

有爱无碍 共享美好新生活

编者按：9月1日，《中华人民共和国无障碍环境建设法》正式施行，这是我国首次就无障碍环境建设制定的专门性法律。该法律为新时代加强无障碍环境建设，保障残疾人、老年人平等、充分、便捷地参与和融入社会生活，促进社会全体人员共享经济社会发展成果提供了坚实的法治保障。

老年人期待不再“上下两难”

□ 记者 张涵博 文/图

“有了电梯后，瘫在床上的老父亲也能出门透透气了。”9月8日，家住西安市城东某家属院的业主来到干净明亮的电梯前，刷一刷卡，就能乘着电梯直达自家。

2021年，该家属院首次加装的电梯正式投入使用。两年来，对许多老旧小区而言难以解决的高楼层老年人、残疾人上下楼难问题，在这里迎刃而解。

据街道办事处相关负责人介绍，该家属院多为7层住宅，由于建成时间较早，楼房均未配备电梯。小区居民90%都是单位退休职工，没有电梯使不少老年人寸步难行，出行问题严重影响了他们的生活质量。

2019年，家属院居民关注到老旧小区加装电梯的新闻后，随即自发开始加装电梯行动。要装一部电梯，涉及问题众多，其中被讨论最多的就是如何统一小区居民意愿。该负责人说，小区由同意加装电梯的居民代表与社区工作人员共同组成加装电梯工作小组，逐户征询意见。“当时征询的结果是85%以上的居民都同意加装电梯。截至目前，小区已陆续加装了4部电梯。”

“重建、轻维护”是许多老旧小区加装电梯后经常面临的问题。据了解，该家属院物业公司配备了专职电梯安全员，持证上岗，加强电梯专项管理。在每部电梯所在单元，都有一位业主担任该单元的电梯负责人。按照安装前与电梯公司签订的合同，小区内每部电梯都有两至三年的免费维保期，免费维保期结束后，将由各电梯负责人根据均摊的原则筹集维保资金。

“几年来，我们在持续推进小区内其他单元的加装电梯进度。”该家属院所在社区负责人表示，目前工作中遇到了管道迁移的问题，“5号楼有三个单元都在筹备安装电梯，但由于这几个单元地下有暖气管道，如果要加装电梯，就势必要先对暖气管道进行

迁移或者改造。业主们无力承担超出电梯加装费用之外的这部分迁移费用，所以这几个单元的加装电梯计划暂时搁置。”

记者在走访中发现，许多住在老旧小区的老人都热切期盼能加装电梯，早日过上“楼上楼下一键直达”的生活。

“我在这个小区住了几十年了，我的房子原本在三楼，现在腿脚不行了，就在小区一楼租了一套房子。”今年80多岁的吴阿姨缓缓走出位于莲湖区西北一路的市新华书店家属院。在她看来，加装电梯是一件大好事，但现在小区里租户居多，房主大多已搬去新家，没有牵头加装电梯的人或组织。此外，加装电梯对一楼居民的生活影响很大，不同楼层的业主难以统一意见。

无障碍环境建设法进一步明确了电梯加装范围，发挥各方面作用以及充分考虑兼顾居民不同利益诉求，不断增强制度的针对性、可操作性和有效性。同时，还明确房屋所有权人也要弘扬与邻为善、守望相助的传统美德，依法配合加装电梯。

近日，西安市就《西安市既有住宅加装电梯工作实施意见》公开征求意见建议。该《实施意见》明确，无需全体业主同意，一楼业主并没有一票否决权。

省政协立法协商法律专家组成员、陕西静远新言律师事务所执业律师雷应利认为，依据民法典规定，由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二的业主参与表决，经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意，就可以推进加装电梯项目。“民法典、无障碍环境建设法和西安市的《实施意见》，都对加装电梯给出明确的支持，但要真正实施起来，还存在一些不好调和的矛盾。”

雷应利认为，加装电梯前需要协调三方面问题：研究测算加装电梯后对低楼层房屋价值造成的贬损，并给予适当补偿；二楼以上各层加装电梯



西安市城东某家属院在2021年加装的首部电梯

出资系数应该有所差异；需制定电梯运行费分摊标准。

无障碍环境建设法明确，新建、改建、扩建公共建筑、公共场所、交通运输设施以及居住区的公共服务设施，应当按照无障碍设施工程建设标准。雷应利认为，政府部门应集思广益，研究决策形成政策，制定细化实施意见。此外，针对加装电梯无人牵头的问题，建议广泛宣传发动，鼓励每个小区尽快成立业主委员会，并发挥居委会、业委会、物业公司作用，推动成片加梯、安全用梯。

当前老旧小区改造中，许多小区对台阶进行坡面改造，形成轮椅坡道。西安市未央区西瑞北国之春小区业委会主任周琪认为，老年人和残疾人是轮椅的主要需求群体，随着人口老龄化加速，未来轮椅的需求量将不断提升，轮椅出行的便利化问题将日益凸显，建设无障碍坡道很有必要。应充分考虑无障碍坡道的功能性和安全性要求，在修建时注意坡道的宽度和坡度。此外，由于老旧小区大多楼间距较窄，在改造时要注意消防要求，不要挤占消防通道。

