

(A类)

中山市残疾人联合会

中山残联函〔2025〕19号

中山市残疾人联合会关于市政协十三届四次 会议第134381号提案答复的函

李艳娟等委员：

你们提出的《关于提升我市信息化无障碍服务水平的建议》（第134381号）收悉，经综合市工业和信息化局、市公安局、市文化广电旅游局、市卫生健康局、市政务和数据局意见，现答复如下：

你们提出的《关于提升我市信息化无障碍服务水平的建议》，坚持人民至上，坚持问题导向，坚持实事求是，围绕贯彻落实法律法规要求，聚焦听力、言语、视力等残疾人平等参与社会生活中的痛点难点，就不断化解残疾人群体信息沟通障碍提出了很好的建议。市残联及会办单位均表示高度赞同。

无障碍设施是现代城市公共设施的重要组成部分，是完善城市功能不可或缺的基本元素，是城市文明进步的重要体现，也是

文明城市的重要指标。加强信息无障碍设施建设，既是贯彻落实党的二十大、二十届三中全会精神的需要，也是坚持以人为本、持续改善民生、加强政府对残疾人群体兜底保障的重要体现。你们提出的在 120 急救系统增加非语音呼救功能、在文化场馆增加口述影像服务、在网站等政务应用程序增加无障碍功能、在交通红绿灯路口完善音响提示等建议非常务实、非常具体、也非常人性化，具有很强的创见性。这些建议如能实施，必将大大促进我市残疾人权益保障和关心关爱服务体系更加健全。现将你们提出的建议实施情况答复如下：

一、关于完善 120 指挥系统呼救功能的建议

采纳该建议。

针对我市 120 急救系统对听力、言语障碍的残疾人无法应急呼救问题，通过在微信小程序开发文字、定位呼救功能，非常必要，对于特殊应急情况下，挽救特殊残疾人群体生命安全具有重要意义。市残联深刻认识到，该功能作为一项兜底保障功能，宁可备而无用，不能用时无备，为此，与市卫生健康局加强沟通，强调要树立底线思维和兜底保障意识，压实市人民医院、市急救中心责任，克服困难，积极推动落实。4 月以来，在市卫生健康局推动下，中山市急救中心与肇庆市 120 指挥中心进行沟通了解。同时，积极寻找社会公益支持，与 1 家呼叫供应商初步接洽，正与该单位就开放系统接口事宜进行前期研究，探索在符合信息安全的前提下，推动服务落地。

下一步，市卫生健康局将提高站位，根据政协委员意见，加大自主开发力度，借鉴 12110 系统建设经验，与政数局加强工作衔接与配合，同时将该项目纳入“卫生健康年”工作计划一体推动。市残联将继续加大统筹协调力度，压实市卫生健康局督促指导责任，要求相关单位和主体坚持底线思维，加大力度推动项目落地，兜牢民生保障底线。

二、关于“完善公共服务场所口述影像服务”的建议

采纳该建议。

在图书馆、博物馆、文化馆、科技馆、电影院等公共服务场所组建专业的口述影像服务队伍，为视力残疾人、老年人等群体提供口述影像服务，有助推动听障残疾人士深度参与公共文化服务，对提升我市无障碍服务水平，建立无障碍、友好的社会环境具有重要作用，符合文化助残工作要求，彰显城市发展温度。对此，市残联及市文广旅局深表认同。我市目前中山纪念图书馆初步实现了盲文阅读，中山市博物馆实现了扫码语音讲解。

下一步，市残联将协调市文广旅局，在现有财力、人力资源条件下，积极学习省图书馆口述电影经验，以中山市博物馆、孙中山故居等视觉内容相对固化且已经建立了讲解员队伍的文化场所为试点，遴选表达能力强的专职讲解员，除讲解内容外，更加注重现场画面讲解，从而为视障残疾人提供视觉画面转语音的免费讲解服务。协调安排助残志愿者参与该服务项目，优化讲解文稿，注重形象化描述，抓好专门培训。在文旅场所电子讲解中增

加物体画面形状、颜色等描述性的讲解语言。学习借鉴广州等兄弟市做法，尽快补齐短板。进一步加强场馆无障碍软件、硬件改造，让残疾群众更有获得感。市残联将积极协同市文广旅局做好残疾人需求调研，组织盲协相关视障群体，开展集中参观活动，不断优化提升中山文化场馆讲解服务质量。

