

# 《政务服务大厅无障碍服务规范》 (送审稿)编制说明

## 一、项目背景

深圳早在 2018 年就在全国率先出台《深圳市创建无障碍城市行动方案》，从理念、制度和器物 3 个维度全方位、系统化推进创建无障碍城市，并取得诸多成效，深圳也被授予十三五“创建全国无障碍环境示范市县村镇”之一。2021 年发布实施的《深圳市国民经济和社会发展的第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》中也明确提出要加快建设无障碍城市。2021 年，《深圳经济特区无障碍城市建设条例》正式实施，从出行无障碍、信息无障碍、服务无障碍等，在更高水平、更高层次、更高标准上，保障残疾人和老年人、伤病患者、孕妇、儿童以及其他有需要者更加自主、安全、便捷地参与社会生活，共享经济社会发展成果，实现融合发展。2022 年，我国首次就无障碍环境建设制定专门性法律《中华人民共和国无障碍环境建设法》，要求推进无障碍环境建设，为残疾人、老年人自主安全地通行道路、出入建筑物以及使用其附属设施、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。且目前深圳正在全力争创全国首批无障碍环境建设示范城市。

政务服务大厅作为联系民生最紧密、服务群众最直接的第一线，应在无障碍建设中做好表率。近年来，随着深圳市无障碍

城市建设和全国文明城市创建的大力推进，各级政务服务大厅的无障碍设施建设水平不断提高，无障碍设施不断完善，但相关的无障碍配套服务相对欠缺，无明确的无障碍服务内容和形式，无障碍服务呈现零散化、碎片化、不规范化等特点，极大影响障碍人士政务服务体验。因此，针对目前政务服务大厅无障碍服务提供过程中存在的问题，总结现有工作经验，结合深圳市实际制定深圳市地方标准《政务服务大厅无障碍服务规范》。进一步规范无障碍服务的服务内容和要求，提高服务质量。

## 二、工作简况

### （一）任务来源

2024 年 10 月，深圳市市场监督管理局下达 2024 年第三批深圳市地方标准计划项目任务的通知，《政务服务大厅无障碍服务规范》作为深圳市地方标准正式批准立项。

### （二）主要编制过程

制定《政务服务大厅无障碍服务规范》主要经历了以下阶段：

#### 1. 立项阶段

2021 年 9 月，深圳市市场监督管理局下达 2021 年第二批深圳市地方标准计划项目任务的通知，《政务服务大厅无障碍服务规范》作为深圳市地方标准首次批准立项。后因项目延期，于 2024 年重新申请立项，2024 年 10 月，深圳市市场监督管理局下达 2024 年第三批深圳市地方标准计划项目

任务的通知，《政务服务大厅无障碍服务规范》作为深圳市地方标准重新被批准立项。

## 2. 组织起草阶段

2021 年 9 月～2021 年 12 月，开始项目预研，确定项目工作内容。

2021 年 12 月～2022 年 5 月，收集相关标准和文件资料，调研障碍人士的无障碍需求，并对相关资料进行汇总和分析，搭建标准框架、编制标准文本，并经过编制组内部讨论、修改，最终形成标准征求意见稿。

