
无障碍环境倡导指南

——如何开展无障碍维权活动

消除残障歧视工作组

无障碍环境倡导指南——如何开展无障碍维权活动

出品时间：2012 年 11 月

出 品 方：消除残障歧视工作组秘书处

通讯地址：

联系电话：

反歧视热线：

编委会：

字数：37 千字

版次：2012 年 11 月第一版第一次印刷

版权声明：

本指南无偿使用于非营利及学术研究，未经许可不得使用于商业领域。

目录

第一章：无障碍、无障碍侵权及其表现形式- 1 -	
1.1 什么是无障碍- 1 -	
1.2 无障碍侵权的表现形式- 1 -	
第二章：无障碍侵权后向谁维权- 3 -	
2.1 向无障碍设施的所有人及管理人维权- 3 -	
2.2 向各级政府、残联及其他主管部门维权- 3 -	
2.3 向法院提起诉讼- 10 -	
2.4 向社会公众倡导- 11 -	
第三章：具体维权技巧- 15 -	
3.1 侵权证据如何获取- 15 -	
3.2 投诉信和起诉书范例- 16 -	
3.3 政府信息公开申请样表及注意事项- 20 -	
3.4 维权过程中如何保护个人隐私- 22 -	
3.5 在维权中如何面对媒体及其他利益相关方- 22 -	
第四章：无障碍维权典型案例报道- 25 -	
4.1 火车站无障碍通道设障碍 残疾小伙误车获赔 3000 元- 25 -	
4.2 力促盲人医疗按摩考试改革- 26 -	
4.3 网银登录验证码被指歧视盲人 493 人联名要求纠正- 29 -	
4.4 全国公务员考试残疾歧视第一案开庭- 30 -	
4.5 郑州聋人小伙用行为艺术 呼吁公交配报站字幕- 33 -	
4.6 银行没设无障碍通道 仨肢残人做行为艺术诉苦- 34 -	
附录： - 35 -	
1、《残障人权利公约》（节选）- 35 -	
2、《中华人民共和国残障人保障法》（节选）- 37 -	
3、《无障碍环境建设条例》- 39 -	
4、《中华人民共和国政府信息公开条例》（节选）- 42 -	
5、行政复议与行政诉讼相关法律法规- 43 -	
6、《中华人民共和国信访条例》（节选）- 45 -	
7、《中华人民共和国民事诉讼法》（节选）- 46 -	
8、民事诉讼流程图- 47 -	

第一章：无障碍、无障碍侵权及其表现形式

1.1 什么是无障碍

1.1.1 《残疾人权利公约》中的无障碍

了解《公约》中的无障碍，需要明确两个概念：

“合理便利”：是指根据具体需要，在不造成过度或不当负担的情况下，进行必要和适当的修改和调整，以确保残障人在与其他人平等的基础上享有或行使一切人权和基本自由。

例如：电视节目配置字幕，公交车语音报站，无障碍座便器等。

“通用设计”：是指尽最大可能让所有人可以使用，无需作出调整或特别设计的产品、环境、方案和服务设计。“通用设计”不排除在必要时为某些残障人群体提供辅助用具。

根据《公约》精神，无障碍是指为“确保残障人在与其他人平等的基础上享有或行使一切人权和基本自由”，而使用“通用设计”并提供“合理便利”；反之，未使用“通用设计”、未提供“合理便利”，使残障人无法在平等基础上享有行使权利，都视为“有障碍”。同时，《公约》认为，基于残疾的歧视就包括拒绝提供合理便利。

1.1.2 我国法律法规中的无障碍

《残疾人保障法》第五十二条 国家和社会应当采取措施，逐步完善无障碍设施，推进信息交流无障碍，为残障人平等参与社会生活创造无障碍环境。

《无障碍环境建设条例》本条例所称无障碍环境建设，是指为便于残障人等社会成员自主安全地通行道路、出入相关建筑物、搭乘公共交通工具、交流信息、获得社区服务所进行的建设活动。

通过对比可以看出，《公约》中无障碍的定义是开放的、宽泛的，强调平等和不歧视，从价值定位来看公约将“障碍”的责任归结为社会；相比而言，我国法律法规中的无障碍是相对封闭的、狭隘的。从价值定位上看，倾向于将“障碍”归结为残障人自身缺陷的原因。

1.2 无障碍侵权的表现形式

1.2.1 行动无障碍侵权

行动无障碍侵权是指，由于未提供合理便利而使残障人的行动受到限制，难以或无法享受、行使与其他人平等的出行、通过的权利。

例如：城市地下通道没有直升梯阻碍轮椅通行、交通信号灯没有语音阻碍盲人通行、药房窗口过高残障人行动受限、地铁吊环过高残障人够不着等等。

1.2.2 沟通无障碍侵权

沟通无障碍侵权是指由于未提供合理便利，而使残障人使用语言、文字或其他辅助及替代性交流工具表达、传播、获取信息时受到限制，无法与其他人享有平等的交流、沟通的权利。

参见《公约》：

“交流”包括语言、字幕、盲文、触觉交流、大字本、无障碍多媒体以及书面语言、听力语言、浅白语言、朗读员和辅助或替代性交流方式、手段和模式，包括无障碍信息和通信

技术；

“语言”包括口语和手语及其他形式的非语音语言。

例如：没有盲文版《残障人权利公约》使盲人获取信息受限，110 没有信息服务言语障碍者及听力障碍者表达求助信息受限，公共服务网站文字字体过小颜色过淡视力障碍者获取信息受限、政府公告未用浅白语言智力障碍者获取信息受限等等。

1.2.3 发展无障碍侵权

发展无障碍侵权是指由于未提供合理便利，使残障人在教育、考试、科研、就业等能力拓展方面及选举、投票等政治生活方面无法享有、行使与其他人平等的发展的权利。

例如：只有纸质试卷使盲人无法参加考试，实验室设备摆放使残障人研究员从事职业研究受限等等。

1.2.4 其他无障碍侵权

在以上三种类型的无障碍侵权之外，但仍因未使用通用设计、未提供合理便利而使残障人无法享有、行使与其他平等的其他权利。

例如：有关政府部门拒绝公开无障碍建筑的建设标准、无障碍设备的技术标准，有关职能部门拒绝就无障碍问题向残障人提供培训等。

第二章：无障碍侵权后向谁维权

我们的原则是以最低的成本来争得最大的权益。当以上形式的无障碍侵权出现时，我们可以依法采取以下方式维权：

2.1 向无障碍设施的所有人及管理人维权

根据《无障碍环境建设条例》规定，无障碍设施的所有人及管理人，有义务维护无障碍设施、确保正常使用，并负责完成无障碍设施的改造。在无障碍设施缺乏、损坏等无法正常使用的情况出现时，可以先与无障碍的所有人及管理人协商解决。

2.1.1 交涉

可以援引国家及地方的法律法规来力图说服无障碍设施所有人及管理人，也可以将以往的典型维权案例报道打印下来拿给对方，要求对方采取措施解决问题。

在交涉时请注意：

- 1) 一定要将交涉过程录音，保留录音证据（参见 3.1）；
- 2) 不要一开始交涉就谈法律、谈歧视、谈维权，先要明确对方是不是该无障碍设施的所有人及管理人，明确对方未尽到无障碍设施维护、改造的义务，以及个人因此所遭受的损失。在以上证据录到之后，再谈国家政策、法律规定和以往案例报道。

2.1.2 索赔

如果交涉不成功，可以和对方谈判索取补偿、赔偿。补偿和赔偿包括经济损失和精神损失两部分。

1) 经济损失：

如果无障碍设施不能正常使用造成财产损失的情况，可以索赔交通费、误工损失费、景区门票费等；

2) 精神损失：

如果公司拒绝补偿，当事人可以自己按照本手册以下所述的维权途径依法维权，如行为艺术、投诉、诉讼等。

2.2 向各级政府、残联及其他主管部门维权

无障碍侵权行为对应的主管部门

无障碍侵权行为人	主管部门
公园、景区等旅游景点	当地旅游局
博物馆、图书馆等公共文化场所	当地文物局或文化局
幼儿园、学校等公共事业单位	当地教育局
公共建筑、城市广场、城市道路、天桥及地下通道	当地规划建设局
广播、电视等媒体	当地广播电视局
通信服务	当地通信管理局
招录职工、晋升职工的用人单位（包括公务员招录及晋升）	当地人力资源和社会保障局

公交、地铁、轮渡等公共交通设施内及车站、地铁站、港口	当地交通管理部门
银行	当地银监局
医院	医院、当地规划建设局
法院	同级人民政府
行政机关	上一级主管部门或同级政府
火车及火车站	所属铁路局

注：

① 依据《残疾人保障法》59 条规定，残疾人权益受到侵害时有权向残疾人组织（即当地残疾人联合会）投诉，由残联要求有关部门依法查处。故以上侵权发生时都可以向残联提出投诉。

② 依据《无障碍环境建设条例》中规定的，县级以上人民政府对辖区内有无障碍设施及服务有推进、组织改造、纳入建设规划的，可以向县级以上人民政府维权。

2.2.1 政府信息公开申请

1) 什么情况下我们可以提出政府信息公开申请

A: 哪些政府信息可以申请

答：政府信息是指行政机关在履行职责过程中制作或者获取的，以一定形式记录、保存的信息。

B: 什么是政府信息公开

公民法人和其它组织有权依法获取政府信息，了解政府工作的透明度，督促政府部门依法行政。行政机关应当遵循公正、公平、便民的原则及时、准确地公开政府信息。

政府信息公开的方式行政机关主动公开和依申请公开。有关如何区分主动公开和依申请公开。

主动公开的信息我们可以在其官方网站、档案馆、图书馆等地查看，也可以按照程序主动申请信息公开。

- a. 行政法规、规章和规范性文件；
- b. 国民经济和社会发展规划、专项规划、区域规划及相关政策；
- c. 国民经济和社会发展统计信息；
- d. 财政预算、决算报告；
- e. 行政事业性收费的项目、依据、标准；
- f. 政府集中采购项目的目录、标准及实施情况；
- g. 行政许可的事项、依据、条件、数量、程序、期限以及申请行政许可需要提交的全部材料目录及办理情况；
- h. 重大建设项目的批准和实施情况；
- i. 扶贫、教育、医疗、社会保障、促进就业等方面的政策、措施及其实施情况；
- j. 突发公共事件的应急预案、预警信息及应对情况；
- k. 环境保护、公共卫生、安全生产、食品药品、产品质量的监督检查情况。

C: 哪些信息不能申请公开

答：《条例》并没有说哪些信息不能申请。也就是说没有不可以申请公开的信息，只有政府部门不能公开的信息。根据《条例》的规定，不得公开的信息主要有两类：一类是涉及国家秘密，不得公开；二类是涉及商业秘密、个人隐私的信息，一般情况下未经权利人同意不得公开，但是行政机关认为不公开这些商业秘密、个人隐私会对公共利益造成重大影响的，可以公开。

有些地方政府解读说，涉及“国家安全、公共安全、经济安全和社会稳定的信息”不得公开。这是不准确的，《条例》只是提醒政府部门，公开的信息不得危及国家安全、公共安全、经济安全和社会稳定。

还有些地方政府解读说，还有一类“涉及国家外交、国防、社会管理等敏感信息”，未经批准不得公开。这一点是误导，因为《政府信息公开条例》并没有说哪些信息，更不可能说哪些信息是“敏感信息”。《条例》只是认为还有一些“其他不宜公开的内容”，各地方政府不过是在钻这个法定漏洞，根据自己的地方利益随意解释。

2) 申请政府信息公开的优点

A. 成本低：只需要邮寄或以电子邮件方式寄出一份申请表；

B. 有严格的答复法定期限：对政府信息公开申请，被申请部门或组织必须在法定期限 15 个工作日内做出回复，否则即是违法；

C. 是获取信息以准备其他倡导活动的有效途径，如可以通过政府信息公开申请获取调查报告所需的数据、了解政策缺失情况以提出立法建议等。

3) 如何申请政府信息公开

A. 确定申请事项属于主动公开事项或依申请公开事项。可以在申请前登陆政府或其部门的门户网站，在“政府信息公开”或“政务公开”一栏查找“政府信息公开目录”，可以看到该政府或部门应主动公开的所有信息。如果没有我们需要获取的信息，就需要进行信息公开申请。

