

上海市无障碍环境建设条例

(2023 年 1 月 15 日上海市第十六届人民代表大会
第一次会议通过)

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 无障碍设施建设与维护
- 第三章 无障碍信息交流
- 第四章 无障碍社会服务
- 第五章 社会共治
- 第六章 监督管理
- 第七章 法律责任
- 第八章 附则

第一章 总 则

第一条 为了践行人民城市重要理念，加快无障碍环境建设，增进民生福祉，提高人民生活品质，促进全体社会成员平等、充分、便捷地参与和融入社会生活，共享经济社会发展成果，不断

开创人民城市建设的新局面，根据相关法律、行政法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内的无障碍设施建设与维护、信息交流、社会服务以及相关社会共治、监督管理等无障碍环境建设活动。

本条例所称无障碍环境建设，是指为有无障碍需求的社会成员自主安全地出入建筑物以及使用其附属设施、通行道路、搭乘公共交通工具，获取、使用和交流信息，获得社会服务等提供便利和条件所进行的相关活动。

本条例所称有无障碍需求的社会成员，是指因残疾、年老、年幼、生育、疾病、意外伤害、负重等原因，致使身体功能永久或者短暂地丧失或者缺乏，面临行动、感知或者表达障碍的人员及其同行的陪护人员。

第三条 无障碍环境建设应当坚持中国共产党的领导，发挥政府主导作用，调动市场主体积极性，引导社会组织和公众广泛参与，推动全社会共建共治共享。

无障碍环境建设是全社会的共同责任，应当与经济社会发展水平相适应，遵循系统协同、通用易行、安全便利、广泛受益的原则，体现人文关怀与社会支持。

第四条 市人民政府应当加强对本市无障碍环境建设工作的领导，建立市无障碍环境建设协调机制，研究、决定相关重大事项，统筹部署、协调推进无障碍环境建设工作。

区人民政府应当落实推进本辖区无障碍环境建设的主体责任，建立区无障碍环境建设协调机制；负责组织、协调和管理辖区内无障碍环境建设工作。

市、区无障碍环境建设协调机制办公室，设在市、区住房城乡建设管理部门。

乡镇人民政府、街道办事处应当按照有关规定，并结合阳光助残工程、老年友好社区、儿童友好社区和文明城区创建等，推进辖区无障碍环境建设；督促无障碍设施管理责任人加强对无障碍设施的日常巡查和履行维护管理责任，保障无障碍设施正常使用。

各级人民政府应当将推进无障碍环境建设工作所需经费，纳入本级财政预算。

第五条 住房城乡建设管理部门负责无障碍环境建设协同推进工作，具体负责公共建筑、居住建筑无障碍设施工程建设活动的监督管理工作，并会同有关部门对公共建筑和居住建筑无障碍建设项目的使用状况进行监督管理。

交通部门负责道路、交通运输设施无障碍设施工程建设活动和使用状况的监督管理工作。

经济信息化部门负责信息无障碍建设的指导、推进和监督管理工作，推动无障碍信息传播与交流。

民政部门负责养老服务机构、儿童福利机构、残疾人养护机构等无障碍环境建设的指导、推进和监督管理工作，组织推动老

年人家庭适老化改造。

卫生健康部门负责组织拟订、协调落实应对人口老龄化的政策措施，推动无障碍环境建设相关工作；负责医疗卫生机构等无障碍环境建设的指导、推进和监督管理工作。

教育、体育部门负责学校、体育健身场所等无障碍环境建设的指导、推进和监督管理工作。

商务、文化旅游、绿化市容部门负责商业、文化、旅游、公园绿地等无障碍环境建设的指导、推进和监督管理工作。

发展改革、财政、规划资源、房屋管理、农业农村、科技、市场监督管理、公安、民族宗教、司法行政、金融管理、机关事务管理、城管执法等部门在各自职责范围内，负责无障碍环境建设相关工作。

