

# 山东省无障碍环境建设“十四五”实施方案

为贯彻落实中国残联、住房和城乡建设部等 13 部委《关于印发无障碍环境建设“十四五”实施方案的通知》（残联发〔2021〕47 号），工业和信息化部、中国残联《关于推进信息无障碍的指导意见》（工信部联信管〔2020〕146 号）和《山东省人民政府关于印发山东省残疾人事业发展“十四五”规划的通知》（鲁政字〔2021〕156 号）有关要求，进一步推进全省无障碍环境建设，结合工作实际，制定本方案。

## 一、总体目标

到 2025 年，无障碍环境建设法规制度更好落实，无障碍基本公共服务体系更加完备，信息无障碍服务深度应用，无障碍人文环境不断优化，城乡无障碍设施的系统性、完整性和包容性水平明显提升，支持 10 万户困难重度残疾人家庭无障碍改造，13 万户特殊困难老年人居家适老化改造，加快形成设施齐备、功能完善、信息通畅、体验舒适的无障碍环境，方便残疾人、老年人等有需求群体生产生活，增强人民群众获得感、幸福感、安全感，为 2035 年实现安全便捷、健康舒适、多元包容的无障碍环境奠定基础。

专栏 1：“十四五”无障碍环境建设主要指标

序号	指标	“十四五” 预期目标	指标 类型	解释
1	城市道路无障碍 设施建设率(%)	100%	预期性	年内完成无障碍设施建设的城市道路数量/年内建设的城市道路总数×100%
2	公共建筑无障碍 设施建设率(%)	100%	预期性	年内完成无障碍设施建设的公共建筑数量/年内建设的公共建筑总数×100%
3	困难重度残疾人 家庭无障碍改造	10万户	约束性	补贴支持对困难重度残疾人家庭进行无障碍改造,消除残疾人家庭生活障碍,改善残疾人居住环境和生活品质。
4	特殊困难老年人 家庭适老化改造	13万户	预期性	支持特殊困难高龄、失能、残疾老年人家庭实施适老化改造,配备康复辅助器具和防走失装置等设施。
5	与民生密切相关的 互联网网站无障 碍改造	95%	预期性	1.各级政府网站、政务服务平台和承担公共事务职能的人民团体、企事业单位、社会组织的网站完成改造。 2.全省性新闻资讯、社交通讯、医疗健康、旅游出行、生活购物、金融服务等六大类与民生密切相关的公共服务类网站,用户量在省内排名 Top10 的网站完成改造。
6	与民生密切相关的 手机 APP 无障 碍改造	95%	预期性	1.各级政务服务类 APP 完成改造。 2.全省性新闻资讯、社交通讯、医疗健康、旅游出行、生活购物、金融服务等六大类与民生密切相关的公共服务类 APP,用户量在省内排名 Top10 的 APP 完成改造。

## 二、重点任务

(一)提升城乡基础设施无障碍建设水平。结合城镇老旧小区改造、乡村振兴、城市更新、拆违拆临、农村人居环境整治、养老服务设施建设等工作,统筹开展城乡无障碍设施建设和改造。严格落实新(改、扩)建市政道路、公共建筑、公共场所、居住建筑、居住区等配套建设无障碍设施,确保无障碍设施工程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。加快既有设施无障碍改造。加强农村无障碍环境建设,发展农村残疾人、老年人无障碍基本公共服务,不断提高农村无

障碍环境建设水平。将无障碍环境建设情况纳入城市体检指标体系，开展体检评估。持续开展创建全国无障碍环境示范市县村镇工作，积极支持鼓励有意愿的市县村镇按照《创建无障碍环境工作标准》要求，加强无障碍环境建设。积极参加全国示范性老年友好型社区推选活动，到2025年全省力争创建老年友好型城乡社区260个。开展老年友善医疗机构评选活动，到2025年全省各级综合性医院、康复医院、护理院、基层医疗卫生机构建成老年友善医疗机构达到90%以上。加快推进残疾人就业场所和残疾人、老年人服务机构等建设和改造无障碍设施。加快推广建设无障碍公共厕所。（牵头部门：省住房城乡建设厅、省卫生健康委；参与部门：省民政厅、省交通运输厅、省乡村振兴局、省残联）

（二）加大交通出行无障碍环境建设力度。积极推进综合客运枢纽、铁路客运站、汽车客运站、城市轨道交通车站、港口客运站、民用运输机场航站区、高速公路服务区等公共交通设施和民用航空器、客运列车、客运船舶、公共汽电车、城市轨道交通车辆等公共交通工具无障碍建设和改造，提高无障碍设施规范化、系统化水平。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配备无障碍设施，人行道交通信号设施逐步完善无障碍服务功能。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。推进人行道净化专项行动和人行道建设，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，保障残疾人等通行安全和使用便利。完善残疾人驾驶汽