B. 确定申请事项

① 将我们的所有问题分类并简明地表述出来，以防止受理机关以“申请事项不明确”而拒绝或者要求补充材料；

② 申请前需要查明相关的法律法规规定；

③ 提出申请公开的要求，说明你想要从该政府部门获取哪种信息或数据。

C. 确定受理机关

我们所需要的信息掌握在哪个政府机关手中，哪个政府机关就是我们申请政府信息公开的受理机关。可以登录政府或部门的门户网站，查找其“机构设置”及“职能职责”等信息，以确定我们需要获取的信息是否由该部门掌握。

D. 通过“政府信息公开指南”获得受理机构的基本信息，包括受理信息公开的办公室、地址、电话、邮编、电子邮箱等。

E. 递交政府信息公开申请的方式有：在线递交、电子邮件递交、信函递交和当面递交方式，推荐使用邮寄方式。相关注意事项参见 3.3 政府信息公开申请样表及注意事项。

F. 信息公开回复记录及相关材料保存。有时我们会同时对多个政府或部门提出信息公开申请，这就需要我们做好回复记录，对于回复电话可以进行录音，同时制作表格来

跟踪申请的进展。表格内容可以包括：申请人、受理机关、邮寄时间、签收时间、是否受理、回复情况、截止日期等。

4) 政府信息公开回复或者对回复不满意怎么办

提交政府信息公开申请后，受理机关应该在 15 个工作日内做出答复。对拒绝答复的部门、或答复不满意的部门，我们可以提起行政复议或行政诉讼。

行政复议申请书和起诉书参见 3.2，包括申请人和被申请信息，复议请求，事实和理由。除此之外，还需准备相应的证据材料复印件，身份证复印件，连同申请书一并提交，可以直接邮寄给行政复议机构（一般是该政府机关的法制办公室）。

行政复议提交后也须做好记录和相关材料保存。参见以上 3) .F。

5) 相关法律法规依据

参见附录 4、附录 5。

2.2.2 投诉、举报

1) 什么情况下我们可以提出投诉或举报

一般情况下，当相关义务主体的行为违反法律规定，构成无障碍侵权行为，我们都可以向其主管部门提出投诉或举报，也可以向残联提出投诉、举报，残联应要求主管部门予以查处。

2) 投诉、举报的优点

- ① 可由直接主管部门处理问题；
- ② 有处理时效规定，不予处理即是违法；
- ③ 成本低，只需要邮寄一封投诉信或举报信。

3) 投诉及举报的区别

关键在于当事人是否与事件有直接利害关系，有直接利害关系的则为投诉，无直接利害关系的为举报。

4) 投诉信、举报信的注意事项

- A. 需要有投诉人、举报人的自我介绍；
- B. 要有方案提出；
- C. 把事情严重性写清楚，让该部门知道如不处理，就是跟上级和中央的精神相对抗；
- D. 要突出传统媒体的作用；最好有相关新闻报道的附件放在后面；
- F. 不要猜测别人的动机，做论断，所以不要写“是为剥夺残障人出行权利进行铺垫”。

5) 对投诉、举报不回应、不处理或回应、处理不满意怎么办

对于投诉、举报应在 15 日以内决定是否受理，受理后一般在 60 日内办理完结，特殊情况最多可延长 30 日。

若超期以上期限而未办理完结，可以行政不作为为由提起行政复议。

投诉人、举报人如果对处理意见不服，可以在收到书面答复后向上一级机关申请复查，对复查结果不服的，可以再向复查机关的上一级机关申请复核。复查、复核的期限都是 30 日。

6) 相关法律法规依据

参见附录 6。

2.2.3 建议信

1) 什么情况下我们可以提出建议信

一般情况下，如法律法规尚未作出规定，或法律法规仅有“优先推进”、“纳入建设规划”、“逐步达到……标准”等规定，而未作“应该”、“应当”、“必须”等强制性规定时，以建议信的形式督促政策性文件的出台，督促职能部门尽快履行职责。

2) 建议信的优缺点

建议信可运用的范围非常广泛，只要是法律规定有漏洞或落实不力的情况，任何人都可以向相关部门提交建议信；可以广泛发动社群，以联名信的形式向相关职能部门施压以迫使政策出台或落实。

建议信的缺点：法律强制力弱，回应时间可能比较漫长。

3) 联名建议信如何操作

联名信准备步骤及各环节注意事项：

A. 撰写联名信

- 建议信配以小型调查效果更好：如聋人日的建议信活动，前期调查了 35 个中央和省级电视台黄金时间新闻节目加配字幕的情况；设计好调查问卷，要明确告诉志愿者需要搜集什么信息，以免概念不清做无用功，而且注意核实调查结果中的关键信息。
- 写联名信要知道问题的根源在哪，信写给谁，矛头不要搞错。比如我们呼吁电信优惠，根据残保法第五十条“国家鼓励和支持提供电信、广播电视服务的单位对盲人、听力残障人、言语残障人给予优惠”，我们建议信应该写给国家电信管理部门，而不是电信企业。

B. 制作签名网站并推广

- 签名档需要包括：姓名、省份、残疾类型或家属、电子邮箱和留言等
- 推广时，最好简述以往签名信的效果，以鼓励残友签名，如：

请大家签名支持电视台新闻节目加配字幕，并转发签名网址

——支持聋人朋友无障碍获得信息的权利

各位好！

据统计我国听力障碍者 2780 万人，居各类残障人群之首，约占残障人总数的三分之一，且其中 70% 生活在农村，电视节目是他们了解社会的重要渠道。日前残友的调查显示 35 家中央及省级电视台中仅有 3 家的新闻节目配有中文字幕，不仅没有落实国家关于残障人“信息交流无障碍”的诸多法律法规，也极大地限制了听力障碍者融入社会

在 9 月 25 日“国际聋人日”来临前夕，我们残友联名给国家广电总局写了一封《关于在中央和省级电视台新闻节目中增加字幕解说的建议信》，请大家为了我们自身的合法权益，踊跃签名！！！！

签名网址：<http://www.hbv.name/qm/longrenri/QM.asp>

x 请大家互相转发签名网址，以获得更多签名支持！x

不要小看每一个签名，它可能就会改变一个政策！

附以往联名信的部分媒体报道：

《法制日报》：588 位残障人致信教育部建议统一教师资格体检标准

<http://roll.sohu.com/20110914/n319297549.shtml>

《法制网》残障人联名建议铁道部为其出行提供便利

<http://news.sina.com.cn/c/2011-08-10/181122969315.shtml>

《财新》：铁道部门口上演行为艺术 肢残人呼吁火车票半价

<http://finance.sina.com.cn/roll/20110810/220510295878.shtml>

《京华时报》：千余残障人及家属建议按比例招录残障人公务员

http://www.china.com.cn/news/local/2011-05/16/content_22568884.htm

《南方都市报》：全国助残日 残障人上书

<http://news.sina.com.cn/o/2011-05-16/081322471083.shtml>

推广的途径可以包括 qq 群、邮件组、知名论坛或残友积极分子推介等。

C.整理签名名单及留言选摘

- ♦ 进入签名网页后台管理，查看完整的名单，检查各项填写是否规范，删除明显是网名的签名

- ♦ 按照省份统计签名人数

D.准备新闻线索稿

相关内容参见 2.4.3 媒体动员

E.邮寄建议信

注意事项：

- ♦ 建议发起人尽量不使用网名
- ♦ 确保在建议信落款处留下至少一位发起人的联络方式
- ♦ 邮寄内容包括：建议信全文、完整的签名名单、留言摘录
- ♦ 邮寄时记得拍照，有媒体会索要

F.向媒体发送新闻资料包

- ♦ 资料包包括：
 - ① 新闻稿
 - ② 建议信（全文）
 - ③ 建议信发起人的资料及感想
 - ④ 建议信签名的残障人及家属留言选摘
 - ⑤ 发起人手举签名信的照片
 - ⑥ 采访联系人电话（发起人+专家+各省愿意接受媒体采访的其他残友）
- ♦ 通报媒体时，要提及各省签名的残友人数

G.后期工作

- ① 收集媒体报道链接反馈给残友，如

② 跟踪建议信签收情况

4) 建议信未收到回复怎么办

建议信与投诉信、举报信一样，也是信访的方式一种，政府或相关部门对建议信不予回应时，我们也可以参照投诉、举报的救济方式采取行动。（参见 2.2.4）

2.3 向法院提起诉讼

1) 如何提起可以提起诉讼？

A. 什么时候提起诉讼？

民事诉讼的一般诉讼时效是两年，遭遇无障碍侵权的当事人需在知道或应知道其权利受到侵害之日起提起诉讼。

B. 向谁提起诉讼？

一般有基层人民法院管辖第一审的民事案件。由于侵权行为提起的诉讼，有侵权行为地或被告住所地人民法院管辖。所以遭遇无障碍侵权的当事人需要向侵权人所在地或者侵权行为所在地的基层人民法院提起侵权诉讼。

C. 谁来提起诉讼？

公民、法人和其他组织可以做为民事诉讼的当事人，当事人有权委托代理人，当事人、法定代理人可以委托 1-2 位诉讼代理人。除律师之外，公民也可以做诉讼代理人。

D. 起诉需要符合哪些条件？

① 原告是与本案有直接利害关系的公民、法人和其他组织；② 有明确的被告；③ 有具体的诉讼请求和事实、理由；④ 属于人民法院受理民事诉讼的范围和受诉人民法院管辖。

E. 起诉需提交哪些材料？

起诉应当向人民法院递交起诉状，并按照被告人数提出副本（副本和正本一样需要签字）。同时需要提供原告的身份证付一件，若是他人代为提交，则须提供委托手续和被委托人的身份证复印件。

起诉书模板参见 3.2。

F. 无障碍侵权案件的案由

根据最高人民法院《民事案件案由规定》，无障碍侵权案件可以适用一般人格权纠纷。

G. 诉讼费的缴纳

当事人提起民事诉讼，应当自接到人民法院交纳诉讼费用通知次日起 7 日内交纳案件受理费。当事人交纳诉讼费用确有困难的，可以按照规定向法院申请缓缴、减缴或者免缴。

无障碍侵权案件为一般人格权纠纷，参照《诉讼费交纳办法》对一般人格权案件的规定，每件交纳 100 元-500 元。涉及损害赔偿，赔偿金额不超过 5 万元的，不另行交纳，超过 5 万元至 10 万元的部分，按照 1% 交纳，超过 10 万元的部分，按照 0.5% 交纳。

2) 相关法律法规依据

《残疾人保障法》第 64 条、67 条，《无障碍环境建设条例》第 33 条，民事诉讼法（参见附录 7）。

3) 民事诉讼流程图 (参见附录 8)

2.4 向社会公众倡导

2.4.1 行为艺术

1) 行为艺术的优点

- ① 成本低：有时一句口号、几张白纸、一个条幅、一块展板就可以完成一个行为艺术；
- ② 国际上主要采取政党倡导、议会倡导、街头行动倡导的方式，行为艺术作为街头倡导的变通形式，在国内容易被接受；
- ③ 媒体效果和社会效果好：行为艺术具有新颖性和观念冲击性，很多媒体乐于报道行为艺术活动，也容易引起社会公众的广泛讨论。

2) 策划实施行为艺术的思路 (讨论)

思路一：使用具有符号意义的经典形象

使用马桶、死神、锦旗、防化服、枷锁、婚纱、火车票等形象。

例如：残障人为呼吁火车配备无障碍厕所而自带马桶上火车，盲人向中残联送“期待”锦旗而侧面督促盲人自考无障碍政策落地等等。

思路二：使用流行语、流行现象

套用：囧、茭、喊你回家吃饭、哥要的不是 XX，是寂寞、神马都是浮云、“鸭梨”很大、拍砖、喜羊羊与灰太狼、钓鱼执法等网络流行语。

例如：为消除乙肝就业歧视而举牌“哥要的不是‘健康证’，是‘权益’”，乙肝病原携带者向人社部送鸭梨，希望人社部分担就业压力等等。

思路三：人体艺术

举例，为反对高考性别歧视，女生剃光头请教育部“亮”出所谓“特殊专业”、“一人一照片，用微笑支持残障人做公务员”等等。

思路四：挑战极限、挑战常识

如乙肝携带者致每日一信邀请总理吃饭、为普及乙肝常识的翡翠丝带中国行活动等。

思路五：重复已有的行为艺术

3) 策划行为艺术的注意事项

- A. 形式温和、内容有力：或批判或讽刺或表达诉求（街头行动的变通）；
- B. 给人以视觉冲击：采用视觉艺术、夸张手法、具有符号意义的形象等；
- C. 简洁：形象简洁、语言简洁，集中表达诉求；
- D. 艺术性：有含蓄的艺术性，而不是直接的呼喊，如支持同性婚姻而发起情人节送玫瑰花活动；
- E. 精致：要逼真要形象，赋予细节特殊的含义，匠心独到。