第六条 工会、共产主义青年团、妇女联合会、残疾人联合会、依法设立的老年人组织等组织按照法律、法规和各自章程，协助各级人民政府及其有关部门开展无障碍环境建设工作。

相关行业组织应当发挥行业自律作用，协助本行业开展无障碍环境建设相关工作。

第七条 从事无障碍环境建设的相关单位，应当根据法律、法规、标准和合同约定履行各自责任，加强对工作人员的培训，提升为有无障碍需求的社会成员服务的能力。

第八条 市、区人民政府负责组织编制本行政区域无障碍环境建设发展规划，将其纳入国民经济和社会发展规划以及国土空

间规划，并组织实施。

住房城乡建设管理、交通运输、城市数字化转型、残疾人事业、老龄事业、养老服务等领域的相关专项规划，应当包含无障碍环境建设的相关内容。

编制无障碍环境建设发展规划和相关领域专项规划，应当征求残疾人联合会、依法设立的老年人组织等社会各方的意见，并通过人民建议征集等方式，听取市民群众的意见。

第九条 本市推广通用设计理念，建立健全无障碍设施、信息交流和社会服务等标准体系，加强标准之间的衔接配合；有关部门和单位应当依法实施无障碍环境建设标准。市市场监督管理部门会同住房城乡建设管理、交通、经济信息化等部门组织制定无障碍环境建设相关地方标准。有关部门根据需要，制定规范和指南。鼓励社会团体和企业制定、完善具有引领性的无障碍环境建设团体标准和企业标准。

本市建立无障碍信息的评测制度，推动评测结果采信应用，鼓励在市场采购、行业管理、社会治理等领域推广使用。

第十条 本市支持和鼓励高等学校、科研机构、企业事业单位、社会组织和个人研发无障碍环境建设的技术、产品，加强专利权、著作权、商标权等知识产权的保护，加快成果转化和推广应用。

本市依托政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”平台，推进无障碍环境建设数据互联互通，拓展无障碍数字化应用场景

和服务。

第十一条 本市鼓励在无障碍环境建设中推广运用绿色低碳技术、产品和服务，促进无障碍环境建设绿色发展。

第十二条 本市有关重点单位、重点区域应当在无障碍环境建设中发挥引领示范作用。

国家机关和法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织应当率先推进其公共服务场所的无障碍环境建设，加快无障碍设施建设和改造，提升无障碍服务精细化水平。

黄浦江和苏州河滨水公共空间、五个新城、临港新片区、虹桥国际中央商务区等重点区域应当加强系统规划，采用通用设计，按照高标准建设、高水平管理的要求，通过创建无障碍环境示范项目等多种方式，构建开放、创新、包容的无障碍环境。

第十三条 本市结合乡村特点和实际情况，统筹推进乡村无障碍设施建设和改造，发展乡村无障碍基本公共服务，提高乡村无障碍环境建设水平。农业农村、住房城乡建设管理、交通、经济信息化等相关部门按照各自职责开展相关工作。

第十四条 本市设立由无障碍环境建设相关领域专业人士组成的无障碍环境建设专家委员会，为推进无障碍环境建设提供专业支撑。

第十五条 本市建立无障碍环境建设信息统计和发布制度。住房城乡建设管理部门会同交通、经济信息化、民政等部门以及残疾人联合会等，开展强制性标准实施等无障碍环境建设情况的

统计分析，定期发布本市无障碍环境建设白皮书。

第十六条 本市将无障碍环境建设纳入文明城区、文明社区、文明村镇、文明单位、文明校园和文明行业等的创建、评定活动。

第十七条 市、区人民政府应当建立和完善本市无障碍环境建设目标责任制和考核评价制度，将无障碍环境建设目标完成情况纳入对所属部门、下一级人民政府和街道办事处的考核评价内容。具体考核办法由市、区人民政府另行制定。