车、残疾人专用车辆免费停车等政策，增加残疾人申领机动车驾驶证定点体检机构和培训机构。（参与部门：省交通运输厅、省公安厅、省住房城乡建设厅、省卫生健康委、民航山东监管局、中国铁路济南局集团有限公司）

### 专栏2：交通出行无障碍环境建设项目

**新建铁路车站** 严格落实新建铁路配套建设无障碍设施。对规划新建的雄安至商丘、天津至潍坊、潍坊至宿迁、郑州至济南等铁路（山东段），济南至莱芜、潍坊至烟台、莱西至荣成、济南至滨州铁路等工程，加强新建车站无障碍设施审查，确保在工程中按国家无障碍设施建设标准落实到位。

**新（改、扩）建机场** 严格落实新（改、扩、迁）建机场配套建设无障碍设施。对新建枣庄、聊城机场，迁建济宁、潍坊、威海机场，改扩建济南遥墙国际机场二期、烟台蓬莱国际机场二期、临沂启阳机场航站楼，加强无障碍设施建设审查，确保在工程中按国家无障碍设施建设标准落实到位。

**港口客运码头** 督促港口客运码头完善无障碍设施，在港口客运站公共卫生间、人流密集通行区设置无障碍扶手。免费为有需要的乘客上下船提供轮椅、担架等服务。在港口客运站大厅设置引导员，为行动不便的乘客提供购票、检票引导服务。

**高速公路服务区** 持续完善既有高速公路服务区无障碍设施，把服务区无障碍环境建设纳入高速公路服务区服务质量第三方评价范围，实现100%全覆盖。新建服务区要同步开展无障碍环境建设，实现同步设计、同步建设、同步投入运营。

**公交车辆、地铁** 鼓励和支持新增或更新公交车辆优先选用低地板车辆，推动济南、青岛地铁车站轮椅渡板全配备。鼓励公共交通系统提供语音提示、信息屏幕、手语、盲文等无障碍服务。提升残疾人、老年人等城市交通出行便利化水平。

**人行道、盲道** 深入推进人行道净化专项行动，加强人行道巡逻管控，有效清除违法占用人行道的车辆等路阻路障。加强部门间的联动配合，加大违法占道经营处理力度。通过宣传挂图、视频等方式加大宣传教育，努力营造全社会关注交通安全、人人维护交通无障碍的良好氛围。

（三）完善公共文化服务无障碍环境建设体系。健全完善省、市、县（市、区）、乡、村五级公共文化服务体系无障碍环境设施，进一步提升各级公共图书馆、文化馆、博物馆、美术馆的无障碍环境建设水平，设置无障碍通道、无障碍电梯、无障碍车位等设施，张贴无障碍标识。为盲人提供盲文读物、有声读物、大字读物、无障碍观影等产品和服务，各级公共图书馆普遍设立盲人阅览室（区），及时增配、更新读物及阅读辅助设备，有线电

视平台设立“光明影院”专区。继续开展盲人数字阅读推广工程，省、市两级公共图书馆建成盲人数字阅览室（区），提供无障碍数字阅读服务。为聋人提供影视作品、网络视频加配字幕服务，省、市级电视台开播通用手语和实时字幕栏目。鼓励电影院线、有线电视提供无障碍影视服务。公开出版发行的影视类音像制品应当逐步增加可供选择的无障碍功能。加强山东公共文化云、智慧图书馆、博物馆“云展览”建设，提升公共文化场馆无障碍服务水平，保障残疾人、老年人等特殊群体平等享有公共文化服务的各项权利，推动全社会公共文化服务共建共治共享。（牵头部门：省文化和旅游厅；参与部门：省民政厅、省广电局、省残联）

（四）实施困难重度残疾人家庭无障碍改造和特殊困难老年人居家适老化改造。加强家庭无障碍设施建设技术指导，结合推进农村危房改造等工作，支持有需求的困难重度残疾人家庭同步实施无障碍改造。精准掌握残疾人家庭无障碍改造需求，整合资源，形成合力，支持对10万户困难重度残疾人家庭进行无障碍改造，进一步扩大城乡困难重度残疾人家庭无障碍改造覆盖面。做好家庭无障碍改造与辅助器具适配有效衔接，实现业务并联办理，服务同步进行。鼓励引入新技术、新材料，利用智能家居、自动化设备等科技手段开展智能化家庭无障碍改造。鼓励有条件的地方丰富完善本地区改造项目，扩大改造范围，提高改造标准，提升改造水平，探索开展居家就业环境无障碍改造。对纳入分散