4) 实施行为艺术注意事项

A. 拍照：开展行为艺术前进行彩排，彩排时就拍照。一来现场开展行为艺术会比较熟练，二来如果现场照片不理想可以将彩排时的照片发给媒体。

B. 时间：行为艺术主要通过媒体传播，要有利于媒体发稿。一是尽量放在上午，否则下午记者去了现场来不及写稿子；二是不要放在周五和周六做，记者周六休息，如果

周五做了周六报不出来，如果周六做了到星期一就成了旧闻（其他活动也需要考虑这一时间因素）。

C.地点：地点要有针对性，为什么呼吁火车票半价的行为艺术得到广泛传播？就因为铁道部门口做的，如果放在大街上效果会大大折扣。

D.风险控制：“快闪”战术。需要彩排来熟练活动流程，拍完就闪，避免造成有关单位太难堪。

E.提前准备文稿：一来更清楚全面的表达我们的倡导内容，二来节约记者写稿时间，三来便于把我们的观点传播出去。

2.4.2 大众启蒙

经常使用的大众启蒙方式有：培训会、讲座、沙龙、外展活动、派发宣传资料等等。

有些大众启蒙的方式也属于行为艺术的一种，如：邀请市民体验、征集条幅签名等等，都是非常简易、可复制性极强的倡导方式。

2.4.3 媒体动员

无障碍倡导活动及其他维权活动，如果需要引起相关部门和社会公众的重视，必须充分动员媒体的力量，借助公共平台发出我们的声音，表达我们的诉求。

1) 广播、电视、报纸、杂志等传统媒体

A.筹备活动时不妨认真考虑以下几个问题：

- ① 活动的目标是什么？期待有什么样的效果？
- ② 活动的形式和内容是否易于被媒体和社会公众接受？
- ③ 我们需要媒体来为我们表达什么观点？

在以上几个问题基础上设计、开展活动，比较容易与媒体合作，尽可能取得我们期待的社会倡导效果。

B.开展活动时或活动完成后如何与媒体取得联络？

- ① 拨打广播、电视、报纸的新闻热线，告知活动内容和亮点；
- ② 提前准备一份新闻线索稿，
- ③ 对合作过的媒体记者，可以保存其联系方式，下次活动前直接通知该记者。

C.如何写作新闻线索稿

- ① 不妨拟定一个既能吸引眼球、又能表达事件内容和我们观点的标题。如“网银验证码成视障人士网购拦路虎 493 人联名投诉银行”，“残障人因无障碍通道被锁错过火车获国内首例赔偿”等。
- ② 新闻稿中不妨写一写活动组织者、参与者的故事，包括维权经历和励志故事等。
- ③ 将我们为什么做活动、如何做活动，需要表达何种诉求和观点，都以文字方式呈现，通过电子邮件的方式发送给媒体，便于媒体引用、采访、报道；
- ④ 在向记者发送新闻线索稿的时候，记得留当事人的联系方式，便于接受媒体采访。

D.与媒体联络时需要注意的问题：

- ① 切勿利用与记者的合作关系解决私人问题；
- ② 问清楚记者的关注领域，方便“投其所好”；

③ 同一个新闻避免通知同一报社的多名记者，除非一名记者明确表示不感兴趣，则可再联系另一名记者；

④ 活动经报道后不妨给予记者一个回应或表达谢意，并告知下次活动仍会通知该记者。

2) 微博等新媒体

微博作为一种新兴的自媒体，以即时的、点对点的方式传播信息，其传播速度之快和范围之广常超人预料。正因为它的这一特点，许多政府部门对微博质疑、投诉的回应会稍微快些，同时传统媒体也在使用微博，微博可以作为我们与记者保持联系、提供新闻线索的平台。

微博发布活动的几个注意事项：

① 微博账号的设置：个人微博或小组微博都要有合适的头像、明确又恰当的“个人简介”，让人一看便知博主关注哪些问题，会做哪些事情。“个人简介”甚至多给自己贴一些闪亮的标签：如“公务员残疾歧视第一案当事人”、知名残疾维权人士、长期关注残疾反歧视等。

② 微博关注与粉丝互动：关注相关人士是我们获取信息的一个有效途径，对熟悉的记者或媒体可以求关注。发布微博后可以酌情与转发、评论微博的粉丝互动。

③ 微博发布有图有真相：对纯文字的东西不容易激起大众的兴趣，可以配以活动图片；

④ 使用微博@相关人士及利益相关方，包括当地的传统媒体、熟悉的记者、关注相关问题的知名人士、主管的政府部门等等；

⑤ 恰当的使用微博话题，即以#插入话题#的形式为微博添加标签，便于网友寻找和发现。

⑥ 微博活动现场直播：活动进行时可以进行手机微博直播，记得@相关方，以尽快引起大家关注。

第三章：具体维权技巧

3.1 侵权证据如何获取

可以证明相关义务主体未履行无障碍义务、本人因此造成了人身和财产损害事实的物品、文字、证人证言、录音录像等都可以作为侵权证据。对物品、文字录音录像等证据注意保存原件。以下主要介绍获取录音证据的注意事项（与录像证据获取方式相同）。

1) 何时何地需要录音

比如，与对方工作人员交涉要求提供无障碍服务时，应该全程录音。如果当时没有录下来的话，你事后也可以自己多次去找他们，或给他们打电话，把过程录音下来。（用免提电话，以 MP3 录音，或使用有录音功能的手机录音）

2) 录音六要点：

① 录音时尽可能拨打对方的办公电话，如果拨入的是总机，将电话总机的系统提示音也录下来，尽可能不打工作人员的个人电话。

② 要在录音中确认对方的身份，例如，如果是电话录音，你可以询问对方：“你是 xx 公司 xx 部门的 xx 先生吗？”，如果对方回答“是的”，那就把他的身份确认下来了。

③ 要在录音中确认自己的身份，例如，如果是电话录音，你可以进行自我介绍：“我是 xxx，是一名残障人，需要你们提供 xxx 无障碍设施/服务”。

④ 取证过程中先不要把自己的起诉意图告诉对方。

⑤ 录音完成后，在录音设备中的原件不要删除，对录音录像证据不要做剪辑等处理，只需把原件复制到电脑或其他介质中。

⑥ 录完之后，请整理成文字记录发给我们(标注录音的时间、地点、对话双方的身份、对话时对方的电话号码)，并且把录音刻成光盘（一式三份），用于此后作为证据提交给法院。

如需进一步咨询具体准备工作，可以致电“消除残疾歧视工作组秘书处”：0371-67977885 以及深圳衡平机构：0755-26626802。

3) 录音文字记录范本

录音文字记录

录音时间：2012 年 1 月 26 日

对话人：徐先生-原告，林小姐-中国建设银行 xx 市 xx 支行柜员，李小姐-中国建设银行 xx 市 xx 支行大堂经理

对话内容：

林：你好，请问您办理什么业务？

徐：请问是这建设银行 xx 支行吗？

林：是的，请问您办理什么业务？

徐：哦，我眼睛看不到，是盲人，可以在这里取钱吗？

林：请您出示您的银行卡或者存折。

徐：给你。

林：好的。

林：请输入密码。

徐：这个是触摸屏的吗？我用不了啊。

林：大堂经理请来 xx 窗口。

李：您好，请问有什么可以帮您？

徐：我要取钱，你们这个键盘是触摸屏的，我输不了密码。怎么办？

李：不好意思，这个没有办法的，我们只有这种键盘。

徐：那我怎么输密码啊？你们帮我输吗？

李：不可以的，顾客密码需要本人输入的。

林：那我用不了怎么办？你们银行都是这样的吗？

李：是的，我们银行在 xx 市的网点都是这样的键盘。

徐：那我们盲人是不是就没有办法办业务了？国家《残疾人保障法》和《无障碍环境建设条例》都规定了，你们要为我们残障人提供无障碍条件，这触摸屏没法用，怎么解决？

李：对不起，这个我们没有办法，您看可以不可让您的家人或者朋友陪同您来办理取款业务呢？

徐：就是我一个人没有办法办了是吗？你们只能提供触摸键盘，我自己输不了密码就取不了钱了？

李：不好意思，是这样的。

徐：哦，那好吧。

3.2 投诉信和起诉书范例

关于 xx 电视台新闻节目未配播手语致 xx 市广播电视局的的 投诉信

尊敬的 xx 市广播电视局：

我叫 xxx，是一名听力残障人。今天致信贵局，投诉 xx 电视台的新闻节目未依法配播手语，恳请贵局对 xx 电视台的行为依法处以处罚，并责令其限期履行新闻节目配播手语的义务。

xxxx 年 xx 月 xx 日，我观看 xx 电视台电视 xxxx 新闻栏目，发现该节目并未安排手语配播。自 xx 月 xx 日起，我连续三周每天都收看 xxxx 新闻栏目，没有一期节目配有手语。

根据《中华人民共和国残疾人保障法》第四十三条，“政府和社会采取下列措施，丰富残障人的精神文化生活：（三）开办电视手语节目，开办残障人专题广播栏目，推进电视栏目、影视作品加配字幕、解说”；第六十条：“残障人的合法权益受到侵害的，有权要求有关部门依法处理，或者依法向仲裁机构申请仲裁，或者依法向人民法院提起诉讼”；《无障碍环境建设条例》第二十一条：“设区的市级以上人民政府设立的电视台应当创造条件，在播出电视节目时配备字幕，每周播放至少一次配播手语的新闻节目。”

xx 电视台 xxxx 新闻栏目，并未履行“每周播放至少一次配播手语的新闻节目”的法定义务，按照《残疾人保障法》及《无障碍环境建设条例》明显属于违法的行为，恳请贵局对 xx 电视台的行为依法处以处罚，并责令其限期履行新闻节目配播手语的义务。

附：证据一份

投诉人：王 xx（签名，手印）
xxxx 年 xx 月 xx 日
地址：xx 省 xx 市 xx 县 xxxxx 村
联系电话：xxxxxxxxxx

被投诉电视台：xxx 省 xxx 市电视台
地址：xx 省 xx 市 xx 区 xx 路 xx 号，电话：xxxxxxxx

3.2 关于 xx 电视台新闻节目未配播手语致 xx 市残障人联合会的 投诉信

尊敬的 xx 市残障人联合会：

我叫 xxx，是一名听力残障人。今天致信 xx 市残联，投诉 xx 电视台的新闻节目未依法配播手语，恳请残联对 xx 电视台的行为，依法要求有关部门予以处罚，并要求该部门责令 xx 电视台限期履行新闻节目配播手语的义务。

xxxx 年 xx 月 xx 日，我观看 xx 电视台电视 xxxx 新闻栏目，发现该节目并未安排手语配播。自 xx 月 xx 日起，我连续三周每天都收看 xxxx 新闻栏目，没有一期节目配有手语。

根据《中华人民共和国残障人保障法》第四十三条，“政府和社会采取下列措施，丰富残障人的精神文化生活：（三）开办电视手语节目，开办残障人专题广播栏目，推进电视栏目、影视作品加配字幕、解说”；第五十九条：“残障人的合法权益受到侵害的，可以向残障人组织投诉，残障人组织应当维护残障人的合法权益，有权要求有关部门或者单位查处。有关部门或者单位应当依法查处，并予以答复。残障人组织对残障人通过诉讼维护其合法权益需要帮助的，应当给予支持。残障人组织对侵害特定残障人群体利益的行为，有权要求有关部门依法查处”。《无障碍环境建设条例》第二十一条：“设区的市级以上人民政府设立的电视台应当创造条件，在播出电视节目时配备字幕，每周播放至少一次配播手语的新闻节目。”

xx 电视台 xxxx 新闻栏目，并未履行“每周播放至少一次配播手语的新闻节目”的法定义务，按照《残障人保障法》及《无障碍环境建设条例》明显属于违法的行为，恳请 xx 市残联对 xx 电视台的行为，依法要求有关部门予以罚，并要求该部门责令 xx 电视台限期履行新闻节目配播手语的义务。