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

第二章 无障碍设施建设与维护

第十八条 新建、改建、扩建的居住建筑、居住区、公共建筑、公共场所、交通运输设施、道路等，应当符合无障碍设施工程建设标准。

无障碍设施应当与主体工程同步设计、同步施工、同步验收、同步交付使用。新建、改建、扩建的无障碍设施，应当与周边的无障碍设施相衔接。

无障碍设施应当设置符合标准的无障碍标识，并纳入周边环境或者建筑物内部的引导标识系统。无障碍标识应当位置醒目，内容清晰、规范，指明无障碍设施的走向和位置。

第十九条 工程建设单位应当将无障碍设施建设经费纳入工

程建设项目概预算；在组织建设工程竣工验收时，应当同时对无障碍设施进行验收，在工程竣工验收报告中说明无障碍设施验收情况，并依法办理竣工验收备案手续。

第二十条 工程设计单位应当按照无障碍设施工程建设标准，设计无障碍设施。无障碍设施设计内容应当在建设工程设计总说明中进行专项说明。

依法应当进行施工图设计文件审查的，工程施工单位应当按照审查合格的施工图设计文件和相关技术标准，建设无障碍设施，并对施工质量负责。

委托监理的，工程监理单位应当根据相关规定和合同约定，按照审查合格的施工图设计文件和相关技术标准，对无障碍设施施工进行监理。

第二十一条 规划资源部门在审核建设工程设计方案时，应当就配套的无障碍设施建设要求，征询住房城乡建设管理、交通等相关部门的意见。

施工图审查机构审核建设工程施工图设计文件时，应当按照法律、法规和无障碍设施工程建设标准，对无障碍设施设计内容进行审查；不符合有关强制性标准相关技术要求的，不予审查通过。

受住房城乡建设管理、交通等相关部门委托的建设工程质量监督机构提交的建设工程质量监督报告中，应当包含无障碍设施建设的内容。

第二十二条 无障碍设施管理责任人应当加强对无障碍设施的日常巡查，履行下列维护管理职责，保障无障碍设施正常、安全使用：

- （一）定期对无障碍设施进行维护和保养；
- （二）发现无障碍设施、标识损毁、损坏的，及时维修；
- （三）发现无障碍设施被擅自占用的，及时纠正；
- （四）对确需改造的无障碍设施，履行改造责任。

前款所称管理责任人，是指居住建筑、居住区、公共建筑、公共场所、交通运输设施、道路等的所有权人。所有权人、管理人和使用人对维护管理责任有约定的，按照约定执行；法律、法规另有规定的，从其规定。

第二十三条 对既有的不符合无障碍设施工程建设标准的居住建筑、居住区、公共建筑、公共场所、交通运输设施、道路等，市住房城乡建设管理、交通、房屋管理等相关部门，以及区人民政府应当在各自职责范围内，推进无障碍设施改造工作，制定计划并组织实施。

市、区人民政府有关部门应当按照“放管服”改革的要求，对无障碍设施建设、改造项目简化审批材料、缩减审批时限、优化审批环节，提高审批效能。

无障碍设施改造由管理责任人负责。不具备无障碍设施改造条件的，管理责任人应当采取必要的替代性措施，为有无障碍需求的社会成员提供帮助或者服务。

第二十四条 本市在开展城市更新活动过程中，应当将无障碍环境建设要求纳入更新方案，持续改善和提升无障碍环境建设水平。

第二十五条 新建、改建、扩建的城市道路、商业区、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强制性标准的相关技术要求，建设或者改造无障碍设施。既有道路人行天桥应当在规定期限内，完成无障碍改造。

城市道路、商业区各种路口、出入口和人行横道处有高差时，应当设置缘石坡道。主要商业街、步行街和视力障碍者集中区域周边道路的人行横道的交通信号设施应当按照标准，加装行人过街提示装置，并保持正常使用。

盲道应当按照无障碍设施工程建设标准设置，并与周边的人行天桥、人行地下通道和公共建筑、交通运输设施的无障碍设施相衔接。

第二十六条 客运船舶、公共汽电车、轨道交通车辆等公共交通运输工具应当符合无障碍技术标准。交通枢纽、公共汽车站、客运码头在地面至站厅、换乘站之间，应当实现无障碍设施衔接。

