提供了上位依据。”王先进认为,对不具备无障碍设施改造条件的,《草案》也提出了“责任人应当采取必要的替代性措施”的要求,这就提升了法律对无障碍环境建设相关规定落地和可操作的保障。

## 加紧配套政策体系建设,强化组合实施效果

“《草案》正在征集建议,希望在以下两方面再进行一些研究和修改:第25条‘城市主干道、主要商业区的人行道应当按照

标准设置缘石坡道’。”张丽莉说,缘石坡道是最简单、最基本的无障碍设施,缘石坡道处应铺设提示盲道。建议修改为“所有城市道路的人行道均应设置缘石坡道和提示盲道。城市主干道、主要商业区人行横道的交通信号设施应当按照标准加装过街音响提示装置”。

第26条“无障碍停车位优先供肢体残疾人驾驶或者乘坐的机动车使用,其他行动不便的老年人、孕妇、婴幼儿等驾驶或者乘坐的机动车也可以使用”,建议加上“临时伤病者”,因为他们也是无障碍停车位的需求者。

王先进表示,无障碍环境建设是一个系统工程,需要方方面面的努力。他建议尽快推进该法通过实施,加紧推进法律配套的政策制度和标准体系建设,以强化组合实施效果。

全国政协委员、安徽省律协监事长周世虹从法律角度对《草案》提出几点补充建议。如第60条,他建议可补充更加明确具体的执法部门及处罚应该依据的法律,加大执法力度。比如,很多大型商业广场新建好无障碍设施很好,可投入使用后,管理者为了防止社会车辆进入和商场购物车的丢失,将广场用石球围起来,残障人士的轮椅等就无法进入,这就形成人为的“二次障碍”。周世虹表示,这种现象比较普遍,根本原因就在于执法部门不明确,处罚依据不明确,公众不知该向哪个部门投诉,无障碍设施所有者或管理者也不清楚将会受到何种处罚。

《草案》明确了处罚的金额,但在周世虹看来,最低金额偏低。比如第62~64条,对无障碍设施改造责任人不改造、不维护、不管理及损坏、非法占用无障碍设施等行为,处1万元以上3万元以下罚款。处罚过低,导致违法成本低于守法成本,不利于守法。第66条规定,基础电信业务经营者未依法提供无障碍信息服务的,处1万元以上10万元以下罚款。这项处罚的最低金额偏低,最高金额又偏高。毕竟,处罚不是目的,是为了让受处罚者更好地进步。

《草案》第6章关于法律责任部分,对于工程设计、建造、施工、监理单位未尽到无障碍环境建设责任的,明确了由住房和城乡建设、交通运输等部门负责,但是对于改造、维护、管理等其他没能履职的行为,主管部门并不明确。周世虹建议,最好能够明确主管部门。另外,第54条规定“县级以上地方各级人民政府有关主管部门应当至少每五年委托第三方机构开展一次无障碍环境建设评估”,这个规定值得称道,建议明确要求评估过程应当包含残障人士体验环节,使评估更具说服力。

成共识:“不如举办一场绘画比赛吧。”

“这次沪港两地牵手合作具有长远的意义。黄浦区以上海的母亲河——黄浦江命名,是中国共产党诞生地所在区。我们把一批城市名片、经典地标,以及标志性文化设施,呈现在奖品包装上。香港的同学们通过了解黄浦、了解上海,进一步继承、传播和弘扬中华优秀传统文化,为祖国繁荣富强贡献力量。”区政协主席陈志奇如是说。

这场别出心裁的绘画比赛,是黄浦区政协致力于推动沪港两地交流、合作、团结的一个缩影。自本届以来,区政协立足实际,将政协组织的学习要求与港澳委员的身份特点相融合,开展了多项思想引领的工作。区政协还将信息化技术运用到工作中,通过微信群、线上视频会议等方式,助力服务港澳委员履职。

## 年薪30万至50万元也招不到合适的人 宁夏畜牧养殖企业“喊你”当场长

本报讯(记者 范文杰)“2021年底我区奶牛存栏已经达到70.2万头,畜牧养殖企业当前面临的最大问题是用工问题。建议加大人才培育引进力度,缓解畜牧养殖企业用工难题。”记者近日了解到,宁夏回族自治区农业农村厅对自治区政协委员鲁宝杰提交的《关于当前畜牧养殖企业用工存在问题》的提案给予回复,表示将根据委员建议努力培养造就一支懂农业、爱农村、爱农民的“三农”工作队伍。

鲁宝杰是宁夏博瑞饲料有限公司董事长,长期关注畜牧业发展的她给记者举例:一个5000头牛场常规需配备管理及技术人员15名以上,按照现有的300个规模化牧场的数量计算,宁夏全区需要5000人以上的管理技术人员。而现状是,一个中型养殖场,场长职位年薪30万至50万元也招不到合适的人。繁育、兽医、接产等岗位,也不同程度存在人员短缺问题。“市场管理及技术人员短缺已经成为制约产业发展的严峻问题。”鲁宝杰说。

自治区农业农村厅对提案非常重视,该厅相关负责人表示,为办理好提案,他们及时与自治区教育厅、人力资源和社会保障厅等单位取得联系,认真研究提案中的问题,就加强人才培养制定了一些措施。“比如创新联合办学人才培养模式,指导宁夏职业技术学院、宁夏民族职业技术学院与宁夏农垦集团、盐池滩羊集团、吴忠国家农业科技园区等加强联合办学,共建产教深度融合、校企协同育人的肉牛、滩羊和奶业现代产业学院,形成职业教育产教融合校企合作‘双主体’育人新模式。”该负责人说。