附：证据一份

投诉人：王 xx（签名，手印）
xxxx 年 xx 月 xx 日
地址：xx 省 xx 市 xx 县 xxxxx 村
联系电话：xxxxxxxxxx

被投诉电视台：xxx 省 xxx 市电视台

地址：xx 省 xx 市 xx 区 xx 路 xx 号，电话：xxxxxxxx

民事起诉书

原告：xx，男，汉族，一级肢体残障人，xxx 市 xxx 县 xx 艺术团歌手；

住址：xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx；

被告：郑州市火车站地区管理委员会，

住所地：xxxx

法定代表人：xxx，职务：管委会主任

联系电话：xxxxxxxxxx

案由

一般人格权纠纷

诉讼请求

- 1、请求法院判令被告返还原告的火车票款 xxx 元；
- 2、请求法院判令被告向原告公开、书面赔礼道歉；
- 2、请求法院判令被告赔偿原告误工费 xxx 元；
- 3、请求法院判令被告赔偿原告精神抚慰金 xx 元；
- 4、请求法院判令本案诉讼费用由被告承担。

事实和理由

2012 年 x 月 xx 日下午 1:00 左右，原告到达郑州火车站，欲凭票乘坐 K909 次火车（13:50 自郑州火车站出发）前往 xx 地进行商业演出，因火车站广场四周由围栏封闭，原告乘坐轮椅只得从无障碍通道进入。自下午 1:20 起，原告为要求被告开启无障碍通道，不间断地多次拨打被告在无障碍通道旁公示的服务电话，但均无人接听。直至当日下午 2:30，原告才尾随一货车进入火车站广场，而当时原告欲乘坐的车次已离开郑州火车站。原告因延误火车而无法按照预定时间到达目的地，造成了车票及误工费的经济损失。

《无障碍环境建设条例》第三十三条规定，“无障碍设施的所有权人或者管理人对无障碍设施未进行保护或者及时维修，导致无法正常使用的，由有关主管部门责令限期维修；造成使用人人身、财产损害的，无障碍设施的所有权人或者管理人应当承担赔偿责任。”现原告认为被告的行为违反相关法律法规的规定，侵犯了原告无障碍通行的法定权利。另外，被告在多次拨打服务电话、等待无障碍通道开启的过程中，遭遇附近路人的冷眼、嘲讽，要求被告改正行为时，被告下属工作人员言辞恶劣、态度冷漠，致使原告长时间陷入阴影之中，对乘火车出行产生了心理恐惧，给原告造成了严重的精神损害。

为维护原告的合法权益，根据《民事诉讼法》及相关法律法规，向贵院提起诉讼，恳请法院公正裁决。

此致

xx 市 xx 区人民法院

具状人：xxx（签名、手印）
年 月 日

附件：证据清单

序号	证据名称	形成时间	证明对象
一	原告与被告工作人员对话的录音	2012年x月xx日 14:45	因被告管理的无障碍通道封锁导致原告误车的情况属实
二	原告与火车站附近的土司机对话的录音	2012年x月xx日 13:50	被告无障碍通道长期不畅通
三	原告证人xx的证人证言	2012年x月xx日	因被告管理的无障碍通道封锁导致原告误车的情况属实
四	原告购买的火车票	2012年x月xx日	原告因延误火车造成的车票损失
五	原告与xx公司的表演服务合同	2012年x月xx日	原告因延误火车造成的经济损失
六	原告《残障人证》	2012年x月xx日	原告是一名一级肢体残障人且持有国家颁发的有效证件

提交人：

提交时间：

3.3 政府信息公开申请样表及注意事项

政府信息公开申请表

申请人（个人）姓名		身份证号			
申请人（法人或者其他组织）名称		法定代表人			
联系方式	<input type="checkbox"/> 通信地址：		邮政编码		
	<input type="checkbox"/> 联系电话：		联系人：		
	<input type="checkbox"/> 电子邮箱：				
政府信息公开义务机关（机构）名称	xx市人力资源和社会保障局				

所需的政府信息	名称：	文号：	
	或者其他特征描述： 1.2008 年《残障人权益保障法》生效以来，xx 市共招录多少公务员？ 2.2008 年《残障人权益保障法》生效以来，xx 市共招录多少残障人公务员？		
获取政府信息的方式（单选）	<input type="checkbox"/> 邮寄 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 递送		
	<input type="checkbox"/> 当面领取 <input type="checkbox"/> 现场查阅		
政府信息的载体形式（单选）	纸质文本 <input type="checkbox"/> 光盘 <input type="checkbox"/> 磁盘		
所需政府信息的用途	<input type="checkbox"/> 生产的需要 <input type="checkbox"/> 生活的需要 <input type="checkbox"/> 科研的需要 <input type="checkbox"/> 查验自身信息		
特别声明：个人需申请免除收费，主要理由	<input type="checkbox"/> 属于享受城乡居民最低生活保障对象 <input type="checkbox"/> 确有其他经济困难的		
申请人签名（盖章）		申请时间	

政府信息公开申请注意事项：

- 1、邮寄申请表，每个信封里有两样东西：申请表，一份身份证复印件；
- 2、邮寄请用邮政挂号信或 EMS，其它快递公司，有的政府部门不接收；
- 3、邮寄快递，记得写邮寄日期，并在“内件品名”部分，填写“信息公开申请”字样。使用挂号信邮寄的，也务必在信封上标注“信息公开申请”字样，对方接到邮件后会转给合适的处理部门；
- 4、填写好申请表，邮寄前请记得手写签名，并将签过名的申请表拍照或复印或扫描保存，如对信息公开申请回复不满意可以作为提起行政复议、行政诉讼的证据；
- 5.保存邮寄单据，寄出去以后可以网上查询投递情况，并截图保留证据，以明确信息公开申请寄达时间、答复法定期限，方便提起行政复议或行政诉讼。

3.4 维权过程中如何保护个人隐私

保护个人隐私，需要注意以下几点：

- A.每一次提供新闻线索或接受媒体采访时，都要向记者强调：要使用化名；
- B.提供的活动照片不要显示面部的正面，可以使用文书或活动材料遮挡面容；
- C.任何时候不要以面部的正面接受电视采访，即使电视台允诺镜头打马赛克也不行；
- D.如需提起诉讼，尽可能委托律师（或朋友、维权志愿者）等作为代理人代为起诉和

出庭，这样可以使得当事人自己全程都不用出面，避免被曝光；

E.在诉状、委托书等法律文书中，所留的原告个人住址不要过于详细具体，不要留原告的联系电话，以免对方找到原告，代理律师（或代理人）的通信方式和联系方式可以尽量详细；

F.在每一次开庭时，都嘱咐代理人（或嘱咐前往旁听的志愿者），要向到庭采访的记者强调：在报道中对原告必须使用化名；

G.开庭后，要通过代理人告知法院：法院传给媒体的新闻稿对原告必须使用化名；

H.案件判决后，要告知法院，本案的判决书不得放在网站上。

3.5 在维权中如何面对媒体及其他利益相关方

残友在维权过程中可能会遇到来自不同利益相关方的、各种各样的质疑，如何应对，以下举例说明：

Q:利益相关方可能提出的疑问 A: 我们可以做出的回答

1) Q:该维权方式是不是太极端？妥不妥当？（诉讼、投诉）

A 投诉、诉讼都是法律允许的救济方式，我们的合法权益受到了损害，以合法方式维护自己权利，并不极端。

2) 你们活动的背后是否有人支持？

A1: 没有人支持，我必须要站出来维护我自己的合法权益，就算没有别人支持我也不能放弃；

A2: 我背后有所有的残疾朋友支持我！因为这不是我一个人的问题，而是代表了所有残障人的利益！我们是一个庞大的群体，我们的需求不应该被忽视。

A3: 我们残友自发组成了一个小组，我们互相支持互相鼓励，一起争取残障人的合法权益。

3) Q:你这么做有什么目的？是不是想出名？是不是想闹事？

A1: 我的目的就是要维护我们残障人合法权利（知情权、无障碍通行的权利、信息无障碍的权利等），要让社会公众和相关的政府部门了解、重视残障人的需求；或希望政府尽快出台政策保障残障人利益；或希望相关部门和机构采取措施，落实法律法规中保护残障人权益的规定。

A2: 不是为了出名，残障人权利受到侵犯，我必须站出来说话，必须站出来维权，如果大家都不吭声不行动，我们残障人的需求更容易受到漠视。

A3: 现在是法治社会，我们用合法方式维护自己的合法权益，怎么会是闹事？

4) Q:行为艺术是不是为了作秀？这些活动有用吗？会不会太天真了？

A1: 不是为了作秀，我们只是想通过这种方式让社会和政府更多地了解、重视我们残障人的需求。

A2: 如果活动让大家关注了这个问题，那么活动就是有用的。我们残障人的声音需要被听见。

A3: 维权活动确实很不容易，每一个有力政策的出台、每一次社会观念的改变对我们来说都是非常重要的，我们相信，公众和政府充分了解信息、法律规定的基础上，

会站在我们这边，为我们残障人主持公道。

5) Q: 你为什么要维权？

A: 可以讲讲坎坷、感人、励志的故事。但是要记得，我们要倡导的是反歧视的理念，是在平等机会下享受权利，而不是要求社会的怜悯，要求过多的福利。

6) Q: 社会资源非常有限，为什么要投入那么多到残障人身上？为什么残障人要求这么多特权？

A1: 无障碍设施和服务并不只是为了残障人才提供的，老人、孩子、孕妇、伤病者等等，都有无障碍的需求。而且研究表明，每个人的一生都几年在“残疾”中度过，并不是因为我们不可以做什么，而是社会对我们进行限制，使我们有障碍。

A2: 无障碍是指提供合理的便利，有需求的残障人、老人、儿童等可以用，其他人也可以用。无障碍条件的完善，只会方便更多人，而不会造成浪费。

A3: 残障人、残障人的家属也是纳税人，在公共场合理所应当享受这些便利的条件。（残障人也是顾客、也同样付费，当然有权利享受无障碍的服务。）

7) Q: 录用考试就是为了选择精英，如果连正常考试都参加不了，还能胜任工作吗？

A: 很多工作对身体条件并没有特殊的要求，而且残障人使用无障碍条件平等参加考试，是法律赋予我们的权利，不能弃法律规定于不顾。

8) Q: 我们能力有限，没有办法提供人力和设备。法律是规定了，但我们没有能力执行。

A: 法律既然有规定，你们就有义务履行，否则就是违法行为。

9) Q: 我们没有接到上级的通知，这件事情我们说了不算。

A: (出示或解释法律法规规定)，这些规定是国家（或省、市）制定的，在全国（省、市）都有效力，难道上级没有规定就不用履行法律义务了吗？

第四章：无障碍维权典型案例报道

4.1 火车站无障碍通道设障碍 残疾小伙误车获赔 3000 元

河南商报 2012 年 08 月 08 日

残疾小伙儿：上次打 6 个求助电话无人接，这次打了半小时没人理

郑州火车站管委会赔礼道歉并赔偿损失

专家：这应是本月《无障碍环境建设条例》生效后国内首例赔偿

下肢残疾的王金雷，看着郑州火车站东广场紧锁的无障碍通道大门，他打了半个小时求助电话，无人开锁，最终错过了火车。

根据刚刚出台的《无障碍环境建设条例》，他决定讨个说法。郑州火车站管委会当即赔礼道歉，并赔偿他 3000 元的经济损失。

气愤：打了半小时求助电话没人接 无障碍通道堵住了他

24 岁的王金雷，开封杞县人，二级下肢残疾，早在今年 6 月份，在郑州火车站东广场无障碍通道门前遇到障碍，打了 6 个求助电话没人接听。而今，急着赶火车的他，再次遇阻，打了半个小时的求助电话无人接听，紧锁的无障碍通道，再次挡住了他坐车的道路。

王金雷说，他准备乘坐 K909 次火车，赶往重庆参加一场演出，却因为无障碍通道上锁，让他误了火车。“我中午 1 点到了二马路，但没有无障碍通道，就绕到了一马路，按照上面的电话打了半个小时没人接。”

8 月 6 日下午 2 点 20 分左右，在烈日中等待 1 个多小时后，王金雷终于尾随一辆送菜的面包车进入了广场，此时 K909 次火车已经离开。

王金雷说，无障碍通道到底是给商家的车辆设置的，还是给残障人设置的？为何面包车能进，残障人的轮椅却进不去？

进展：无障碍通道设“障碍”，他获赔 3000 元

王金雷进入广场后，就去了郑州火车站地区管理委员会讨说法，但因为没到上班时

间，他等待 40 分钟后，才有一位申姓工作人员接待。

他向该申姓工作人员讲述了他的遭遇后，还向申姓工作人员出示了通话记录。

申姓工作人员听后表示，无障碍通道归郑州火车站管委会管理，因为求助电话无人接听而耽误火车，管委会会对此进行调查。

6 月份的时候，河南商报记者曾陪同王金雷，在火车站广场打了 6 个求助电话，无人接听，当时给出的理由是“办公室在消毒”。王金雷说，不知这次理由会是啥。

王金雷向申姓工作人员提出要求，管委会应赔礼道歉，进行整改，保持无障碍通道随时畅通。他援引申姓工作人员的话称，管委会将对该问题进行整改，并保证求助电话 24 小时畅通。

