

上海市无障碍环境建设与管理办法

(2021年3月12日上海市人民政府令第45号公布)

第一章 总则

第一条 (目的和依据)

为了创造更高水平的无障碍环境，保障残疾人、老年人等社会成员平等参与、共享高品质生活，提升城市温度和文明程度，展现国际大都市形象，根据《中华人民共和国残疾人保障法》《中华人民共和国老年人权益保障法》《无障碍环境建设条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 (定义)

本办法所称无障碍环境，是指便于残疾人、老年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、获得社会服务的环境。

第三条 (适用范围)

本办法适用于本市行政区域内的无障碍设施、无障碍信息传播与交流、无障碍社会服务等相关建设与管理活动。

第四条 (基本原则)

无障碍环境建设应当与经济社会发展水平相适应，遵循政府主导、社会参与、广泛

受益的原则，满足相关社会成员自主出行、便捷交流、获得服务等需求，体现人文关怀与社会支持。

第五条（政府职责）

市、区人民政府应当加强对无障碍环境建设与管理工作的领导，建立健全综合协调机制，协调解决无障碍环境建设与管理的重要问题，督促相关任务落实。

第六条（部门职责）

住房城乡建设部门负责公共建筑、居住建筑、居住区无障碍设施工程建设活动的监督管理，并会同有关部门对公共建筑、居住建筑、居住区无障碍设施工程的使用状况进行监督检查。

交通部门负责道路、公共交通设施无障碍设施工程建设活动的监督管理，并对道路、公共交通设施无障碍设施工程的使用状况进行监督检查。

经济信息化、文化旅游部门按照各自职责，负责推进无障碍信息传播与交流。

民政部门负责指导和推进养老服务机构、儿童福利机构、残疾人养护机构的无障碍环境建设工作，组织实施老年人家庭无障碍设施改造。

卫生健康、教育部门负责指导和推进医疗卫生机构、学校的无障碍环境建设工作。

发展改革、财政、规划资源、房屋管理、绿化市容、农业农村、商务、体育、科技、公安、城管执法等部门在各自职责范围内，负责无障碍环境建设与管理相关工作。

第七条（社会组织）

残疾人联合会、依法设立的老年人组织（以下简称老年人组织）等社会组织有权向

有关部门反映相关社会成员的无障碍环境需求，提出加强和改进无障碍环境建设与管理
的意见、建议，开展社会监督。

残疾人联合会负责组织实施残疾人家庭无障碍设施改造。

相关行业组织应当发挥行业自律作用，组织协调和推动本行业无障碍环境建设工
作。

第八条（发展规划）

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，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、交通、经济信息化等部门应当将无障碍环境建设内容纳入相关专项
规划，并组织实施。

编制无障碍环境建设发展规划和相关专项规划，应当征求残疾人联合会、老年人组
织等社会的意见。

第九条（示范引领与科技研发）

鼓励区人民政府在推进新城建设、旧区改造、城市更新等过程中，运用 5G、物联
网、人工智能等新一代信息技术，建设更高标准的无障碍环境，创建无障碍环境示范项
目、示范区。

支持企业事业单位、社会组织及个人研发、推广和应用无障碍通用设计技术、产
品，提高无障碍环境的便捷化、系统化、智能化水平。

第十条（宣传教育）

市、区人民政府有关部门在履行无障碍环境建设与管理职责过程中，应当组织开展无障碍环境建设宣传教育工作。

鼓励残疾人联合会等社会组织开展无障碍环境建设宣传教育活动，为相关单位和个人学习无障碍环境知识、开展相关技能培训提供指导和帮助。

广播电台、电视台、报刊、新闻网站等媒体应当按照有关规定，开展无障碍环境建设公益宣传。

第十一条 （社会支持）

鼓励志愿者、志愿服务组织参与无障碍环境建设宣传，监督无障碍环境建设活动，提供志愿服务。

鼓励企业事业单位、社会组织及个人捐助无障碍环境建设。

第十二条 （考核与奖励）

市、区人民政府应当将无障碍环境建设作为精神文明创建活动的重要内容，纳入精神文明创建考核评价指标体系。

对在无障碍环境建设工作中做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 无障碍设施建设与维护

第十三条 （无障碍设施建设要求）

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。相关部门应当及时完善本市无障碍设施工程建设标准。

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。

第十四条（无障碍设施标识）

无障碍设施应当设置符合标准的无障碍标识，并纳入城市环境或者建筑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及位置。