供养特困人员范围的高龄、失能、残疾老年人家庭实施居家适老化改造，支持对13万户符合条件的特殊困难老年人家庭实施居家适老化改造。鼓励有条件的地方对经济困难的高龄、失能、残疾等老年人家庭实施居家适老化改造。（牵头部门：省民政厅、省残联；参与部门：省住房城乡建设厅）

（五）大力发展信息无障碍环境建设。加快信息化与无障碍环境的深度融合，将信息无障碍作为新型智慧城市、数字乡村建设、全民数字素养与技能提升的重要组成部分，纳入文明城市、新型智慧城市评比指标，加快政府政务、公共服务、电子商务等信息无障碍建设。推广便利普惠的电信服务，完善网络及信息基础设施建设，推动电信服务无障碍，持续开展残疾人信息消费优惠活动。扩大信息无障碍终端产品供给，支持研发生产科技水平高、性价比优的信息无障碍终端产品，提升信息辅助器具智能化水平，推进公共服务终端设备无障碍改进，加强信息无障碍产品宣传与推广。加快推动互联网无障碍化普及，开展互联网网站和移动互联网应用程序无障碍化评级评价。开展“互联网+科技助残”行动。提升信息无障碍服务水平，帮助残疾人、老年人解决使用智能技术困难问题，方便获取信息和服务，充分参与社会生活。（牵头部门：省工业和信息化厅、省通信管理局；参与部门：省委网信办、省民政厅、省卫生健康委、省广电局、省大数据局、省残联）

### 专栏3：信息无障碍环境建设项目

**推广便利普惠的电信服务** 1. 完善网络及信息基础设施建设。加强偏远地区信息基础设施建设，不断完善全省20户以上自然村4G网络全覆盖。加强村镇中小学、卫生院（室）、图书馆、活动中心等信息基础设施建设。推动5G在无障碍领域的应用。2. 推动电信服务无障碍。推广线上办理、电话办理、上门办理等定制化服务。提升电信运营商网上营业厅、移动端服务渠道（APP）的无障碍化水平，鼓励提供电子版大字账单、语音盲文账单等服务。推进电信经营场所无障碍设施建设与改造。3. 持续开展残疾人信息消费优惠活动。支持电信运营商面向残疾人和老年人等特殊群体，提供资费优惠，合理降低使用固定电话、移动电话、宽带网络等服务的费用。

**扩大信息无障碍终端产品供给** 1. 鼓励信息无障碍终端设备研发与无障碍化改造。培育一批科技水平高、产品性价比优的信息无障碍终端设备制造商，推动现有终端设备无障碍改造、优化，支持开发残健融合型无障碍智能终端产品，鼓励研发生产可穿戴、便携式监测、居家养老监护等智能养老设备。2. 提升信息辅助器具智能化水平。重点加快智能轮椅、智能导盲设备、文字语音转换、康复机器人等智能终端的设计开发，积极研发虚拟现实、头控、眼控、声控、盲用、带字幕等智能硬件配套产品。3. 推进公共服务终端设备的无障碍改进。鼓励企业设计开发和改造适应不同服务需求的自助公共服务设备，如银行ATM机、机场自助值机设备、地铁自助检票设备、医院自助就医设备、自助售卖设备等。在城市范围内推进公共场所的无障碍自助公共服务设备的部署。4. 支持新技术在信息无障碍领域的发展与应用。推进人工智能、5G、物联网、大数据、边缘计算、区块链等关键技术在信息无障碍领域的融合和科技成果转化。

**推动互联网无障碍化普及** 1. 推进互联网网站无障碍建设。加快各级政府部门做好门户网站、政务服务平台及网上办理大厅的信息无障碍服务能力。支持网站接入服务商搭建互联网信息无障碍共性技术服务平台，为接入网站提供无障碍技术支持。2. 推动移动互联网应用（APP）无障碍优化与研发。推进新闻资讯、社交通讯、生活购物、金融服务、旅游出行、工作教育、市政服务、医疗健康等领域移动互联网应用的无障碍改造，将无障碍优化纳入产品日常维护流程。

