

过去20年,杭州的无障碍设施建设工作始终走在全国前列。早在2002年,杭州就被命名为全国首批12个“创建全国无障碍设施建设示范城”之一。当年,杭城还引进第一批带有无障碍出行设施的公交车。随着杭州亚残运会的临近,除了各比赛场馆转换工作如期完成,交通、酒店侧也进行了无障碍优化提升,与此同时,杭州各大景区、文博场馆等文旅场域也纷纷提质升级,完成“变装”……

有爱杭州,打通无碍旅游“最后一公里”

◎ 记者 贾露

【市政侧】

打破壁垒,打造“有爱无碍”城市风景带



亚残运会不仅是一次体育竞技,一场视觉盛宴,更是一次城市的提升。“这几年,我们出行更自由、自如,也更舒适了。”杭州市无障碍促进会会长张华开心地说。张华的“幸福感”来自杭州在无障碍环境提升上所做出的努力。近年来,杭州共改造提升14万个无障碍点位及重要公共服务场所;对亚运场馆、亚运村、定点酒店以及机场、地铁、火车站等1800多个项目开展竣工前体验督导;创建省级无障碍社区121个,实施困难残疾人家庭改造1.5万户。

据悉,杭州已提升城市道路75条段、盲道3000多公里、缘石坡道2.9万处、城市人行天桥地道50座、无障碍公厕1600余座,实施老旧小区电梯改造1000台,

“红色阵地”无障碍示范点260余处,推出300辆无障碍巡游出租车。此外,杭州还全力推进政府网站、办事窗口、公共服务机构网点等信息无障碍建设,并创新研发支付宝“无障碍服务在线”平台,可提供无障碍交通出行、24小时智能在线手语翻译、无障碍旅游等一站式集成服务,有效破解特殊群体出行难、沟通难、融入难等问题,真正让生活“有爱无碍”。

近日,杭州亚运文明驿站助残服务也正式启动。220个市级亚运文明驿站、314个区(县)级亚运文明驿站,3400余个新时代文明实践中心串珠成链、全情服务。在亚残运会期间,志愿者们将帮助有需要的宾客观览赛事、游览风景、品味城市,构筑一道城市志愿服务“风景带”。

【文旅场域侧】

优化“软硬件”,一把尺子量到底

值得一提的是,杭州还打造了以西湖、良渚、运河等世界遗产为核心的5条无障碍旅游线路。杭州市文化广电旅游局相关负责人介绍,这5条线路注重文化味、烟火气,既能欣赏杭州靓丽的风景和深厚的历史文化,也能感受现代都市的魅力和活力。与此同时,杭州市文化广电旅游局还对沿线15个旅游景区、文博场所(馆)等重要游览节点进行了无障碍改造。

据悉,杭州无障碍旅游线路设计及沿线旅游景区、文博场所(馆)优化改造历时两年,每一个细节都是线路设计及勘测团队“一把尺子量出来的”。“我们不光是设计线路,更多的是关注沿线沿途的无障碍设施完善程度、标准化建设,以及对游客行进过程中的流畅程度进行把关。”作为该批线路设计及改造的专家组成员之一,全国无障碍环境建设智库专家、浙江旅游职业学院无障碍旅游研究所所长黄宝辉表示,一条畅通无阻的无障碍游线,由无数的细节服务组成,特别是硬件与软件之间的关联与呼应。

比如线路要满足轮椅人士及婴幼儿



▲宋城千古情剧场内的轮椅席位

车的自助通行,无障碍厕所设施须完善且牢固,文博场所(馆)的无障碍服务台设置要规范,卫生间报警器按钮点位、缘石坡道要设计合理,无障碍服务要常态化等等。“它不是单一、分散的点位建设,而是要打通所有点位,形成无障碍环线。”黄宝辉透露,杭州的无障碍游线由无障碍环境建设专家、旅行策划经理、杭州市金牌导游与省无障碍环境建设促进会残障人士代表共同参与设计,尤其注重线路的连贯性、畅通感、安全性与舒适度。

针对重点文旅场域,杭州正试图打通无障碍旅游的“最后一公里”。

记者手记

发现、理解、重视少数人的需求,是衡量社会文明的一个标志,也是衡量一个城市国际化程度的重要标尺。无障碍建设从无到有、从有到优的变迁,可以看到一个城市文明发展的变迁。

9月1日,《中华人民共和国无障碍环境建设法》正式施行,标志着我国无障碍法治化迈向新阶段。近年来,杭州无障碍旅游的基础配套设施、服务的发展是显而易见的。

2016年,浙江首辆无障碍旅游大巴在杭州亮相;2021年底,杭州西湖景区对大型画舫进行无障碍设施完善;2022年以来,良渚古城遗址公园、杭州西溪国家湿地公园开通了景区无障碍观光车;2023年10月,杭州打造全国首个山地式无障碍动物园……