委员说

□ 记者 闫智

无障碍环境是方便老年人、残疾人等融入社会生活的重要保障。如何推进老旧小区住宅加装电梯？如何加强公共场所无障碍设施维护？如何有效治理盲道“断头”问题？……围绕推进我省无障碍环境建设，切实提高群众获得感幸福感，记者采访了三位政协委员，听听他们怎么说。

李昊：老旧小区加装电梯需多方努力

由于历史原因，部分老旧小区楼房由于没有电梯，导致老年人、残疾人上下楼困难，严重影响其生活质量。

“给老旧小区加装电梯，也是从方便老弱病残等特殊人群出行方面考虑，但目前仍然存在居民达成共识难、缺少资金等问题。”省政协委员、西安建筑科技大学建筑学院教授李昊表示。

李昊建议，希望政府相关部门给予部分资金支持，并在小区改造中选用具有专业资质的设计院对所改造小区的楼宇进行实地调研，论证好电梯安装选址，尽量避免影响低层住户的采光出行等问题，争取低层住户的理解和支持；要加强与住户的沟通协商，加大宣传力度，宣传加装电梯的重要性，增强居民参与意识；要引入专业的电梯公司，采用充电桩的模式，电梯公司投用设备，安装使用后采用商业化运营模式，以解决电梯安装后缺少管理的问题，确保住户电梯正常使用。

“随着群众生活水平日益提高，老旧小区还存在住户停车难的问题。小区内经常会出现车辆停放在道沿上和阻碍消防通道的情况，导致部分老旧小区消防车道不畅，极易发生道路拥堵，并存在安全隐患。”李昊建议，要对部分老旧小区的绿化区域进行重新改造，增加停车位，规划消防应急救援通道，规范车辆停放，确保道路畅通。

董庆斌：加快无障碍环境建设法落地实施

“资金是制约老旧小区加装电梯最重要的因素。”临潼区政协委员董庆斌认为，一方面是老旧小区电梯加装改造和维护费用高，另一方面是改造后资产权属争议大。

董庆斌建议，要制定相关政策，鼓励和支持老旧小区加装电梯，明确责任主体。要拓宽资金筹措渠道，积极引入第三方机构与居民共同参与资金筹集。在推动改造过程中，需要兼顾统筹各方利益。如，可以根据居民财务状况进行适度差异化收费，以减轻经济困难居民的负担。

“无障碍环境建设法的实施落地，还需要各单位共同努力。”董庆斌表示，相关单位要加强宣传引导，通过各种形式的宣传活动，向公众普及无障碍环境建设法的内容和重要性，提高公众对无障碍环境建设的认识和支持。相关部门应根据无障碍环境建设法的要求，制定具体的实施细则，明确各项工作的责任主体、具体流程和指导文件，确保实施规范和统一。要加大无障碍设施的建设力度，确保公共场所、交通出行、社区居住等领域的无障碍设施建设符合法律要求，包括改造电梯、坡道、无障碍通道、卫生间等，确保各类设施能够方便地供残疾人、老年人和行动不便人士使用。

王瑞：切实提升信息无障碍服务水平

“老年人到银行、医院、行政服务中心等地办理业务，如果没有人引导，很难在自助服务机上独自操作完成。”阎良区政协委员、陕西德瑞敬老健康产业集团总院长王瑞说，在高度信息化的时代，以智能手机、互联网应用为主要形式的数字化服务，为群众的生活带来了极大便利，也给老年人带来了“不会用、不好用”的困扰。

王瑞表示，社区和养老机构要为老年人提供相关的数字化服务使用培训课程，让他们更多了解如何使用智能手机、互联网应用等工具，并教授一些基本的操作技巧。公共服务场所也要优化服务流程，对数字化服务简化注册流程，提供语音提示、大字体、高对比度等功能，以适应老年人的特殊需求，方便老年人使用。

王瑞建议，政府相关部门要加强宣传推广，通过各种渠道向老年人宣传数字化服务的便利性和重要性，增强他们的意识和参与度；要完善政策支持，鼓励和支持养老机构开展数字化服务，并为其提供必要的资金和人力支持；要加强与养老机构的合作交流，共同探讨数字化服务的优化和改进方案，提高服务质量和用户体验；要建立监督机制，加强对服务质量和用户满意度的监测和管理，及时发现和解决问题，通过消除“数字鸿沟”，提升信息无障碍服务水平。

破除“数字鸿沟”让老年人畅享智慧新生活

□ 记者 闫智 实习记者 秦瑶 李济朴

扫码购物、视频聊天、线上挂号……如今，随着以互联网和智能手机为主的新技术广泛运用，在给人们的生活带来便捷的同时，也让许多老年人面临“数字鸿沟”。

国家统计局数据显示，截至2022年底，我国60岁及以上人口28004万人，占全国人口的19.8%，其中，65岁及以上人口20978万人，占全国人口的14.9%。数量众多的老年人已逐渐成为数字时代的“局外人”。