第十五条（设计、施工与监理）

设计单位在进行建设项目设计时，应当按照无障碍设施工程建设标准，配套设计无障碍设施。

施工单位应当按照经审查通过的施工图设计文件，配套建造无障碍设施，并对施工质量负责。

工程监理单位应当按照无障碍设施工程建设标准和经审查通过的施工图设计文件，对无障碍设施的施工质量实施监理，并承担监理责任。

第十六条（规划与施工审查）

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、交通等部门的意见。

施工图审查机构在审核建设工程施工图设计文件时，应当按照有关法律、法规和无障碍设施工程建设标准，对配套建设的无障碍设施设计内容进行审查；不符合有关强制性要求的，不予审查通过。

第十七条（竣工验收、备案）

建设单位在组织建设项目竣工验收时，应当同时验收配套建设的无障碍设施；报送备案的工程竣工验收报告，应当包含无障碍设施建设内容。

受住房城乡建设、交通等部门委托的建设工程质量监督机构，在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。

第十八条（无障碍设施试用体验）

新建、改建、扩建下列场所，建设单位在组织竣工验收时，可以根据实际需要，邀请残疾人、老年人等社会成员代表对无障碍设施进行试用体验，听取其意见和建议：

- （一）社会福利、康复托养、特殊教育等专业服务场所；
- （二）国家机关、事业单位的公共服务场所；
- （三）城市主要道路、广场、公园、绿地、公共厕所等公共活动场所；
- （四）交通运输、文化、体育、教育、医疗卫生等公共服务场所；
- （五）金融、邮政、通信、公用事业等营业场所；
- （六）大中型商场、餐饮、住宿、旅游等商业服务场所；
- （七）与残疾人、老年人等社会成员日常生活、工作密切相关的其他场所。

第十九条（公共交通无障碍）

公共交通运营单位应当根据实际需要，逐步配置无障碍车辆，并设置便于识别的无障碍运营标志。

公共交通运营单位应当在运营车辆上配备语音和字幕报站系统，并保持正常使用。

轨道交通车站应当设置地面至站厅的无障碍设施，并在换乘站之间实现无障碍设施衔接。轨道交通车辆应当逐步配备无障碍车厢。

第二十条（停车无障碍）

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无障碍停车位，并设置显著标志标识。

无障碍停车位为肢体残疾人驾驶或者乘坐的机动车专用。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；对不听劝阻的，应当要求其立即驶离或者拒绝提供停车服务；对拒不驶离或者强行停车，扰乱停车场公共秩序的，应当及时报告公安部门依法处理。

政府出资建设的公共停车场应当对残疾人专用机动车限时减免停车费用，具体办法由市交通部门会同市公安、价格主管部门和市残疾人联合会另行制定。

鼓励社会力量举办的停车场对残疾人专用机动车的停车费用给予减免优惠。

第二十一条（无障碍设施改造）

对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，市住房城乡建设、交通等有关部门应当组织编制无障碍设施改造计划，报市人民政府批准后组织实施。区人民政府应当编制本行政区域的无障碍设施改造计划并组织实施。