该负责人表示,接下来,将根据委员建议深入了解各层级畜牧兽医专业技术技能人才需求,全力加强养殖企业用工技能培训,积极推荐、引导行业专家到本科高校和职业院校兼职任教,继续加强高素质农民培训力度,统筹各类培训项目,精准遴选培育对象,精心设计培训课程,加快建设一支适应新时代新需求的有文化、懂技术、善经营、会管理的新型职业农民,为畜牧业高质量发展培育骨干队伍。

## 暖心办事从“好好说话”开始

卜广春

提高政务服务水平,“好好说话”只是第一步,“暖心办事”才是落脚点。近日,江苏省南通市苏锡通园区新发布《政务服务窗口人员能力规范》,按照综合引导、综合咨询、综合受理、综合出件等类别,对窗口人员能力规范建设进行了细致规定,并就落实首问负责、一次性告知、亮明身份等制度作了明确要求,全面提升延时、无障碍、适老化等便民化政务服务,为特殊人群提供优先服务。

各地政务服务实行集中办公,彻底改变了过去“门难进、脸难看、事难办”的情况。但政务服务“优”无止境,苏锡通园区新发布《政务服务窗口人员能力规范》,为服务人员设置《服务禁忌清单》,“这件事我不清楚!”“我不是说过了吗?”,以及“不可以”“不清楚”“不方便”等不专业、不规范服务用语首次被园区列为窗口人员服务禁忌,让政务服务窗口人员从“好好说话”开始,暖心办事,优化了营商环境和民众服务体验,提升了政务服务品质。

大到一个国家,小到一个家庭,人与人之间好好说话都极其重要。说与做,本是一对孪生兄弟,好好说话与暖心做事不是一道非此即彼的选择题。不能认为有了直奔暖心做事的结果,就放弃好好说话的过程;也不能因为好好说话了,

就不考虑是否暖心做事的评价。让政务服务窗口人员从好好说话开始,说该说的话,把该办的事办好,让爱民之深、忧民之切贯穿于说话、办事全程,使每个办事人员高兴而来、满意而归,方是政务服务的至高境界。

政务服务窗口人员说话、办事,看似琐碎、无碍大局,实则与政务服务的态度、水平、效率等直接相关。政务服务窗口人员以往因为说话的语气、表情等,得罪上门办事人员的情况并不少见。这传达了政务服务有失亲民、便民、为民的声誉与形象,也大大影响了政务服务的效率和办事人员的情绪。规范政务服务窗口人员的能力、言行,旨在引导服务人员进一步转变作风,改善服务,强化以人民为中心的思维,增强地方政务部门的正面影响力。

政务服务小窗口,也是营商环境“大文章”。好好说话、暖心办事,言行规范、专业、用心,是政务服务窗口人员的必备素质,社会文明的必要示范,也是民众幸福的“润滑剂”、经济发展的“加油站”。



## 陕西蓝田:

## 培养现代“勺勺客”助力就业



蓝田厨师学校的学生在教师指导下学习蛋糕制作。陕西省西安市蓝田县位于秦岭北麓,当地烹饪文化历史悠久,是“中国厨师之乡”“陕菜之乡”,全县65万人中有近1/10从事厨师行业。蓝田厨师一炒勺走天下,被称为蓝田“勺勺客”。

近些年,蓝田县重视厨师人才培养工作,努力打造数量足、结构优、能力素质过硬的专业化人才队伍。2021年,当地成立蓝田厨师学校。作为陕西省首家公办烹饪专业中等职业教育学校,该校致力于培养“综合型、专业化、高素质”的烹饪人才,以高端酒店、餐厅为就业目标,打造新时代的“勺勺客”。

新华社记者 刘潇 摄

## 把外滩、豫园、南京路、淮海路“搬到”香港……

本报记者 顾意亮

“你拿到的是‘外滩’‘豫园’,我收到的是‘南京路’和‘淮海路’……”“快来看,这里还有上海博物馆、上海大剧院、大世界……”日前,香港大埔旧墟学校的同学们,收到了上海市黄浦区的“丰厚大礼包”。

“这些可都是‘我为祖国献幅画’的奖品。”捧着“大礼包”的孩子们分外骄傲和自豪。

今年国庆前夕,在黄浦区政协的支持下,区政协港澳委员们策划了一

场黄浦区与香港小学的交流交往活动——以“庆祝香港回归·爱我中华”为主题,举办“牵手同心谱未来·我为祖国献幅画”绘画比赛。

“这次活动从8月启动,在学校和老师的大力支持下,同学们踊跃报名,用自己的画笔绘制出一幅幅充满爱之情的画作。”区政协常委李剑锋介绍:“绘画要有善于发现观察的眼睛和善良美丽的心灵,通过同学们的画作,我们可以体会到他们热爱香港、热爱祖国的

这份情意。”

“献幅画”的构想缘起于黄浦区政协三届一次会议期间,区政协组织港澳委员学习考察中共一大会址纪念馆、益丰·外滩源和外滩·中央,有针对性地吧党史教育、文化教育、区情教育等内容融入其中。

“黄浦区拥有得天独厚的红色资源和悠久绵长的海派文化,我们是否可以做些什么,激励香港的青年一代爱国爱港,同心前行。”李剑锋等委员们当场商议并达