申姓工作人员留下个人电话，针对王金雷索赔 3000 元的请求，当场让工作人员予以兑现。

昨日下午，河南商报记者多次拨打申姓工作人员电话，一直无人接听。之后，郑州火车站管委会一工作人员对赔偿 3000 元一事予以确认。

观点：因无障碍设施欠缺受损管理人应承担赔偿责任

2012年8月1日起施行的《无障碍环境建设条例》第三十三条明确规定，无障碍设施的所有权人或者管理人对无障碍设施未进行保护或者及时维修，导致无法正常使用的，由有关主管部门责令限期维修；造成使用人人身、财产损害的，无障碍设施的所有权人或者管理人应当承担赔偿责任。

著名公益律师、北京瑞风律师事务所李方平律师称：“目前看来，各地无障碍条件仍有欠缺，希望该条例的出台能督促相关义务主体建设、改造无障碍设施，为残障人士提供更好的无障碍环境。”

国内著名反歧视公益人士、香港中文大学客座研究员陆军称，残障人士的需求不应被忽视，平等使用公共交通工具、出入公共场所，是他们融入社会生活的第一步，而这些都要依赖于完备的无障碍设施。同时，老人、孕妇、儿童等群体也有无障碍需求，无障碍条件的完备程度，是检验社会关怀和包容程度的重要标准。他称，河南残障小伙王金雷，因无障碍通道不畅通，依据《无障碍环境建设条例》顺利获得3000元，这应是该条例生效后的国内首例赔偿

4.2 力促盲人医疗按摩考试改革

河南法制报 2012年01月13日

2012年1月11日早上，从河南出发，站了一夜火车来到北京的盲人李金生几乎没有停歇，辗转找到中残联盲人按摩指导中心，递上了一封由716名残障人共同签名的期望信和一面写着“因障碍考试无助，闻改革光明有望”的锦旗。

曾被称为“河南盲人自考第一人”的李金生，前段时间又力促“盲人医疗按摩考试”改革。他起草的期望信中充满了对中残联“把盲人医疗按摩人员考试形式改革作为工作重点来抓”这一承诺的感谢之情，同时也希望中残联能及时向盲人考生公布其对盲人按摩考试采用电脑或播放语音等形式的调研数据及调研结果，并公布2012年无障碍考试形式改革的具体工作计划。

“我期望在2012年参加盲人医疗按摩考试的盲人能实现电子试卷、人工辅读等‘听’题的权利。”李金生道出了他的新年期许。

因障碍考试失利，致信中残联获改革承诺

2011年9月，李金生参加了盲人医疗按摩考试。尽管已从事盲人按摩10年，并且花费一年时间精心准备，这次考试他还是未能通过。

李金生说：“用盲文试卷答题，有些不合理！我的实际操作非常熟练，考官也很认可。然而，理论考试对我来说更像是一场‘盲文考试’，太难！”李金生6岁时因外伤右眼失明，26岁时左眼也失明了。“因为半路失明，我的盲文水平并不高，盲人按摩考试时长150分钟，分配到每道题上的时间只有90秒，而每道题是一小段文字加四个由短语构成的备选答案。一道题从读题、理解，再用盲文写出答案，90秒根本不够，专业知识根本发挥不出来！”李金生无奈地说。

“《残疾人保障法》规定，国家举办的各类考试，有盲人参加的，应当为盲人提供盲文试卷、电子试卷或者由专门的工作人员予以协助。中残联为什么没有向我们盲人考生提供电子试卷或人工协助？”

带着这样的疑问，2011年11月3日，李金生向中残联邮寄了一份政府信息公开申请，申请公开“盲人医疗按摩考试未向盲人考生提供电子试卷或人工协助的原因”。11月7日，中残联工作人员赵博飞答复称：“电子试卷或者专门人员协助申请，由于其不符合国家机密级考试的保密要求，我们在目前考试中未采纳。”

李金生对这样的答复非常不满意，11月11日，他再次向中残联提出政府信息公开申请，申请公开“属于机密级国家考试的盲人医疗按摩人员考试不能为考生提供电子试卷或人工协助的具体法律依据”。

对于这次的申请，中残联转变了态度，回复称：“目前，我们就现在的考试形式进行了深入研究，正进行使用电脑或播放语音等考试形式的可行性调研。我们将根据调研结果，对考试形式进行改革，从而更好地满足盲人考生的需求。”同时，中残联还承诺：“明年，我们将把盲人医疗按摩人员考试形式的改革作为工作重点来抓。”

期望公布考试改革计划，获 716 名残友联名支持

收到中残联如此积极的回应，李金生发自内心地表示感谢，也希望中残联能说话算话、言而有信。于是，他花了两天时间，给中残联写了一封期望信。

在信中，李金生写道：“不仅仅是对我，对于每年参加按摩考试的上千名盲人考生来说，这都是一个福音！如果2012年我们能够使用电子试卷或语音读题考试，那我们盲人考生将真正获得“公平、公正”的考试条件，将大大增加晋升为“按摩医生”的机会。到那一天，将有更多的盲人考生拥有一份更加体面的工作，将会活得更有尊严！”

同时，李金生还写道：“我们真诚地希望，贵中心能够践行承诺，在新年来临之际向盲人考生及社会公众公布2012年关于考试形式改革的工作计划。我们真诚地期待，明年，盲人考生能够实现“听”考题的权利……”

这封信被发到了网上。令人欣喜的是，仅12天时间，这封期望信就收到了716名残友的有效签名和685条留言支持。其中辽宁134人、河北87人、安徽51人、山东44人、广东36人，还有其他25个省、自治区、直辖市上百位网友的签名。

一名来自河南的谢姓残友留言写道：“盲人李金生一直在为残友的法定权利奋斗。9年前，他的坚持让河南的盲友知道他们可以参加自考；今年，他又积极地为自己和全国的盲人朋友争取权利，这份真诚让我很感动！希望指导中心能公布具体的改革计划，按照法律规定提供电子试卷和人工辅读！”

另一名来自黑龙江省的马姓残友留言说：“感谢中残联盲人按摩指导中心作出迅速的反应，期待盲人按摩考试形式改革，以方便广大的盲人按摩师。祝广大的盲人按摩师朋友们依靠自身努力走出生存黑暗，迎来生命中的光明。”

千里赴京送锦旗，发出新年期许

为了能够尽快推进中残联进行考试形式改革，李金生决定到北京亲自递送这封期望信，并且还要送一面“期望锦旗”。

2012年1月10日19时30分许，李金生与另一名河南全盲考生孟海彬一起乘上了从驻马店开往北京的火车。孟海彬曾两次参加盲人按摩考试，但都没有通过。因没有买到坐票，李金生和同伴在列车上一直站到次日上午9时30分。

陪同李金生来北京的，还有一名从事公益活动多年的河南志愿者姜运红。他说：

“现在已进入春运，盲人从河南驻马店去一趟北京，谈何容易。我被李金生的执著精神所感动，所以想尽力帮他一把。”

“为了争取盲人无障碍参加盲人按摩考试的权利，这些真的不算什么。”李金生笑着说。

一下火车，李金生直奔中残联盲人按摩指导中心。该指导中心的张主任接待了他们，并收下了一封由 716 名残友签名的期望信和一面锦旗。

张主任告诉李金生：“我们能感受到盲人考生急切的需求，也希望每一名盲人考生愉快地、无障碍地参加考试。我们会尽最大能力、在最短的时间内进行改革，实现盲人按摩考试无障碍。”

“但是，考试形式改革也不是说改就能改。现在，我们已经和实行电子试卷的广东省某中学联系过，大致了解了哪种读屏软件比较适合盲人考生需求、如何使用、如何评卷等问题，春节后我们将亲自去广东省考察。”

“另外，春节后，我们会首先在北京市盲校进行盲人读书机试点，待盲校学生使用后，我们会调研其中的问题和不足，看使用盲人读书机考试是否能够满足盲人考生的实际需求。”

观点：公布考试改革计划，保障盲人考生“知情权”

日前，因考试组织方没有提供任何有效辅助措施而中途被迫放弃公务员考试的盲人宣海说道：“作为盲人，我深知考试的不易。盲文试卷对大部分中途失明的人士来说，难度不小。电子试卷和人工辅助阅读没有技术上的难度，而且残联以前也采取过类似的考试形式，我们盲人考试起来也得心应手。”

曾代理多起残障人权益诉讼的北京瑞风律师事务所公益律师李方平认为：“依据我国《残障人保障法》第五十四条规定，为全盲考生提供无障碍考试条件是中残联的法定义务。另外，盲人按摩考试形式改革事关全盲考生的切身利益，中残联应当保障其知情权，及时公布考试形式改革计划。”

国内知名反歧视公益人士、香港中文大学客座研究员陆军认为：“从中残联给予的答复来看，其对盲人考生的实际需求给予了很大的重视。但是，究竟中残联要调研多久，何时才能采取实质性改革措施，应及时告知盲人考生，至少让参加考试的盲人群体能吃个定心丸，毕竟这样的考试一年只有一次，时间不等人。”

4.3 网银登录验证码被指歧视盲人 493 人联名要求纠正

山东商报 2012 年 07 月 03 日

网银一个小小的验证码

将 1200 万盲人拒之门外

493 名视障人士联名要求银监会予以纠正

昨天，山东视力一级残障人王小海(化名)将一封由 493 名视障人士签名的投诉信寄往了中国银行业监督管理委员会。投诉信认为，国内各大银行在网银登录时设置验证码且未提供替代文本及语音播报的行为，构成对视障客户的歧视，要求银监会予以纠正。

“由于行动相对不便，我们对网络的需求很大。很多视障者为免外出购物的不便，

会将网购作为选购电子产品、服装等的首要渠道；不少视障人士利用相关软件在电脑上进行股票交易；相当一部分视障人士会选择通过网络缴纳电话费、水电燃气费；还有一些视障人士专门从事网店经营。而这些电子商务业务大多都需要以开通网上银行服务作为支持。”

王小海称，“一个小小的‘验证码’，就把1200万盲人群体拒之门外了。”

上星期，他对国内20家银行做了一次调查，发现几乎所有的网银登录页面都需要输入验证码，且网站没有任何形式的无障碍设施。其中，只有一家不需要输入验证码。相比之下，欧洲、日本等许多国外银行则大都提供了无障碍服务。

王小海认为，国内各大银行的做法已严重违反了相关法律法规及政策的规定，侵犯了视障人士平等获取银行金融业服务的权利。为此，他向银监会提出了两项请求：1. 纠正各大银行的歧视行为，督促其采取切实措施，完成网站尤其是网银系统的无障碍改造，保证视障客户平等接受金融服务。2. 将处理结果及时书面答复本人，并向社会公布，以保证公民的知情权。

6月21日，王小海把投诉信放到网上征集签名。没想到，投诉信一经公布，就得到了各地视障朋友的热烈响应，在短短几天时间里，就有493名视障人士签名支持，并且留下了自己的姓名、所在地、残疾的类别和等级等信息。他们还纷纷发表了意见和留言。

“消除障碍并不存在难以逾越的技术限制，主要是一个‘为’与‘不为’的问题。”王小海介绍，今年3月20日中央电视台《新闻联播》曾报道了反映视障网友在淘宝网(阿里巴巴旗下网站)购物遭遇验证码障碍的新闻，引起阿里巴巴公司高度关注。在不到两个月时间里，公司即完成了针对上述问题的技术改进。如今在淘宝网注册页面新增了语音播报验证码服务。

律师说法：残障人理应获平等服务

曾代理多起公益诉讼、北京瑞风律师事务所律师黄溢智表示，我国《残障人保障法》明确规定残障人在经济、文化、社会和家庭生活等方面享有同其他公民平等的权利，其中当然包括平等获得银行业金融服务。同时，原信息产业部曾于2008年7月1日发布过《信息无障碍身体机能差异人群网站设计无障碍技术要求》，该行业标准要求“对于涉及验证的非文本内容(例如验证码)，提供替代的音频表现形式”。金融机构作为服务性窗口行业，理应在相关标准的执行方面发挥带头示范作用。(记者 陈学超)