如何破除“数字鸿沟”，让更多老年人享受到信息化发展带来的实惠和便利？记者走访了西安市部分社区、机构和老年人群。

社区培训 增进民生新福祉

“真的太感谢你们了，这么耐心教我们用手机。平常看人家在公园里拍抖音短视频，自己在家也捣鼓不明白，今天可算是学明白了。”家住西安市长安区长安家园社区的居民李阿姨兴奋地说。

近日，在西安市长安区韦曲街道长安家园社区举办了一场专门针对老年人的“玩转”智能手机、“乐享”老年生活的培训活动。

活动现场，工作人员一对一指导老年人如何使用智能手机，如连接WiFi、下载软件、手机拍照、拍摄抖音短视频、识别电信诈骗等等。

“老年人特别关注如何添加微信好友和如何进行语音视频通话这些问题，老人们聚精会神地学习，时不时还拿出自己的手机实操一番。”社区党委书记张珊说，希望通过现场演示，为更多老年人普及智能手机的使用方法，让老年朋友切实感受到社区的关爱。

无独有偶，同样的一幕也在莲湖区枣园街道利君西社区上演。

今年6月，利君西社区举办了一场“君乐满堂——智慧养老”科技助老活动，有近40位老年人参加。活动中，社区专门邀请了西安市虹之悦社会工作服务中心的老师，根据社区老年人特点，通过PPT，从“微信的应用”和“守护你的安全”两个方面，为老年人耐心细致地讲解了智能手机的操作应用。

“我们希望帮助老年人解决智能技术运用方面遇到的困难，消除老年群体面临的‘数字鸿沟’。”社区工作人员小孙说，课堂教学节奏虽然有些慢，但老年



社区工作人员正在教老人们使用手机

人还是较快地掌握了智能手机的基本操作，大家一边认真听讲，一边跟着老师通过微信小程序逐步掌握如何进行生活缴费、如何就医挂号、如何便捷出行。

自主学习 拥抱数智新生活

“这几天，我正在为养老保险认证发愁，需要下载陕西养老保险APP，并上传个人信息进行认证。”今年9月，退休4个月后，家住高陵区的白宏雄老人收到了关于认证养老保险的通知。

“儿女不在身边，我也不会弄，快帮我认证一下。”收到通知后，白宏雄老人自己在手机上捣鼓了半天，还是不会相关操作。最终，他只能打电话向以前的同事求助。

其实，白宏雄老人并不是完全不会使用智能手机。退休后，他经常需要外出，单位所在的位置又不好打车，经常站在马路边上等半个多小时打不着车。2020年，他在同事的帮助下学会了在手机上叫车、查询出行路线等操作，为日常出行提供了便利。

“日常的应用自己能够熟练操作，但遇到新的应用就会发愁。”为了更好地享受信息时代带来的便捷，白宏雄老人近期正准备前往老年大学，咨询智能手机应用方面的课程，打算系统学习智能手机应用。

家住碑林区建国路的徐大妈告诉记者，自己在此住了十多年了，以前没有智能手机，如果想要买水电，只能拿着电卡、缴费通知单到附近的便民服务网点缴费。为方便老人，2021年，徐大妈的儿子教她用手

机绑定了家里的电表、水表、数字电视机顶盒。

“曾经也有人教过，但是要绑定银行卡。”徐大妈说，以前自己只有一张银行卡，因为对智能手机很多功能不熟悉，害怕绑定后被盗刷，就一直没有绑定。

后来，徐大妈办了一张专门用于手机支付的银行卡，并下载了国家反诈中心APP。如今，快70岁的徐大妈对生活缴费类APP“门清”。通过不断学习，她对地方特产直播带货感兴趣，能够通过APP进行网购。

“之所以有强烈的学习智能化的意愿，就是想加强与亲友的沟通，跟上时代发展。其次，还能方便生活，办事更便捷。”徐大妈说。

为老服务 倡树敬老新时尚

在新城区太华路街道纱厂东街社区有一支志愿者服务队，他们以“银发守护”为品牌，常年致力于为老服务。他们就是省慈善协会星火爱心志愿者服务队和西安市慈善会银发守护志愿者服务队联合志愿者团队。

“在扎根社区服务过程中，志愿者团队了解到社区老年人有智能手机应用培训方面的需求，包含通过手机APP进行养老保险年检认证和智能手机相关APP使用等方面的内容。”志愿者白小利说。

为提高老年人使用智能手机的能力，近日，志愿者服务队在多个社区开展了“老年人智能手机应用”培训活动，帮助老年人解决日常生活中遇到的“数字鸿沟”问题。

培训中，志愿者为老年人详细讲解了智能手机日常应用操作，帮助老年人提高防诈骗意识，提醒老年人不要轻易转账、汇款，不轻易相信陌生人，遇事多跟家人沟通。

“尽管越来越多的老年人能够逐渐熟练操作智能手机，但仍然有一些人因为年龄大、文化水平不高，无法熟练使用智能手机。”白小利说，为此，志愿者服务队在社区发出倡议，号召社区成员一起行动，共同帮助老年人更好地融入数字化时代。