公共汽电车、轨道交通车辆应当配备语音和字幕报站系统，并保持正常使用。公共交通运输工具运营单位应当加快配置无障碍公共汽电车。轨道交通车辆应当逐步配备无障碍车厢。

出租汽车运营企业应当配置一定比例的无障碍出租汽车，供

有无障碍需求的社会成员乘坐，并提供预约服务。

第二十七条 城市公共停车场、大型居住区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。

无障碍停车位供肢体残疾人驾驶或者乘坐的机动车使用。使用无障碍停车位的机动车，应当在车辆显著位置放置残疾人车辆专用标志或者提供肢体残疾人凭证。法律另有规定的，从其规定。

停车场管理者对于违规占用无障碍停车位的，应当予以劝阻；对拒不驶离或者强行停车，扰乱停车场公共秩序的，应当及时报告公安机关。

对无障碍停车费用给予优惠的，按照本市有关规定执行。

第二十八条 旅馆、酒店等应当按照无障碍设施工程建设标准，逐步配置一定比例的无障碍客房。

新建和具备改造条件的公共建筑、公共场所、交通运输设施等应当按照无障碍设施工程建设标准，建设或者改造无障碍卫生间。

第二十九条 本市鼓励和支持用人单位开展就业场所无障碍设施建设和改造，为有无障碍需求的员工提供必要的劳动条件和便利。

残疾人集中就业单位应当按照有关标准和需求，建设和改造无障碍设施，提供相关无障碍服务，并做好员工培训。

第三十条 居住区新建公共服务设施应当按照无障碍设施工程建设标准，配套建设无障碍设施；既有公共服务设施未达到无

障碍设施工程建设强制性标准相关技术要求的，应当进行必要、合理的改造。

本市推进既有多层住宅加装电梯，加装的电梯优先使用无障碍设施设计标准。

第三十一条 本市支持推进残疾人家庭无障碍改造、老年人家庭适老化改造工作，对符合条件的，按照本市有关规定给予适当补贴。

居民委员会、村民委员会、居住区物业服务企业以及业主委员会应当支持并配合残疾人家庭无障碍改造、老年人家庭适老化改造。

本市加强居住区、居住建筑无障碍改造工作与残疾人家庭无障碍改造、老年人家庭适老化改造工作的衔接。

第三十二条 禁止下列影响无障碍设施正常使用的行为：

- （一）损坏、擅自占用无障碍设施；
- （二）擅自改变无障碍设施用途；
- （三）法律、法规规定的其他禁止行为。

第三十三条 因特殊情况设置临时无障碍设施的，应当符合无障碍设施工程建设强制性标准的相关技术要求。

因特殊情况临时占用无障碍设施的，应当符合本市有关规定，并设置护栏、警示标志或者信号设施，采取必要的替代性措施。临时占用期满，应当及时恢复原状。

第三十四条 本市将符合条件的无障碍环境建设项目按照有

关规定纳入民心工程和为民办实事项目。

商业、办公类建设项目提供符合实际需要、经相关主管部门认定的残疾人康复医疗设施、残疾人特殊教育设施等无障碍环境建设公共要素的，可以按照有关规定，适用规划鼓励措施。其中，新建项目提供的相关公共要素的建筑面积可以不计入地块容积率；城市更新项目可以按照相关规定，增加经营性建筑量。

鼓励企业、社会组织自筹资金，完成大中型商场和餐饮、旅馆、旅游等商业服务场所的无障碍设施维修、更新和改造。符合财政补贴政策的，给予补贴。

第三章 无障碍信息交流

第三十五条 市、区人民政府应当将无障碍信息交流作为数字政府建设的重要内容，拓展应用场景，纳入城市数字化转型专项规划，并组织实施。

第三十六条 各级人民政府及其有关部门应当采取措施，为残疾人、老年人等获取政务信息提供便利。本市与残疾人、老年人等密切相关的地方性法规、政府规章、规范性文件发布时，应当及时提供有声、大字等无障碍阅读文本。

市、区人民政府通过召开新闻发布会等方式发布政务信息的，应当配备同步速录字幕或者手语翻译。

第三十七条 各级人民政府及其有关部门发布涉及自然灾害、

事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件信息时，应当同步采取语音、文字、手语等无障碍方式。

本市完善“12345”市民服务热线以及报警求助、消防应急、交通事故、医疗急救等紧急呼叫系统，健全文字、语音等无障碍功能，保障有无障碍需求的社会成员及时获取咨询、建议、求助、报警等服务。