4.4 全国公务员考试残疾歧视第一案开庭

法制日报 2012年06月06日

在今年报考安徽省公务员考试时因视力不合格资格审查未通过被拒，以及不服行政复议，安徽盲人宣海向合肥庐阳区法院递交上诉状，以行政不作为为由将安徽省人力资源和社会保障厅告上法庭，6月6日下午，两个案件同时在安徽合肥庐阳区法院开庭合并审理。该案被称为全国公务员招考残疾歧视第一案。

事件回放：参加国考因缺乏相应无障碍保障而弃考

2011年6月，安徽财经大学毕业的宣海得知安徽舒城县事业单位面向社会公开招聘，看到符合招考条件后，他报考了人才服务中心的工作岗位。因为考试没有提供电子试卷等足够的便利扶助措施，宣海没能参加此次招聘考试。

同样的事情发生在2011年11月，宣海报考了2012年的国家公务员考试。有了上次的教训，宣海在考试之前，特意向人力资源和社会保障部、安徽省人力资源和社会保障厅申请了政府信息公开，反映自己的情况，询问考试时是否提供便利。但让他哭笑不得的是，到了考试当天，安徽省人力资源和社会保障厅的工作人员只为他提供了几只放大镜。

“当时国家人力资源社会保障部答复我称，残障人只要符合公务员报考条件和通过资格审查，就可以参加考试。”宣海说，但我通过资格审查了却不能顺利参加考试。无奈之下，宣海只好中途退场，放弃考试。

提起行政复议被驳回，答复称盲人不符合公务员招录条件

2011年12月27日，宣海委托安徽江淮律师事务所郑继能律师向安徽省人民政府提起行政复议，请求确认安徽省人力资源和社会保障厅未依法提供考试服务违法。

2012年3月27日，宣海接到回复。回复称，《公务员法》第11条规定，公务员应当具有正常履行职责的身体条件。2011年10月，中共中央组织部、人力资源和社会保障部、国家公务员局联合制发的《中央及其直属机构2012年度考试录用公务员公告》中也要求报考人员需要具有正常履行职责的身体条件。关于招考人员的视力条件，《公务员录用体检通用标准(试行)》规定，双眼矫正视力不得低于0.8(标准对数视力4.9)或明显视功能损害眼病。并称综合《公务员法》、《中央及其直属机构2012年度考试录用公务员公告》和《公务员录用体检通用标准(试行)》的规定，申请人作为盲人，不符合公务员招录条件。

对这个回复，宣海表示不能接受：盲人难道就不配做公务员吗？

尽管有前几次失败的经历，但宣海仍然希望自己能够有机会做一名公务员。2012年3月10日，宣海再次报考安徽省2012年公务员招考，但这次资格审查环节他没有通过。

“虽然今年也是网上报名，但与以往不同的是，此次资格审查中多了一项视力的填写。我不知道是不是因为我的原因。我如实的写上自己的视力状况后被以视力不合格为由没有通过。”宣海说，他报考在网络报名的环节就给卡住了。

提起诉讼：质疑公务员体检标准

“这等于直接宣告盲人没有资格参加公务员考试，我不知道他们是基于什么理由排斥盲人，但这显然是对盲人等残障人的歧视。我一定要讨个说法，不仅仅是为我，也是为了我们更多的残友。”宣海选择了诉讼。

2012年4月5日，宣海委托郑律师向合肥庐阳区法院提起行政诉讼，要求法院确认安徽省人力资源和社会保障厅2012年公务员考试中为宣海提供考试服务不符合法律规定、确认安徽省人力资源和社会保障厅限制盲人报名参加公务员考试行为违法，并判令其依法制定保障残障人参加各类资格、任职类考试的规范性文件。

宣海在起诉中质疑公务员录用标准：规定视力0.8合格线的医学科学依据是什么？

是不是可以说 0.8 以下都是视力残疾？”

宣海在起诉状中认为，作为公务员招考的组织和实施单位，如果不能做出为残障人提供必要条件的表率，不安排残障人录用名额，又有什么理由让社会和企业承担安排残障人就业的社会责任呢？《残障人保障法》将会成为一纸空文？！

宣海还表示，在公务员招考录用组织者不依法为视力残疾者提供便利条件难以完成“国考”的书面考的情况下，他仍然会每年报名参考，一直到《公务员法》及相关部门做出规定为止。

据 2011 年 11 月 20 日中国政法大学宪政研究所发布的《2011 年国家公务员招考中的就业歧视调查报告》指出，在实践中，公务员中残障人的数量非常少，一方面可能是因为残障人教育平等的权利就没有实现，有参加公务员考试资格的残障人数量就很少，另一方面可能是在招聘的实践中排除了残障人。

庭审焦点：《残障人保障法》是否适用于公务员考试

今天下午的庭审情况异常激烈，被告认为，根据《公务员录用通用体检标准》(试行)的规定，原告宣海的视力低于 0.8，不符合公务员条件。《残障人保障法》中规定的为盲人考试提供便利的规定不适用于公务员考试。而且原告宣海是低视力，并非盲人。被告认为自己没有为原告考试提供便利的法定义务。

原告宣海认为，根据《残障人评定实用标准》，视野小于 5°的也应该认定为盲人。而且我的残疾证是视力一级残疾。如果他们可以为盲人提供便利的话，为什么就不能为我提供便利呢？

对于《残障人保障法》是否适用于公务员考试，宣海代理律师、安徽江淮律师事务所律师郑继能认为，《残障人保障法》是保障人权的法律，当然适用于公务员考试，只是毋庸置疑的。而且我国《残障人就业条例》里也明确规定，国家行政机关必须按比例安排残障人就业，这是法定义务。怎么能说《残障人保障法》不适用于公务员考试呢？《公务员法》只是要求公务员必须具备正常履行职责的身体条件，并没有限制视力障碍者，毕竟公务员有很多岗位，身体要求也不一样。《公务员录用体检通用标准(试行)》中对视力的要求却是一刀切，有歧视视障嫌疑，并且与《残障人保障法》等法律规定相冲突，体检标准不应一刀切。除非该体检标准不适用于残障者。

法庭没有当庭宣判。

背景介绍：

在今年 1 月份，反歧视公益机构北京益仁平中心发布了《行政机关招录残障人状况调查报告》(以下简称《调查报告》)。该项调查通过申请政府信息公开的方式系统考察了全国 22 个省级城市、4 个直辖市和 4 个自治区首府共计 30 个大中城市国家机关和事业单位按比例安排残障人就业的情况。调查发现，在国家机关中招录残障人比例最高仅 0.39%，最低为 0.02%，远低于法律规定的 1.5%。报告建议，就残障人在行政机关、事业单位中的比例设立专门统计项并向社会公开。

4.5 郑州聋人小伙用行为艺术 呼吁公交配报站字幕

河南商报 2011 年 12 月 03 日

听不见声音的人

咋知道走到哪了

聋人小伙用行为艺术

呼吁公交配报站字幕

河南商报讯(记者 卢艳艳 见习记者 张君瑞)听不见公交报站声,听力二级残障人李阳经常坐过站。昨天,他在公交车上进行了一场行为艺术,希望政府能在公交车上配流动报站字幕。今天是第二十一个“国际残障人日”,李阳希望愿望能逐步实现。

昨天上午,郑州市紫荆山公交站上,听力二级残障人李阳粘上两个巴掌大的纸耳朵,拿着一张自制的公交报站牌上了82路公交车。一场行为艺术就此展开。

每到一个公交站,李阳都会站在司机的背后,一手举起相应的公交车站名称,另一只手举着“请您及时下车,不要坐过站!”的纸牌。

“12月3日是国际残障人日,我想通过这个行为艺术表达出残障人的出行现状。”他说,希望公交车上能有字幕报站设置。

昨天上午,他还向郑州市政府递交一份《关于在公交车站上配置字幕报站设施的建议信》。

郑州市公交公司相关负责人说,目前,郑州市所有快速公交都有流动字幕报站设置,是一个LED显示屏。伴随着政府对公交事业越来越重视以及车辆的更新换代,车辆的各种配置将更加完备,这个愿望会逐步实现。

4.6 银行没无障碍通道 仨肢残人做行为艺术诉苦

河南商报 2012年8月13日

坐轮椅去银行,“行”得通吗?

银行没无障碍通道

肢残人做行为艺术诉苦

8月11日,第三次全国“肢残人活动日”,郑州仨肢残人在数家银行门口上演了“有‘银’难‘行’”的行为艺术,反映肢残人去银行办业务没有无障碍通道的窘境。

有银行工作人员称,残障人来办理业务,工作人员可协助把轮椅搬进来。

38岁的张宁,忆及她因台阶高而无法去银行办理业务的遭遇,就会说“很囡”。

8月11日,是第三次全国“肢残人活动日”。上午10时许,张宁和两位肢残朋友宋强、黄生来到黄河路与经八路交叉口周边6家银行(含中国农业银行、中国工商银行、中国银行、中国建设银行、交通银行、中国邮政储蓄)门口,举起了写有“有‘银’”、“‘行’不通”的牌子。

“肢残人想去银行很麻烦,但我们也需要办理金融业务呀。”宋强说,这个“行为艺术”真实地反映了残障人去银行的遭遇,“台阶太高,阶梯都没法上。”

在这几家银行中,除中国银行有无障碍坡道外,工商银行、交通银行、中国邮政储蓄等都没有无障碍坡道。

张宁称,即使有的银行网点有坡道,也很陡,“一个人根本没法上去,感觉很窝囊。”

事件回应

租赁房屋时无坡道，愿抬肢残储户入银行

昨日下午，河南商报记者走访多家银行网点，大多银行都没有无障碍通道，单独的自助取款机网点情况更甚。

中国农业银行农业路支行商业干校分理处一工作人员称，该分理处的房子是租的，租用时就没有无障碍通道，“遇到坐轮椅来的储户，我们会帮着抬上来。”河南商报记者调查发现，大多银行网点是租赁的房屋，租用时就没有无障碍坡道。对于没有无障碍通道给肢残人带来的不便，大多银行工作人员表示，可以帮着抬上来。张宁称，去银行时，也有热心路人帮过她。“我们也感谢热心人的帮助，但我们有平等接受服务的权利，也希望能和正常人一样进入银行办理业务。”

建议：政府应尽早制订无障碍设施改造计划

《无障碍环境建设条例》规定，县级以上人民政府应当优先推进交通运输、金融、邮政、商业、旅游等公共服务场所的无障碍设施改造。

宋强、张宁等人，据此建议郑州市政府及五大国有银行：

对已建成的不符合标准的金融、邮政网点的无障碍设施，尽快制订改造计划，并组织完成改造；

对新建、改扩建的金融、邮政网点，优先听取残障人意见，确保无障碍设施满足残障人实际需求；对新建、改扩建的金融、邮政网点，严格审核其无障碍设计，确保无障碍设施符合《城市道路和建筑物无障碍设计规范》的要求。（文中肢残人，均为化名）

附录：

1、《残障人权利公约》（节选）

《残障人权利公约》（节选）

2006年12月13日由联合国大会通过，2007年3月30日中国签署该《公约》

第二条

定义

为本公约的目的：

“交流”包括语言、字幕、盲文、触觉交流、大字本、无障碍多媒体以及书面语言、听力语言、浅白语言、朗读员和辅助或替代性交流方式、手段和模式，包括无障碍信息和通信技术；

“语言”包括口语和手语及其他形式的非语音语言；

“基于残疾的歧视”是指基于残疾而作出的任何区别、排斥或限制，其目的或效果是在政治、经济、社会、文化、公民或任何其他领域，损害或取消在与其他人平等的基础上，对一切人权和基本自由的认可、享有或行使。基于残疾的歧视包括一切形式的歧视，包括拒绝提供合理便利；

“合理便利”是指根据具体需要，在不造成过度或不当负担的情况下，进行必要和适当的修改和调整，以确保残障人在与其他人平等的基础上享有或行使一切人权和基本自由；

“通用设计”是指尽最大可能让所有人可以使用，无需作出调整或特别设计的产品、环

境、方案和服务设计。“通用设计”不排除在必要时为某些残障人群体提供辅助用具。第三条

一般原则

本公约的原则是：

- （一）尊重固有尊严和个人自主，包括自由作出自己的选择，以及个人的自立；
- （二）不歧视；
- （三）充分和切实地参与和融入社会；
- （四）尊重差异，接受残障人是人的多样性的一部分和人类的一份子；
- （五）机会均等；
- （六）无障碍；
- （七）男女平等；
- （八）尊重残疾儿童逐渐发展的能力并尊重残疾儿童保持其身份特性的权利。