三、关于完善互联网网站、服务平台、移动互联网应用程序信息无障碍建设

采纳该建议。

用财政资金建立的互联网网站、服务平台、移动互联网应用程序，应当逐步符合无障碍网站设计标准和国家信息无障碍标准是我国法律明确规定的硬性要求，也是我市“十四五”残疾人保障和发展规划的重要任务，对更好传播党委政府声音，便利残疾人了解知悉党的方针政策，便捷使用公共服务具有重要作用。目前，市工信局官方网站已落实信息化无障碍建设要求，设置无障碍版和长者助手为视力残疾人、老年人等有需要的群众提供便捷浏览服务。市政数局已经分三批次对集约化建设的政府网站站点共计 395 个数模，进行无障碍功能申请及开通并完成上线。在政府网站适老化改造中引入网站无障碍访问工具，实现老年人、残疾人便捷高效地获取政府网站信息。2024 年 7 月引入无障碍访问工具以来，已累计调用达 6228 次。与此同时，完成中山市统一申办平台以及中山市“一件事”申办系统的事项办理相关页面，以及助残服务专区、尊老爱老专区等相关专区页面无障碍改造升级。

下一步，市政数局将加大统筹力度，结合残疾人需求和上级文件要求，继续推进政府网站和相关政务应用系统无障碍改造工作，助力提升互联网应用适老化水平及无障碍普及率。要对照“十四五”规划，完成本单位职责任务。市工信局作为基础电信运营商的行业主管部门，将积极督促运营商，在其网上营业厅、电话热线、移动客户端等服务渠道提供无障碍和长者便捷服务。市残联将组织残疾人群体对信息无障碍系统功能进行试用，向职能部门提出合理化建议。

四、关于“完善过街音响提示装置”建议

采纳该建议。

在城市中心区、主要商业街、残疾人集中就业单位和集中就读学校周边的人行横道的交通信号设施，应当按照标准安装过街音响提示装置，是我国无障碍环境建设法的明确规定，《建筑与市政工程无障碍通用规范》（GB 55019-2021）对此作出规范。市检察院、市盲协对该问题高度重视，及时发出检察建议，做了大量调研。市残联及相关部门深刻认识到，该工作体现中山城市文明的颗粒度和城市管理的精细化水准。目前我市过街音响提示装置处于起步期，主城区兴中道—博爱路等 20 多个路口安装了盲人过街提示音设备，在市残疾人联合会等 6 个残疾人集中就业单位和集中就读学校周边路口新增了盲人过街提示音设备。收到政协委员建议后，市公安局已经明确由交警支队负责对接相关工作。

下一步，市公安局交警支队将切实履行牵头抓总责任，协调

相关部门有序开展无障碍信号设施完善工作。对新建工程，在交通工程设计图审核环节，严格要求新建信号灯必须配套设置符合现行规范的盲人过街提示音设备；对改造工程，同步落实加装提示音设备要求，对现有交通信号设施升级改造，逐步将老旧或不符合现行标准的交通信号设施更换升级并配套盲人过街提示音设备。优先升级改造盲人或视障人士高频活动区域的无障碍交通信号设施，不断扩大盲人过街声响提示装置升级改造工作覆盖面。工作中要注意研判，既防止对居民生活造成干扰，又能最大限度方便盲人出行。市残联将持续关注省残联对该事项的政策要求，明确单位职责。积极探索中山无障碍设施建设立法工作。

总之，无障碍设施建设工作是一项长期的系统工程，是便利残疾人及老、幼、弱、病等弱势群体出行的重要举措，对完善城市功能，提升城市形象具有重要作用。市各相关部门将继续加大信息无障碍设施建设工作力度，加大政府统筹，科学规划、规范建设，积极推动我市信息无障碍环境设施建设再上新台阶。

专此答复，诚挚感谢你们对中山市残疾人权益维护和保障工作的关心支持。


中山市残疾人联合会
2025 年 9 月 25 日

（联系人及电话：张演强 88837603）

公开方式：主动公开

抄送：市政府办公室、市政协提案委、各会办单位。