第三十八条 市级电视台应当在播出电视节目时配备同步字幕，每天播放至少一次配播手语的新闻节目，并逐步扩大配播手语的节目范围。

公开出版发行的影视制品，应当具备可供选择的字幕等无障碍功能。

鼓励网络视频节目加配字幕、手语或者口述音轨。

鼓励有条件的影剧院、社区文化活动中心等单位开设无障碍电影专场，举办无障碍电影日等活动。

第三十九条 本市鼓励公开出版发行的图书、报刊配备有声、电子、大字、盲文等版本，方便有无障碍需求的社会成员阅读。

市、区人民政府设立的公共图书馆应当设置无障碍阅览室或者区域，通过提供有声读物、盲文读物、大字读物、信息检索设备等方式，满足社会成员的无障碍阅读需求。

本市鼓励食品、药品以及其他商品生产经营者在商品外部包装配置盲文、大字、语音说明书等，方便有无障碍需求的社会成员使用。

第四十条 本市国家机关的互联网门户网站、公共服务平台和法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织的互联网网站、服务平台，应当符合无障碍网站设计标准。

本市鼓励新闻资讯、社交通讯、生活购物、医疗健康、金融服务、学习教育、交通出行等领域的互联网网站、移动互联网应用程序以及智能设备操作系统符合国家信息无障碍标准，提供无障碍信息和服务。

第四十一条 本市持续推进数字化服务无障碍，支持为残疾人、老年人等提供相关硬件和软件安装等服务。

鼓励开发满足残疾人、老年人等需求的即时通讯、远程医疗、学习教育、地图导航、金融支付、网络购物和预约服务等无障碍应用程序。

支持各类教育机构以及其他社会主体通过多种形式，开展培训、提供课程，帮助残疾人、老年人等提高运用智能技术的能力。

第四十二条 本市鼓励音视频以及多媒体设备、智能移动终端设备、电信终端设备制造者，开展相关设备研发和改造，推动技术和产品具备语音、大字等无障碍功能。

银行、医院、铁路客运站、轨道交通车站、民用运输机场航站区等应当确保一定比例的自助公共服务终端设备具备语音、大字、盲文等无障碍功能。

第四十三条 基础电信业务经营者提供电信服务时，应当创造条件，为有无障碍需求的社会成员提供必要的文字和语音信息

服务；鼓励其为有无障碍需求的社会成员提供优惠服务。

第四十四条 本市推广和使用国家通用手语、国家通用盲文，支持相关培训、服务机构建设。

提供基本公共服务使用手语、盲文，以及学校开展手语、盲文教育教学的，应当使用国家通用手语、国家通用盲文。

第四章 无障碍社会服务

第四十五条 国家机关和法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织，应当在其公共服务场所配备必要的无障碍设备和辅助器具，公示无障碍设施信息，提供无障碍服务。

区、乡镇人民政府和街道办事处应当根据本辖区的实际情况，组织编制无障碍环境信息指南。

行政服务、社区服务以及供水、供电、供气等公共服务机构，应当设置低位服务台或者无障碍服务窗口，建立无障碍服务预约制度，为有无障碍需求的社会成员提供服务。

第四十六条 组织选举的部门和单位应当为有无障碍需求的选民参加选举提供便利和必要协助，为视力障碍选民提供盲文、大字或者电子选票。

第四十七条 司法机关、法律援助机构应当为有无障碍需求的社会成员参加诉讼活动、获得法律援助提供无障碍服务，并按照国家有关规定提供手语翻译、盲文翻译等服务。

本市鼓励仲裁机构、律师事务所、公证处、司法鉴定机构、基层法律服务所等法律服务机构结合所提供的服务内容，提供无障碍服务。

第四十八条 教育部门和各类教育机构应当采取措施，加强教育场所的无障碍设施建设、改造和设备配备，为有无障碍需求的师生提供服务。

有关部门和考试组织单位应当根据国家规定，为有无障碍需求的社会成员参加教育考试、职业资格考试、技术技能考试、招录招聘考试等提供便利。

公安机关、交通部门应当为符合条件的肢体残疾人、听力障碍者、老年人参加机动车驾驶证资格考试提供便利。

第四十九条 医疗卫生机构应当结合医疗服务实际，提供相关无障碍设施和服务，为有无障碍需求的社会成员就医提供便利。鼓励医疗卫生机构为听力、言语、视力障碍者就医提供手语翻译、助盲导医等服务。