第九条

无障碍

一、为了使残障人能够独立生活和充分参与生活的各个方面，缔约国应当采取适当措施，确保残障人在与其他人平等的基础上，无障碍地进出物质环境，使用交通工具，利用信息和通信，包括信息和通信技术和系统，以及享用在城市和农村地区向公众开放或提供的其他设施和服务。这些措施应当包括查明和消除阻碍实现无障碍环境的因素，并除其他外，应当适用于：

- （一）建筑、道路、交通和其他室内外设施，包括学校、住房、医疗设施和工作场所；
- （二）信息、通信和其他服务，包括电子服务和应急服务。

二、缔约国还应当采取适当措施，以便：

- （一）拟订和公布无障碍使用向公众开放或提供的设施和服务的最低标准和导则，并监测其实施情况；
- （二）确保向公众开放或为公众提供设施和服务的私营实体在各个方面考虑为残障人创造无障碍环境；
- （三）就残障人面临的无障碍问题向各有关方面提供培训；
- （四）在向公众开放的建筑和其他设施中提供盲文标志及易读易懂的标志；
- （五）提供各种形式的现场协助和中介，包括提供向导、朗读员和专业手语译员，以利向公众开放的建筑和其他设施的无障碍；
- （六）促进向残障人提供其他适当形式的协助和支助，以确保残障人获得信息；
- （七）促使残障人有机会使用新的信息和通信技术和系统，包括因特网；
- （八）促进在早期阶段设计、开发、生产、推行无障碍信息和通信技术和系统，以便能以最低成本使这些技术和系统无障碍。

2、《中华人民共和国残障人保障法》（节选）

《中华人民共和国残疾人保障法》（节选）

由中华人民共和国第十一届全国人民代表大会常务委员会第二次会议于 2008 年 4 月 24 日修订通过，自 2008 年 7 月 1 日起施行

第四条 国家采取辅助方法和扶持措施，对残障人给予特别扶助，减轻或者消除残疾影响和外界障碍，保障残障人权利的实现。

第四十三条 政府和社会采取下列措施，丰富残障人的精神文化生活：

（二）组织和扶持盲文读物、盲人有声读物及其他残障人读物的编写和出版，根据盲人的实际需要，在公共图书馆设立盲文读物、盲人有声读物图书室；

（三）开办电视手语节目，开办残障人专题广播栏目，推进电视栏目、影视作品加配字幕、解说；

第五十二条 国家和社会应当采取措施，逐步完善无障碍设施，推进信息交流无障碍，为残障人平等参与社会生活创造无障碍环境。

各级人民政府应当对无障碍环境建设进行统筹规划，综合协调，加强监督管理。

第五十三条 无障碍设施的建设和改造，应当符合残障人的实际需要。

新建、改建和扩建建筑物、道路、交通设施等，应当符合国家有关无障碍设施工程建设标准。

各级人民政府和有关部门应当按照国家无障碍设施工程建设规定，逐步推进已建成设施的改造，优先推进与残障人日常工作、生活密切相关的公共服务设施的改造。

对无障碍设施应当及时维修和保护。

第五十四条 国家采取措施，为残障人信息交流无障碍创造条件。

各级人民政府和有关部门应当采取措施，为残障人获取公共信息提供便利。

国家和社会研制、开发适合残障人使用的信息交流技术和产品。

国家举办的各类升学考试、职业资格考试和任职考试，有盲人参加的，应当为盲人提供盲文试卷、电子试卷或者由专门的工作人员予以协助。

第五十五条 公共服务机构和公共场所应当创造条件，为残障人提供语音和文字提示、手语、盲文等信息交流服务，并提供优先服务和辅助性服务。

公共交通工具应当逐步达到无障碍设施的要求。有条件的公共停车场应当为残障人设置专用停车位。

第五十六条 组织选举的部门应当为残障人参加选举提供便利；有条件的，应当为盲人提供盲文选票。

第五十七条 国家鼓励和扶持无障碍辅助设备、无障碍交通工具的研制 and 开发。

第五十八条 盲人携带导盲犬出入公共场所，应当遵守国家有关规定。

第八章 法律责任

第五十九条 残障人的合法权益受到侵害的，可以向残障人组织投诉，残障人组织应当维护残障人的合法权益，有权要求有关部门或者单位查处。有关部门或者单位应当依法查处，并予以答复。

残障人组织对残障人通过诉讼维护其合法权益需要帮助的，应当给予支持。

残障人组织对侵害特定残障人群体利益的行为，有权要求有关部门依法查处。

第六十条 残障人的合法权益受到侵害的，有权要求有关部门依法处理，或者依法向仲裁机构申请仲裁，或者依法向人民法院提起诉讼。

对有经济困难或者其他原因确需法律援助或者司法救助的残障人，当地法律援助机构或者人民法院应当给予帮助，依法为其提供法律援助或者司法救助。

第六十一条 违反本法规定，对侵害残障人权益行为的申诉、控告、检举，推诿、拖延、压制不予查处，或者对提出申诉、控告、检举的人进行打击报复的，由其所在单位、主管部门或者上级机关责令改正，并依法对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分。

国家工作人员未依法履行职责，对侵害残障人权益的行为未及时制止或者未给予受害残障人必要帮助，造成严重后果的，由其所在单位或者上级机关依法对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分。

第六十六条 违反本法规定，新建、改建和扩建建筑物、道路、交通设施，不符合国家有关无障碍设施工程建设标准，或者对无障碍设施未进行及时维修和保护造成后果的，由有关主管部门依法处理。

第六十七条 违反本法规定，侵害残障人的合法权益，其他法律、法规规定行政处罚的，从其规定；造成财产损失或者其他损害的，依法承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

3、《无障碍环境建设条例》

无障碍环境建设条例

2012年6月13日国务院第208次常务会议通过，自2012年8月1日起施行

第一章 总 则

第一条 为了创造无障碍环境，保障残障人等社会成员平等参与社会生活，制定本条例。

第二条 本条例所称无障碍环境建设，是指为便于残障人等社会成员自主安全地通行道路、出入相关建筑物、搭乘公共交通工具、交流信息、获得社区服务所进行的建设活动。

第三条 无障碍环境建设应当与经济社会发展水平相适应，遵循实用、易行、广泛受益的原则。

第四条 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，应当征求残障人组织等社会的意见。

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 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。

第六条 国家鼓励、支持采用无障碍通用设计的技术和产品，推进残障人专用的无障碍技术和产品的开发、应用和推广。

第七条 国家倡导无障碍环境建设理念，鼓励公民、法人和其他组织为无障碍环境建设提供捐助和志愿服务。

第八条 对在无障碍环境建设工作中作出显著成绩的单位和个人，按照国家有关规定给予表彰和奖励。

第二章 无障碍设施建设

第九条 城镇新建、改建、扩建道路、公共建筑、公共交通设施、居住建筑、居住区，应当符合无障碍设施工程建设标准。

乡、村庄的建设和发展，应当逐步达到无障碍设施工程建设标准。

第十条 无障碍设施工程应当与主体工程同步设计、同步施工、同步验收投入使用。新建的无障碍设施应当与周边的无障碍设施相衔接。

第十一条 对城镇已建成的不符合无障碍设施工程建设标准的道路、公共建筑、公共交通设施、居住建筑、居住区，县级以上人民政府应当制定无障碍设施改造计划并组织实施。

无障碍设施改造由所有权人或者管理人负责。

第十二条 县级以上人民政府应当优先推进下列机构、场所的无障碍设施改造：

- （一）特殊教育、康复、社会福利等机构；
- （二）国家机关的公共服务场所；
- （三）文化、体育、医疗卫生等单位的公共服务场所；
- （四）交通运输、金融、邮政、商业、旅游等公共服务场所。

第十三条 城市的主要道路、主要商业区和大型居住区的人行天桥和人行地下通道，应当按照无障碍设施工程建设标准配备无障碍设施，人行道交通信号设施应当逐步完善无障碍服务功能，适应残障人等社会成员通行的需要。

第十四条 城市的大中型公共场所的公共停车场和大型居住区的停车场，应当按照无障碍设施工程建设标准设置并标明无障碍停车位。

无障碍停车位为肢体残障人驾驶或者乘坐的机动车专用。

第十五条 民用航空器、客运列车、客运船舶、公共汽车、城市轨道交通车辆等公共交通工具应当逐步达到无障碍设施的要求。有关主管部门应当制定公共交通工具的无障碍技术标准并确定达标期限。

第十六条 视力残障人携带导盲犬出入公共场所，应当遵守国家有关规定，公共场所的工作人员应当按照国家有关规定提供无障碍服务。

第十七条 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。

第三章 无障碍信息交流

第十八条 县级以上人民政府应当将无障碍信息交流建设纳入信息化建设规划，并采取措施推进信息交流无障碍建设。

第十九条 县级以上人民政府及其有关部门发布重要政府信息和与残障人相关的信息，应当创造条件为残障人提供语音和文字提示等信息交流服务。

第二十条 国家举办的升学考试、职业资格考试和任职考试，有视力残障人参加的，应当为视力残障人提供盲文试卷、电子试卷，或者由工作人员予以协助。

第二十一条 设区的市级以上人民政府设立的电视台应当创造条件，在播出电视节目时配备字幕，每周播放至少一次配播手语的新闻节目。

公开出版发行的影视类录像制品应当配备字幕。

第二十二条 设区的市级以上人民政府设立的公共图书馆应当开设视力残障人阅览室，提供盲文读物、有声读物，其他图书馆应当逐步开设视力残障人阅览室。

第二十三条 残障人组织的网站应当达到无障碍网站设计标准，设区的市级以上人民政府网站、政府公益活动网站，应当逐步达到无障碍网站设计标准。

第二十四条 公共服务机构和公共场所应当创造条件为残障人提供语音和文字提示、手语、盲文等信息交流服务，并对工作人员进行无障碍服务技能培训。

第二十五条 举办听力残障人集中参加的公共活动，举办单位应当提供字幕或者手语服务。

第二十六条 电信业务经营者提供电信服务，应当创造条件为有需求的听力、言语残障人提供文字信息服务，为有需求的视力残障人提供语音信息服务。

电信终端设备制造者应当提供能够与无障碍信息交流服务相衔接的技术、产品。

第四章 无障碍社区服务

第二十七条 社区公共服务设施应当逐步完善无障碍服务功能，为残障人等社会成员参与社区生活提供便利。

第二十八条 地方各级人民政府应当逐步完善报警、医疗急救等紧急呼叫系统，方便残障人等社会成员报警、呼救。

第二十九条 对需要进行无障碍设施改造的贫困家庭，县级以上地方人民政府可以给予适当补助。

第三十条 组织选举的部门应当为残障人参加选举提供便利，为视力残障人提供盲文选票。

第五章 法律责任

第三十一条 城镇新建、改建、扩建道路、公共建筑、公共交通设施、居住建筑、居住区，不符合无障碍设施工程建设标准的，由住房和城乡建设主管部门责令改正，依法给予处罚。

第三十二条 肢体残障人驾驶或者乘坐的机动车以外的机动车占用无障碍停车位，影响肢体残障人使用的，由公安机关交通管理部门责令改正，依法给予处罚。

第三十三条 无障碍设施的所有权人或者管理人对无障碍设施未进行保护或者及时维修，导致无法正常使用的，由有关主管部门责令限期维修；造成使用人人身、财产损害的，无障碍设施的所有权人或者管理人应当承担赔偿责任。

第三十四条 无障碍环境建设主管部门工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第三十五条 本条例自 2012 年 8 月 1 日起施行。

4、《中华人民共和国政府信息公开条例》（节选）

中华人民共和国政府信息公开条例

2007 年 1 月 17 日国务院第 165 次常务会议通过，自 2008 年 5 月 1 日起施行

第二十一条 对申请公开的政府信息，行政机关根据下列情况分别作出答复：

- （一）属于公开范围的，应当告知申请人获取该政府信息的方式和途径；
- （二）属于不予公开范围的，应当告知申请人并说明理由；
- （三）依法不属于本行政机关公开或者该政府信息不存在的，应当告知申请人，对能够确定该政府信息的公开机关的，应当告知申请人该行政机关的名称、联系方式；
- （四）申请内容不明确的，应当告知申请人作出更改、补充。