本办法第十八条所列场所的无障碍设施改造，应当优先列入改造计划。

无障碍设施改造，由所有权人或者管理人负责。鼓励社会力量参与无障碍设施改造。

第二十二条（无障碍设施养护）

无障碍设施的所有权人和管理人，应当对无障碍设施进行维护和管理，有损毁或者故障及时进行维修，确保无障碍设施正常使用。

第二十三条（维修资金使用）

居住区无障碍设施维修、更新和改造，需要使用专项维修资金的，按照国家和本市住宅物业管理的相关规定办理。

第二十四条（加装电梯和家庭无障碍设施改造）

本市鼓励老旧居住区加装电梯，推进符合条件的残疾人、老年人家庭无障碍设施改造。

对符合条件的残疾人、老年人家庭无障碍设施改造，给予适当补贴。

第二十五条（残疾人集中就业单位无障碍设施要求）

残疾人集中就业单位应当按照有关标准和要求，做好无障碍设施的建设和改造工作。

第二十六条（禁止行为与临时占用）

任何单位和个人不得损坏、擅自占用无障碍设施，或者改变无障碍设施用途。

因城市建设或者重大社会公益活动，需要临时占用道路的，应当避免占用无障碍设

施；确需占用无障碍设施的，应当设置护栏或者警示标志，并采取必要的替代措施。临时占用期满，占用单位应当及时恢复原状。

第三章 无障碍信息传播与交流

第二十七条（公共信息无障碍）

各级人民政府及其有关部门应当采取措施，为残疾人、老年人等社会成员获取公共信息提供便利。

各级人民政府及其有关部门发布重要政府信息、突发事件信息以及与残疾人、老年人相关的信息，应当提供语音播报、文字提示等信息交流服务。

市、区人民政府召开新闻发布会发布前款规定信息的，可以根据需要在转播时加配手语或者字幕。

第二十八条（影视无障碍）

新闻、科普、纪实类电视节目应当加配手语或者字幕。公开出版发行的影视类录像制品应当配备字幕。

鼓励网站对其播放的视频节目加配手语或者字幕。

鼓励有条件的影剧院、文化馆、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。

第二十九条（阅读无障碍）

市、区公共图书馆应当开设视力障碍者阅览室，提供盲文读物、有声读物，配备语音读屏软件，为视力障碍者提供无障碍阅读服务。

鼓励其他有条件的图书馆开设视力障碍者阅览室（角），或者提供盲文读物、有声读物。

第三十条（网站及移动终端应用）

本市政务服务平台、政务网站、公共服务网站及其移动终端应用，应当符合相关无障碍设计标准，提供无障碍信息传播与交流服务。

第三十一条（紧急呼叫与热线服务）

110 接处警、119 火警、120 医疗急救等紧急呼叫系统应当具备文字信息报警、呼叫功能，保障听力、言语障碍者报警和急救需要。

12345 市民服务热线应当具备文字信息交流功能或者提供手语翻译服务，保障听力、言语障碍者咨询、建议、求助、投诉、举报等需要。

第三十二条（公共活动信息交流服务）

举办视力、听力障碍者集中参加的会议、讲座、培训、演出等公共活动，举办单位应当提供字幕、手语、解说等信息交流服务。

第四章 无障碍社会服务

第三十三条（选举活动）

组织选举的部门和单位应当为残疾人、老年人等社会成员参加选举提供便利和必要协助，为视力障碍者提供盲文或者大字选票。

第三十四条（考试活动）

市、区人民政府有关部门和考试组织单位应当根据需要，为残疾人等社会成员参加各类升学考试、职业资格考试和任职考试提供便利。有视力障碍者参加考试的，应当根据需要为其提供盲文试卷、大字号试卷、电子试卷、有声试卷，或者由专门工作人员提供帮助。

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

第三十五条（政务服务）

行政服务中心、社区事务受理服务中心等政务服务机构应当为残疾人、老年人等社会成员提供必要的无障碍服务，并优先办理相关事项。

第三十六条（文化旅游服务）

博物馆、美术馆、科技馆、影剧院、社区文化活动中心等公共文化设施和旅游景点应当为残疾人、老年人等社会成员提供轮椅、语音文字导览或者手语翻译等无障碍服务。

第三十七条（公共服务）

金融、邮政、通信、公用事业等公共服务单位应当在营业场所配备电子信息显示屏、手写板等辅助设备，为有需求的听力、言语障碍者提供文字信息服务，为视力障碍者提供语音信息服务，方便其办理业务。