残疾人、老年人等相关服务机构应当配备无障碍设施设备，在生活照料、康复护理等方面提供无障碍服务。

第五十条 养老机构、居家社区养老服务机构以及其他提供养老服务的机构、场所，应当符合无障碍标准，并结合老年人身体机能、行动特点、生活需求等，提供适老性产品安装、康复辅助器具配备和使用指导等服务，推进适老化改造，满足老年人对居住、活动场所的安全、卫生、便利等要求。

第五十一条 本市鼓励文化、旅游、绿化、体育、金融、邮政、电信、商业、会展、餐饮、旅馆等服务场所结合所提供的服务内容，为有无障碍需求的社会成员提供辅助器具、咨询引导等服务，相关服务场所不得拒绝使用轮椅等康复辅助器具者进入。

本市鼓励邮政、快递企业为行动不便的残疾人、老年人提供上门收寄服务。邮政企业应当对盲人读物给予免费寄递。

本市鼓励高等学校、社会团体、文化企业根据残疾人、老年人等的特点和需求，参与无障碍模式的文化作品制作，扩大无障碍模式的文化作品供应。

第五十二条 交通运输设施和公共交通运输工具运营单位应当根据各类运输方式的服务特点，结合设施设备条件和所提供的服务内容，为有无障碍需求的社会成员设置无障碍窗口、专用等候区域、绿色通道和优先坐席，提供辅助器具、咨询引导、字幕报站、语音提示、预约定制等无障碍服务。

交通运输设施和公共交通运输工具运营单位应当逐步建立无障碍公共交通导乘系统，提供公共交通路线和站点的详细地图、无障碍设施设置等信息，服务有无障碍需求的社会成员自主出行。

第五十三条 本市支持运用人工智能、物联网、大数据、云计算、仿生等技术开发无障碍出行服务软件、无障碍公共交通导乘系统和智能助盲辅具。

鼓励地图导航等出行服务软件逐步完善无障碍设施的标识和无障碍出行路线导航功能，并加强与相关网站和移动互联网应用

程序的融合运用。

公共场所经营管理单位、交通运输设施和公共交通运输工具运营单位应当为残疾人携带导盲犬、导听犬、辅助犬等服务犬提供便利。

残疾人携带服务犬出入公共场所、使用交通运输设施和公共交通运输工具的，应当采取必要的防护措施。

第五十四条 本市鼓励和支持服务于残疾人、老年人等听力、言语、视力障碍人群的无障碍信息服务平台建设，为有无障碍需求的社会成员提供远程实时无障碍信息服务。

本市支持运用互联网、物联网等技术手段，为残疾人、老年人等提供“一键通”服务，创建推广示范应用场景，即时接收、响应残疾人、老年人等就医、出行、紧急救援、政策咨询等需求。

第五十五条 应急避难场所的维护管理单位在制定和实施工作预案时，应当考虑社会成员的无障碍需求，视情况设置语音、文字、闪光等提示装置，设置无障碍标识，并完善集中场所和服务机构的安全保障、应急服务、消防安全功能，加强突发事件中对残疾人、老年人等的保护。

第五十六条 各级人民政府及其有关部门和提供公共服务的场所应当根据残疾人、老年人等社会成员的无障碍需求，为其使用相关信息化服务给予帮助；涉及医疗、社会保障、生活缴费等服务事项的，应当保留现场人工办理等传统服务方式，推动线上、线下服务融合发展、互为补充。