**提升信息无障碍服务水平** 1. 建设“齐鲁手语在线”听力言语残疾人无障碍信息服务平台，通过远程视频手语翻译提供政策咨询、日常生活场景帮助等服务。2. 加快完善食品药品信息识别无障碍和无障碍地图应用。3. 把国家通用手语、通用盲文作为应急语言文字服务内容，政府新闻发布会和电视、网络发布突发公共事件信息时加配字幕和手语，医院、疏散避难场所和集中隔离场所等设置语音、字幕等信息提示装置。4. 政府新闻发布会配备同步速录字幕、通用手语翻译，鼓励政务服务大厅和公共服务场所为残疾人提供字幕、手语、语音等服务。

**开展“互联网+科技助残”行动** 完善残疾人人口基础数据库和残疾人网上服务平台建设。支持电子商务助力残疾人创业就业，为残疾人士提供低成本、高效率、多方式创业的机会。

### 三、保障措施

（一）突出抓好无障碍环境建设法规落实。贯彻落实《无障碍环境建设条例》《山东省无障碍环境建设办法》等无障碍环境建设法规政策，加强法规规章执行情况监督检查。进一步建立完善人大、政协监督无障碍环境建设的机制，推动法治化监督进程。强化市县镇村各级无障碍环境建设工作组织领导，建立无障碍环境建设协调领导小组或联席会议制度，加强部门沟通交流，定期

协商研究推进无障碍环境建设相关问题。强化无障碍环境设施维护管理，加强基层管理人员配备。（牵头部门：省住房城乡建设厅、省残联；参与部门：各相关部门）

（二）创新建立无障碍环境建设促进机制。推进将无障碍环境建设纳入信用体系，纳入文明城市、智慧城市、数字乡村建设内容。大力引导社会力量参与，结合信息化、移动互联网技术，创新监督方式，强化社会监督意识，创建无障碍环境“共谋、共建、共管、共评、共享”局面。建立完善省市县三级无障碍环境建设促进工作队伍，动员、培训、组织残疾人、老年人等多方力量共同参与、体验、督导、促进无障碍环境建设工作，各部门应积极为促进队伍开展工作创造条件。2022年底前，成立山东省无障碍环境促进会，各市普遍建立无障碍环境建设促进队伍。2025年底前，各县（市、区）普遍建立无障碍环境建设促进队伍。（牵头部门：省残联、省住房城乡建设厅；参与部门：各相关部门）

（三）着力完善无障碍环境建设政策和标准体系。全面执行《建筑与市政工程无障碍通用规范》强制性标准和《无障碍设计规范》《无障碍及适老建筑产品基本技术要求》、信息无障碍等相关标准，促进无障碍建设要求在设计、施工、监理、验收等各环节落实。加快完善老旧小区改造、城市更新等领域无障碍环境建设标准。推进无障碍环境建设规划设计与建设标准研究，推动制定无障碍设施图集、残疾人家庭无障碍改造服务规范等相关标

准。探索开展既有设施无障碍改造豁免、无障碍设计设施产品认证、无障碍环境建设公益诉讼等。（牵头部门：省住房城乡建设厅、省残联；参与部门：省工业和信息化厅）

（四）不断加强无障碍环境建设人才培养。切实加强无障碍环境建设教育与培训，在住房和城乡建设、交通、工业和信息化等领域职业资格考试及继续教育中纳入无障碍环境建设的相关内容。支持高等学校、中等职业学校主动对接无障碍环境建设相关领域发展需求，结合办学实际，加强土木类、建筑类、交通运输类、计算机类、电子信息类等相关学科、专业、课程建设，推动专业交叉融合，推进跨学科合作学习，不断提升人才培养能力，加快培养聚焦无障碍环境建设领域的复合型应用型人才。支持山东建筑大学、山东工艺美术学院等高校、研究机构开展无障碍环境建设相关理论和实践研究。（牵头部门：省教育厅；参与部门：省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省工业和信息化厅、省残联）

（五）切实加大全社会无障碍理念宣传力度。各级各部门要积极宣传贯彻落实习近平总书记“无障碍设施建设问题，是一个国家和社会文明的标志，我们要高度重视”的重要指示精神，广泛传播无障碍环境建设法规政策标准和相关知识，努力营造无障碍环境建设的良好社会氛围，不断提升全社会无障碍意识，让关心支持无障碍环境建设的理念日益深入人心和成为公民自觉行动。（各相关部门）

#### 四、检查评估

各相关部门于 2023 年将对本方案实施情况进行中期检查评估。2025 年，结合创建全国无障碍环境示范市县村镇工作，进行全面总结验收。

信息公开形式：主动公开

---

山东省残疾人联合会办公室

2022 年 6 月 28 日印发

---