第二十四条 行政机关收到政府信息公开申请，能够当场答复的，应当当场予以答复。

行政机关不能当场答复的，应当自收到申请之日起 15 个工作日内予以答复；如需延长答复期限的，应当经政府信息公开工作机构负责人同意，并告知申请人，延长答复的期限最长不得超过 15 个工作日。

申请公开的政府信息涉及第三方权益的，行政机关征求第三方意见所需时间不计算在本条第二款规定的期限内。

第三十三条 公民、法人或者其他组织认为行政机关不依法履行政府信息公开义务的，可以向上级行政机关、监察机关或者政府信息公开工作主管部门举报。收到举报的机关应当予以调查处理。

公民、法人或者其他组织认为行政机关在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

5、行政复议与行政诉讼相关法律法规

中华人民共和国行政复议法

1999 年 4 月 29 日第九届全国人民代表大会常务委员会第九次会议通过

第9条 公民、法人或者其他组织认为具体行政行为侵犯其合法权益的，可以自知道该具体行政行为之日起六十日内提出行政复议申请；但是法律规定的申请期限超过六十日的除外。

第十二条 对县级以上地方各级人民政府工作部门的具体行政行为不服的，由申请人选择，可以向该部门的本级人民政府申请行政复议，也可以向上一级主管部门申请行政复议。

对海关、金融、国税、外汇管理等实行垂直领导的行政机关和国家安全机关的具体行政行为不服的，向上一级主管部门申请行政复议。

第十三条 对地方各级人民政府的具体行政行为不服的，向上一级地方人民政府申请行政复议。

对省、自治区人民政府依法设立的派出机关所属的县级地方人民政府的具体行政行为不服的，向该派出机关申请行政复议。

第十七条 行政复议机关收到行政复议申请后，应当在五日内进行审查，对不符合本法规定的行政复议申请，决定不予受理，并书面告知申请人；对符合本法规定，但是不属于本机关受理的行政复议申请，应当告知申请人向有关行政复议机关提出。

除前款规定外，行政复议申请自行政复议机关负责法制工作的机构收到之日起即为受理。

第十九条 法律、法规规定应当先向行政复议机关申请行政复议、对行政复议决定不服再向人民法院提起行政诉讼的，行政复议机关决定不予受理或者受理后超过行政复议期限不作答复的，公民、法人或者其他组织可以自收到不予受理决定书之日起或者行政复议期满之日起十五日内，依法向人民法院提起行政诉讼。

第三十一条 行政复议机关应当自受理申请之日起六十日内作出行政复议决定；但是法律规定的行政复议期限少于六十日的除外。情况复杂，不能在规定的期限内作出行政复议决定的，经行政复议机关的负责人批准，可以适当延长，并告知申请人和被申请人；但是延长期限最多不超过三十日。

行政复议机关作出行政复议决定，应当制作行政复议决定书，并加盖印章。

行政复议决定书一经送达，即发生法律效力。

中华人民共和国行政复议法实施条例

2007年5月23日国务院第177次常务会议通过，自2007年8月1日起施行

第十九条 申请人书面申请行政复议的，应当在行政复议申请书中载明下列事项：

- （一）申请人的基本情况，包括：公民的姓名、性别、年龄、身份证号码、工作单位、住所、邮政编码；法人或者其他组织的名称、住所、邮政编码和法定代表人或者主要负责人的姓名、职务；
- （二）被申请人的名称；
- （三）行政复议请求、申请行政复议的主要事实和理由；
- （四）申请人的签名或者盖章；
- （五）申请行政复议的日期。

中华人民共和国行政诉讼法

由中华人民共和国第七届全国人民代表大会常务委员会第二次会议于1989年4月4日通过，自1990年10月1日起施行

第三十九条 公民、法人或者其他组织直接向人民法院提起诉讼的，应当在知道作出具体行政行为之日起三个月内提出。法律另有规定的除外。

第四十一条 提起诉讼应当符合下列条件：

- （一）原告是认为具体行政行为侵犯其合法权益的公民、法人或者其他组织；
- （二）有明确的被告；
- （三）有具体的诉讼请求和事实根据；

（四）属于人民法院受案范围和受诉人民法院管辖。

第四十二条 人民法院接到起诉状，经审查，应当在七日内立案或者作出裁定不予受理。原告对裁定不服的，可以提起上诉。

第五十四条 人民法院经过审理，根据不同情况，分别作出以下判决：

（一）具体行政行为证据确凿，适用法律、法规正确，符合法定程序的，判决维持。

（二）具体行政行为有下列情形之一的，判决撤销或者部分撤销，并可以判决被告重新作出具体行政行为：

- 1 主要证据不足的；
- 2 适用法律、法规错误的；
- 3 违反法定程序的；
- 4 超越职权的；
- 5 滥用职权的。

（三）被告不履行或者拖延履行法定职责的，判决其在一定期限内履行。

（四）行政处罚显失公正的，可以判决变更。

第五十五条 人民法院判决被告重新作出具体行政行为的，被告不得以同一的事实和理由作出与原具体行政行为基本相同的具体行政行为。

第五十八条 当事人不服人民法院第一审判决的，有权在判决书送达之日起十五日内向上一级人民法院提起上诉。当事人不服人民法院第一审裁定的，有权在裁定书送达之日起十日内向上一级人民法院提起上诉。逾期不提起上诉的，人民法院的第一审判决或者裁定发生法律效力。

6、《中华人民共和国信访条例》（节选）

中华人民共和国信访条例

2005年1月5日国务院第76次常务会议通过，自2005年5月1日起施行

第二条 本条例所称信访，是指公民、法人或者其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向各级人民政府、县级以上人民政府工作部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由有关行政机关处理的活动。

采用前款规定的形式，反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织，称信访人。

第二十二条 信访人按照本条例规定直接向各级人民政府信访工作机构以外的行政机关提出的信访事项，有关行政机关应当予以登记；对符合本条例第十四条第一款规定并属于本机关法定职权范围的信访事项，应当受理，不得推诿、敷衍、拖延；对不属于本机关职权范围的信访事项，应当告知信访人向有权的机关提出。

有关行政机关收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场书面答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起15日内书面告知信访人。但是，信访人的姓名（名称）、住址不清的除外。

有关行政机关应当相互通报信访事项的受理情况。

第三十三条 信访事项应当自受理之日起60日内办结；情况复杂的，经本行政机关

负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并告知信访人延期理由。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

第三十四条 信访人对行政机关作出的信访事项处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内请求原办理行政机关的上一级行政机关复查。收到复查请求的行政机关应当自收到复查请求之日起30日内提出复查意见，并予以书面答复。

第三十五条 信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内向复查机关的上一级行政机关请求复核。收到复核请求的行政机关应当自收到复核请求之日起30日内提出复核意见。

7、《中华人民共和国民事诉讼法》（节选）

中华人民共和国民事诉讼法

由中华人民共和国第十届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议于2007年10月28日通过，自2008年4月1日起施行

第二十二条 对公民提起的民事诉讼，由被告住所地人民法院管辖；被告住所地与经常居住地不一致的，由经常居住地人民法院管辖。

对法人或者其他组织提起的民事诉讼，由被告住所地人民法院管辖。

第五十八条 当事人、法定代理人可以委托一至二人作为诉讼代理人。

律师、当事人的近亲属、有关的社会团体或者所在单位推荐的人、经人民法院许可的其他公民，都可以被委托为诉讼代理人。

第五十九条 委托他人代为诉讼，必须向人民法院提交由委托人签名或者盖章的授权委托书。

授权委托书必须记明委托事项和权限。诉讼代理人代为承认、放弃、变更诉讼请求，进行和解，提起反诉或者上诉，必须有委托人的特别授权。

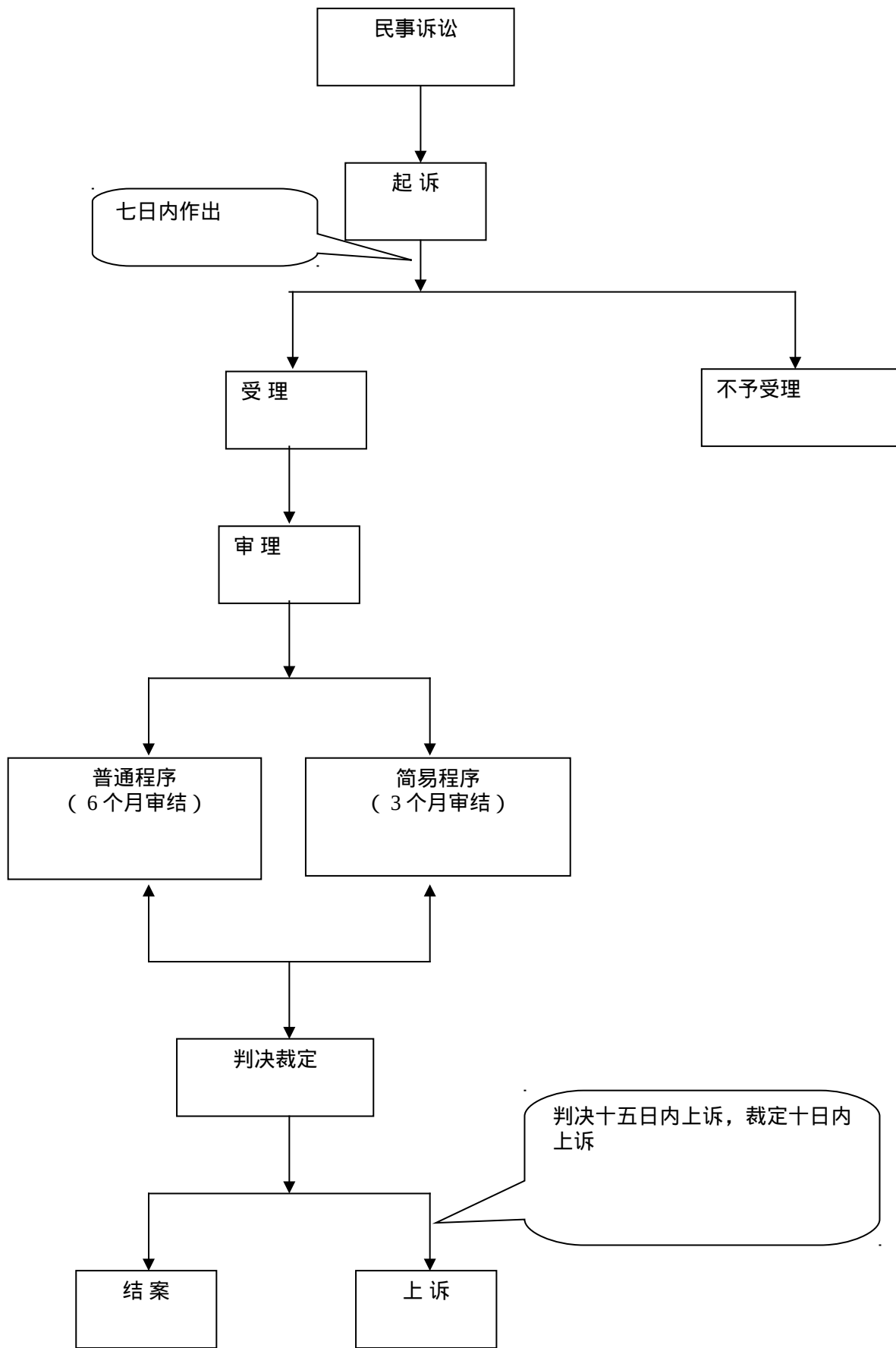
第一百三十五条 人民法院适用普通程序审理的案件，应当在立案之日起六个月内审结。有特殊情况需要延长的，由本院院长批准，可以延长六个月；还需要延长的，报请上级人民法院批准。第一百四十七条 当事人不服地方人民法院第一审判决的，有权在判决书送达之日起十五日内向上一级人民法院提起上诉。

当事人不服地方人民法院第一审裁定的，有权在裁定书送达之日起十日内向上一级人民法院提起上诉。

第一百五十九条 人民法院审理对判决的上诉案件，应当在第二审立案之日起三个月内审结。有特殊情况需要延长的，由本院院长批准。

人民法院审理对裁定的上诉案件，应当在第二审立案之日起三十日内作出终审裁定。

8、民事诉讼流程图



消除残障歧视工作组：非营利民间组织，发起于2010年5月3日，致力于消除基于残疾的歧视。曾在国内协助举办十几场反残疾歧视法律培训，协助了“河南首例公交优惠乘车案件”、“残疾人诉深圳地铁户籍歧视案”、“淮南残疾教师就业案”、“东莞公交歧视外地残疾人案”等一系列典型诉讼。