第五章 社会共治

第五十七条 本市推进阳光助残工程，促进老年友好社区创建，支持儿童友好城市建设，共同营造无障碍友好环境。

第五十八条 本市建立健全无障碍环境建设公众参与机制，强化社会公众对无障碍环境建设的认识和理解，依法保障公众在无障碍环境建设中的知情权、参与权、表达权和监督权。

有关部门应当广泛听取社会各界的意见，改进无障碍环境建设工作。

第五十九条 本市开展无障碍环境建设的宣传教育，推广建设无障碍友好环境理念，普及无障碍知识，传播无障碍文化，提升全社会无障碍意识。

教育部门应当将无障碍理念纳入各类学校的校园文化建设，通过开展无障碍体验活动等方式，培育学生尊重和帮助有无障碍需求的社会成员的理念。

广播、电视、报刊、网站等应当按照有关规定，开展无障碍环境建设公益宣传。

鼓励相关服务机构和企业通过多种形式，向公众告知本单位所提供的无障碍设施或者服务，为有无障碍需求的社会成员提供便利。

第六十条 本市鼓励志愿者、志愿服务组织和其他社会组织

为残疾人、老年人等有无障碍需求的社会成员使用无障碍设施、便利出行、交流信息和获取社会服务等提供志愿服务。

本市志愿服务相关信息平台应当将无障碍服务纳入志愿服务项目和类别，为残疾人、老年人等有无障碍需求的社会成员发布无障碍需求信息，以及为志愿者、志愿服务组织开展相应的志愿服务提供便利。

本市鼓励和支持企业事业单位、社会组织和个人以公益赞助、慈善捐赠等方式，参与无障碍环境建设。

第六十一条 本市建立无障碍环境建设相关领域人才培养机制，加强无障碍环境建设相关专业学科建设，支持高等学校、中等职业学校等开设无障碍环境建设相关专业课程，开展无障碍环境建设理论研究和实践活动。

城市规划、建筑设计、工程管理、交通运输、景观园林、室内设计、计算机科学与技术等相关学科专业应当增加无障碍环境建设方面的教学和实践内容。

第六十二条 本市加强无障碍环境建设领域的队伍建设，强化对无障碍环境建设建筑师、工程师、手语翻译等专业人员的职业教育和培训。

行政服务、社区服务和供水、供电、供气等公共服务机构，以及教育、医疗、养老、托育、公共交通、物业管理等服务机构和企业，应当通过模拟体验、现场操作等多种方式，对工作人员进行无障碍职业道德教育和无障碍服务专业技能、心理咨询等培

训，提升为残疾人、老年人等提供无障碍服务的意识和水平。

鼓励前款所列服务机构和企业以及相关行业组织与残疾人联合会、依法设立的老年人组织等组织合作，提升无障碍服务教育和技能培训水平。

第六十三条 本市鼓励以下无障碍技术、产品和服务的研发、生产和推广应用，为残疾人、老年人等有无障碍需求的社会成员提供便利：

（一）康复辅助器具、紧急救援器具、无障碍交通工具等无障碍设备，及其安装、使用和维护服务；

（二）读屏软件、阅读终端等视力无障碍设备；

（三）语音转文字软件、手语视频软件、语音识别系统、实时字幕等听力无障碍设备；

（四）可穿戴、便携式监测监护无障碍终端设备；

（五）安全防护、照料护理、健康促进、情感关爱等智慧产品和服务；

（六）其他有社会需求的无障碍技术、产品和服务。

本市发展康复辅助器具在社区的租赁服务，为有需求的群体提供基本保障类康复辅助器具和其他可供选择的多样化产品。

第六十四条 本市加强对无障碍环境建设的金融支持，完善融资扶持措施，鼓励金融机构开发、提供金融产品和服务，促进无障碍环境建设。

鼓励政府性融资担保机构为符合条件的无障碍环境建设企业

提供融资增信支持。

鼓励保险业金融机构提供产品责任保险、公众责任保险等险种，为无障碍环境建设相关主体提供保障。

第六十五条 本市鼓励有关单位在下列与无障碍环境建设相关的活动中，邀请残疾人联合会、依法设立的老年人组织等组织以及残疾人、老年人等有无障碍需求的社会成员代表，进行意见征询、试用体验：