邮政企业应当对盲人读物给予免费寄递。

第三十八条（医疗卫生服务）

医院、社区卫生服务中心等医疗机构应当按照有关规定，为残疾人、老年人就医提供优先挂号、导医等便利服务。

鼓励医疗机构开设无障碍门诊，为听力、言语障碍者就医提供手语翻译服务。

第三十九条（教育教学服务）

各级各类学校应当在无障碍设施设备、教育教学、生活等方面，为残疾学生提供必要的无障碍服务。

第四十条（公共交通服务）

机场、火车站、汽车客运站、港口客运站、轨道交通车站等公共交通服务场所应当设置发布信息的文字显示系统、语音提示系统，为残疾人、老年人等社会成员提供咨询服务或者轮椅等必要帮助。

第四十一条（智能信息服务）

各级人民政府有关部门和提供公共服务的单位应当采取措施，推广应用符合残疾人、老年人等社会成员需求特点的智能信息服务并提供相应支持，尊重残疾人、老年人的习惯，保留并完善传统服务方式，推动线上、线下服务融合发展、互为补充。

鼓励残疾人联合会、老年人组织等社会组织和培训机构开展专题培训，帮助残疾人、老年人等社会成员提高运用智能技术的能力。

第四十二条（应急避难服务）

城市应急避难场所的维护管理单位应当制定实施针对残疾人、老年人等社会成员的应急避难工作预案，完善城市应急避难场所无障碍服务功能，并对相关工作人员进行无障碍服务培训。

第四十三条（辅助犬）

公共场所工作人员应当为携带辅助犬的残疾人提供便利。

残疾人携带辅助犬出行，应当随身携带相关证件；出入公共场所和乘坐公共交通工具，应当遵守国家和本市的有关规定。

第五章 监督管理

第四十四条（督导）

残疾人联合会等社会组织可以邀请人大代表、政协委员、专家学者、市民代表等担任督导员，监督无障碍环境的建设和使用情况。

督导员发现不符合无障碍环境建设与管理要求的问题，可以向无障碍设施所有权人或者管理人、无障碍服务提供者提出改进建议，或者直接向有关部门报告。

第四十五条（网格化管理）

本市将无障碍设施维护纳入城市网格化管理。区和乡镇人民政府、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或者故障等情况，应当进行派单调度、督办核查，指挥协调相关部门或者单位及时进行维修。

第四十六条（投诉、举报及其反馈）

对违反无障碍环境建设与管理规定的行为，任何单位和个人均可以向无障碍设施的所有权人或者管理人、无障碍服务提供者反映，或者向有关部门进行投诉、举报。

有关部门接到投诉、举报后，应当及时核实处理，并将处理情况反馈投诉人、举报人。

第六章 法律责任

第四十七条 （指引条款）

违反本办法规定的行为，《无障碍环境建设条例》和有关法律、法规有处理规定的，从其规定。

第四十八条 （损坏、擅自占用无障碍设施或者改变无障碍设施用途的责任）

违反本办法第二十六条第一款规定，损坏、擅自占用无障碍设施，或者改变无障碍设施用途的，由交通、城管执法等部门按照各自职责，责令限期改正，处 2000 元以上 5000 元以下罚款；逾期不改正或者情节严重的，处 5000 元以上 20000 元以下罚款。

第四十九条 （失信惩戒）

对单位和个人因违反无障碍环境建设与管理相关规定，受到行政处罚等失信信息，按规定纳入本市公共信用信息服务平台予以共享，并依法实施相应惩戒。

第五十条 （责任追究）

负有无障碍环境建设与管理职责的相关部门及其工作人员违反本办法规定，不履行法定职责或者滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，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；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附则

第五十一条（施行日期）

本办法自 2021 年 6 月 1 日起施行。2003 年 4 月 3 日上海市人民政府令第 1 号发布，根据 2010 年 12 月 20 日上海市人民政府令第 52 号修正并重新发布的《上海市无障碍设施建设和使用管理办法》同时废止。