无障碍建设,已成为杭州城市发展的温暖底色。

【交通侧】

细致入微,让出行“一路畅通”

近日,杭州公交集团对197辆公交车进行无障碍改造。记者来到石桥公交停车场的作业车间,看到了一辆辆完成“变装”的公交车。记者发现,这些公交车后车口都装有一个由铁皮打造的“移动接驳平台”装置。除了涂上了色彩鲜亮的防滑漆,其表面也打上了防滑纹路。整个平台长5.6米,宽2米,坡度仅4.8度,坐轮椅的乘客,不需要帮手便可自己轻松将轮椅摇上去。杭州公交集团修理分公司总经理沈方红介绍,“公交车与地面之间有一定的高度差,大约有30厘米,为了能在亚运村或赛事场馆周边更方便轮椅运动员上下,我们特别制作了30个这样的移动接驳平台。”

走进公交车内,记者发现后车门的无障碍踏板已更换了崭新的防滑胶垫,车厢内部通过拆除10排座椅,腾出了不少位置,可以同时停放6辆轮椅车,每个轮椅停放区域后方还加装了两排安全带,一条固定轮椅本身,另一条则用来固定运动员的身体。在每个停放区域还贴心地加装了布艺背板,增强舒适度。“这次改造的车辆,主要是平时在运营的12米、10米的车型,通过拆除座椅、腾挪空间,加装了无障碍装置。”沈方红说。

为保障亚残运会期间的“一路畅通”,杭州机场也采取了多项举措。日



▲杭州197辆公交车完成无障碍改造

前,杭州萧山国际机场的抵离服务全面开启。杭州萧山国际机场相关负责人介绍,目前,T4航站楼设置了2500米无障碍盲道、1200米无障碍坡道、258台无障碍电梯,涵盖停车位、盲道、轮椅坡道及低位服务柜台等13个分项。安检区域设置了4间临时非公开检查室,2间配备有座椅、助行器、检查床等设施设备假肢维修室。机场海关还在自助申报区域设置了符合轮椅高度的申报台,并配备专门人员协助申报。

值得一提的是,机场还在航站楼配备了专用接驳车,布置36处临时休息区,并配备无障碍饮水机;前期残运会岗前培训的255名“小青荷”志愿者,会以“细心、耐心、爱心”提供最优的抵离服务。此外,志愿服务品牌党员“初心站”和“温暖畅行”设立了全省首个线上线下亚运手语无障碍公共服务点,提供“无声有爱”的手语服务。

【酒店侧】

个性化定制,让住宿更有温度

无障碍坡道、无障碍卫生间、仅40厘米高的床铺、低位猫眼、伸手一拉即可到达面前的衣架……近日,记者走访了几家亚残运会官方接待饭店,它们无不在硬件和软件的改造、提升上下足了功夫。一个个“个性化定制”,让记者不时被“暖”到。

据了解,杭州目前共有29家组委会授权的亚残运会官方接待饭店。其中,亚残奥委员会大家庭饭店1家,主要用于接待亚残奥委员会大家庭成员;其他官方接待饭店用于接待注册媒体、主播机构、赞助企业、各国奥委会邀请宾客、亚残运会技术官员等赛会客户群。

“我们共对20间客房进行了无障碍设施设备改造,并在公共区域改造了无障碍坡道、无障碍电梯、无障碍洗手间等。”亚残奥委员会大家庭饭店、杭州某酒店销售总监尹志成表示,他们要做到客人从进入酒店开始就实现无障碍通行。

尹志成说,当宾客来到酒店时,下车后便能通过无障碍坡道进入大堂。循着地贴和指示,宾客可在低位服务台完成登记入住。酒店专门改造了无障碍电梯,在轿厢内设置了镜子和低位按键,方便轮椅出行的宾客出行。走出电梯后,记者看到,无障碍楼层的地毯采用了相对较硬的材质,减少轮椅在地面上的摩擦阻力。房间门口设置了小坡道,方便宾客“丝滑”通过。无障碍客房

内,更有许多温暖细节。为了方便轮椅进出,客房拆除了卫生间门,以浴帘代替;猫眼的位置从原先的1.2米降低到40厘米;淋浴房里放置了辅助洗浴座椅,宽敞的空间,方便宾客从轮椅挪到洗浴的座椅上。此外,无障碍客房的床铺高度也仅有40厘米,能直接从轮椅坐到床上。酒店还在床边配置了无障碍衣柜,坐在轮椅上,只需要伸手轻轻一拉,就能将衣架拉到自己身边,极大地提升了更换衣物的便捷度。



▲无障碍房间的淋浴间



▲无障碍衣柜