（一）无障碍设施设计；

（二）新建、改建、扩建公共服务场所、公共活动场所、商业服务场所等建设项目竣工验收；

（三）信息化项目建设；

（四）无障碍产品设计、研发；

（五）其他与无障碍环境建设相关的活动。

第六十六条 残疾人联合会、依法设立的老年人组织等组织应当定期组织开展无障碍设施、信息交流和公共服务的使用或者体验活动，汇总分析各类无障碍需求信息，形成需求清单，为完善政策，改进工作，促进相关技术、产品和服务供需对接等提供参考。

第六章 监督管理

第六十七条 无障碍设施应当纳入城市网格化管理。区、乡

镇人民政府和街道办事处所属的城市运行管理机构对巡查发现的无障碍设施损毁、故障、被占用等情况，应当进行派单调度、督办核查，指挥协调有关部门或者单位及时进行维护管理。

第六十八条 本市建立完善无障碍环境建设第三方评估机制，有关主管部门应当定期委托第三方机构开展评估，将评估结果作为开展无障碍环境建设工作的重要依据，并向社会公布。

第三方机构开展评估时，应当邀请残疾人联合会、依法设立的老年人组织等参加，充分听取残疾人、老年人等社会成员有关无障碍需求、使用感受等方面的意见。

第六十九条 对于违反无障碍环境建设相关规定的行为，任何单位和个人可以通过“12345”市民服务热线、“随申拍”、部门网站等渠道提出意见、建议，或者进行投诉举报。有关部门接到意见、建议和投诉举报后，应当及时核实处理并予以答复。

残疾人联合会、依法设立的老年人组织等组织可以邀请人大代表、政协委员、专家学者、市民代表等，参与无障碍环境建设情况的监督活动。

新闻单位可以对无障碍环境建设情况开展舆论监督。

第七十条 市、区人民代表大会常务委员会通过听取和审议专项工作报告、开展执法检查等方式，加强对本行政区域内无障碍环境建设情况的监督。

市、区人民代表大会常务委员会充分发挥人大代表作用，组织人大代表围绕无障碍环境建设开展专题调研和视察等活动，汇

集、反映人民群众的意见和建议，督促有关方面落实无障碍环境建设的各项工作。

第七十一条 人民检察院通过诉讼监督、检察建议、支持起诉等方式对无障碍环境建设工作进行法律监督。

对违反无障碍环境建设相关法律、法规规定，损害公共利益的，人民检察院可以依法提起公益诉讼。

第七章 法律责任

第七十二条 违反本条例规定的行为，法律、行政法规已有处理规定的，从其规定。

第七十三条 无障碍设施管理责任人不履行维护管理职责，致使无障碍设施无法正常、安全使用的，由交通、城管执法等相关部门责令限期改正；造成使用人人身损害、财产损失的，依法承担赔偿责任。

第七十四条 擅自改变无障碍设施用途或者依法应当采取必要的替代性措施却未予执行的，由交通、城管执法等相关部门责令限期改正；逾期不改正或者情节严重的，处一万元以上三万元以下罚款；造成人身损害、财产损失的，依法承担赔偿责任。

第七十五条 违规占用无障碍停车位拒不驶离或者强行停车，扰乱停车场公共秩序的，由公安机关责令改正，依法予以处罚。

第七十六条 有义务提供无障碍信息的主体未依法提供的，

由经济信息化、网信、广播电视、新闻出版等有关主管部门责令限期改正。

第七十七条 负有公共服务职责的部门和单位未依法提供无障碍社会服务的，由本级人民政府或者上级主管部门责令限期改正；逾期未改正的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

第七十八条 违反本条例规定的行为，除依法追究相应法律责任外，相关部门还应当按照规定将违法行为的失信信息向市公共信用信息服务平台归集，并依照有关规定进行惩戒。

第七十九条 有关主管部门、有关组织的工作人员滥用职权、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。

第八章 附 则

第八十条 本条例自 2023 年 3 月 1 日起施行。