## 3. 征求意见阶段

2022 年 5 月～2022 年 12 月，编制组对深圳市各区政务服务大厅，残疾人和无障碍相关团体和单位进行了广泛征求意见。

2023 年 1 月～2024 年 6 月，根据反馈意见修改完善征求意见稿。

## 4. 送审阶段

2024 年 10 月，编制组提交标准送审材料至深圳市市场监督管理局。

# 三、地方标准主要内容的依据以及与国内领先、国际先进标准的对标情况

## （一）范围

本文件规定了政务服务大厅无障碍设施、无障碍服务和服务保障等要求。

本文件适用于指导深圳市辖区内新建或改建的各级政务服务大厅的无障碍服务工作的开展。

## （二）规范性引用文件

本章节主要包括了标准文本中规范性引用的文件。

## （三）术语和定义

本章节包括了 GB 50763—2012、GB 55019—2021 和 SJG 103—2021 界定的术语和定义。

## （四）无障碍设施

本章节给出了政务服务大厅无障碍设施的要求。

第 4.1.1 条是依据 GB 55019—2021 和 SJG 103—2021 的内容编制的。

第 4.1.2 条是依据 GB 55019—2021 和 SJG 103—2021 的内容编制的。

第 4.1.3 条是依据 GB 50763—2012 和 SJG 103—2021 的内容编制的。

第 4.1.4 条是依据 GB 50763—2012、GB 55019—2021 和 SJG 103—2021 的内容编制的。

第 4.1.5 条是依据 GB 50763—2012、GB 55019—2021 和 SJG 103—2021 的内容编制的。

第 4.1.6 条是依据 GB 55019—2021 内容编制的。

第 4.1.7 条是依据 GB 55019—2021 和 SJG 103—2021 的内容编制的。

第 4.2 条是参考 GB 55019—2021 和 SJG 103—2021 中无障碍信息交流设施的要求，结合政务服务大厅信息无障碍

的实际需求进行编制的。

第 4.3.1 条是依据 GB 50763—2012、GB 55019—2021 和 SJG 103—2021 编制的。

第 4.3.2 条是依据 SJG 103—2021 编制的。

第 4.3.3 条是依据 GB 50763—2012、GB 55019—2021 和 SJG 103—2021 编制的。

第 4.3.4 和 4.3.5 条是依据无障碍人士的需求而进行编制的。

### （五）无障碍服务

本章节给出了政务服务大厅提供无障碍服务的要求。

第 5.1 条是依据政务服务大厅提供无障碍服务的基本服务要求编制的。

第 5.2 条是依据行动障碍人士的无障碍服务需求编制的。

第 5.3 条是依据视觉障碍人士的无障碍服务需求编制的。

第 5.4 条是依据听力语言障碍人士的无障碍服务需求编制的。

第 5.5 条是依据上肢障碍人士的无障碍服务需求编制的。

第 5.6、5.7 和 5.8 条是依据精神和智力障碍人士、老年人和孕妇的实际需求编制的。

### （六）服务保障

本章节给出了政务服务大厅无障碍服务保障的要求。

第 6.1 条是依据政务服务大厅提供无障碍服务的人员配置要求编制的。

第 6.2 条是依据政务服务大厅提供无障碍服务的人员培

训要求编制的。

第 6.3 条是依据政务服务大厅无障碍设施设备维护的要求编制的。

第 6.4 条是依据政务服务大厅无障碍服务应急的要求编制的。

第 6.5 条是依据政务服务大厅无障碍服务投诉处理的要求编制的。

#### **四、主要条款的说明以及主要技术指标、参数、试验验证的论述**

《政务服务大厅无障碍服务规范》包括范围、规范性引用文件、术语和定义、无障碍设施、无障碍服务和服务保障。

##### **（一）范围**

本文件规定了政务服务大厅无障碍设施、无障碍服务和服务保障等要求。

本文件适用于指导深圳市辖区内各级政务服务大厅的无障碍服务工作的开展。

##### **（二）规范性引用文件**

本章节主要包括了标准文本中规范性引用的文件。

##### **（三）术语和定义**

本章节包括了 GB 50763—2012、GB 55019—2021 和 SJG 103—2021 界定的术语和定义。

##### **（四）无障碍设施**

本章节包括了无障碍通行设施、无障碍信息设施和无障碍服务设施的建设及管理要求。

### **（五）无障碍服务**

本章节包括了无障碍服务的基本要求，以及针对不同类型包括：行动障碍人士、视觉障碍人士、听力语言障碍人士、肢体障碍人士、老年人和孕妇的无障碍服务内容及要求。

### **（六）服务保障**

本章节包括了政务服务大厅无障碍服务的人员配置、人员培训、设施设备维护、无障碍应急预案和投诉处理的要求。

## **五、是否涉及专利等知识产权问题**

本文件未涉及专利等知识产权问题。

## **六、重大意见分歧的处理依据和结果**

本文件的重大意见分歧在于现有的政务服务大厅无法满足本文件的要求，因此文件在范围内已将本文件的适用范围修改为新建或改建的政务服务大厅。

## **七、实施标准的措施建议**

本文件在发布后拟通过开展标准的宣贯、培训和标准实施跟踪检查等方式推动标准实施。

## **八、其他需要说明的事项**

无。