

# 区政务和数据局关于区政协六届五次会议 委员提案第 2025081 号《关于提升线下 政务服务场所无障碍水平助力福田区 建设无障碍幸福城区的建议》 情况答复的函

尊敬的梁振宇等委员：

您好！《关于提升线下政务服务场所无障碍水平助力福田区建设无障碍幸福城区的建议》（第 2025081 号）已收悉。我局高度重视，立即组织对我区政务服务中心无障碍建设情况进行全面复查评估，坚持查漏补缺并举一反三。同时，积极会同区残联沟通研究，结合我区实际，扎实推进相关工作。现结合我区实际办理情况答复如下：

## 一、关于“全面重新评估福田区行政服务大厅的无障碍情况、查缺补漏”建议的办理情况

福田区政务服务中心始终坚持以群众办事需求为导向，着眼残障、老年人、外籍人士等各类特殊群体实际需求，严格对标无障碍城市建设和服务要求，持续完善大厅无障碍设施配备与服务，全力保障特殊群体办事便捷顺畅。

（一）配备无障碍设施设备。一是设置无障碍机动车停车位、无障碍电梯、轮椅通道、扶手、路缘坡道等通行设施，张贴清晰醒目的无障碍指引标识，保障日常管理维护，确保无障碍通行顺畅。二是服务窗口均为低位设计，配备轮椅、拐杖、无障碍专用电脑、打印复印机、手语翻译机、老花镜、

助听器、手写板等无障碍设备，满足行动、语言、视力、听力等障碍人士需求。三是公共卫生间设有带扶手的无障碍坐便器、蹲便器，方便残疾人、老年人、伤病患者、孕妇及儿童等使用。四是设置标准化母婴室，配备带安全扣婴儿尿布台、提供热水和洗手液的洗手台、哺乳休息座椅、置物桌、湿巾纸、电源插座、垃圾桶及保护隐私的帘子、求助呼叫设备等。

(二)完善语言无障碍服务。一是设置“涉外服务专窗”，配备外语专业人员及多语种翻译机，营造国际化、便利化的服务环境，为外籍人士等提供无障碍政务服务。二是排查区政务服务中心的外语服务标识，根据外事部门审定的标识内容进行整改，规范外语标识，优化政务服务语言环境。

(三)提供无障碍便民服务。一是在入口处设立前台咨询和便民服务台，主动识别并响应特殊群体需求，提供针对性服务，如：为轮椅使用者提供推行或引导服务，为其他行动不便者提供搀扶、伴随服务，为视障人士提供行进、就座引导，为听障人士提供手语、书写沟通协助等。二是开设绿色通道服务通道，为老年人、残障人士、孕妇、携带婴幼儿及其他有特殊需求人员提供免排队、优先办理服务。三是全面提升窗口无障碍服务能力，窗口人员从群众思维参与各类信息化系统建设，提出合理性建议，线下提供精准无障碍服务。

## 二、关于“进行针对性改进”建议的办理情况

(一)优化无障碍服务设施。一是严格对标无障碍环境建设相关标准规范，持续优化政务服务大厅环境与设施。重

点完善出入口坡道、扶手及防滑措施等，保障通道畅通无阻，不断规范政务服务场所无障碍设施设备配置标准。二是进一步提升信息无障碍服务能力，高效利用现有手语翻译机、老花镜、助听器、手写板等设备。三是完善健全无障碍设施日常巡检与快速维修响应机制，确保无障碍标识指引清晰、设施设备正常好用。

(二) 提升语言无障碍服务水平。一是统筹区、街道和专业服务厅 17 个政务服务场所增配 35 台多语种 AI 翻译机，实现区、街道政务服务场所“涉外服务窗口”全覆盖，为外籍人士等提供无障碍政务服务，营造更加国际化、便利化的服务环境。二是统筹我区政务服务场所全面排查整改外语服务标识，进一步优化政务服务语言环境。三是联合区委党校举办 2 期“2025 年福田区政务服务国际礼仪专题培训”，涉及全区 36 个职能部门 300 余名政务服务工作人员参加培训，进一步提升政务服务涉外能力。

(三) 提升无障碍服务技能。一是加强服务技能培训，重点加强工作人员对特殊群体的服务意识及沟通技巧培训，如：对听障人士结合手语翻译机进行服务指引，对于视障、听障人士进行清晰表达与文字辅助沟通，对于肢体及认知障碍人士的沟通注意事项等。二是确保相关工作岗位人员熟悉各类无障碍设施的位置，熟练掌握设备功能及使用方法，准确给予协助引导。三是建立长效培训与考核机制，将无障碍服务理念、规范及技能纳入政务服务工作人员常态化培训体系，确保持续提升服务队伍的专业化水平。

### 三、关于“将新的无障碍相关要求纳入相关评价和考核机制”建议的办理情况

(一) 严格落实法律法规要求。2021年施行的《深圳经济特区无障碍城市建设条例》及2023年实施的《中华人民共和国无障碍环境建设法》，从出行、信息、服务等多维度对无障碍环境建设提出了更高标准、更严要求，旨在保障残疾人、老年人、伤病患者、孕妇、儿童等群体平等、安全、便捷地参与社会生活。我局将严格遵循上述法律法规，切实履行无障碍环境建设责任。

(二) 积极对接地方标准规范。目前深圳市正在起草制定《政务服务中心无障碍服务规范》。该规范将对无障碍通行设施、信息设施、服务设施的配置标准，以及面向行动、视觉、听力语言、上肢、精神和智力障碍人士、老年人、孕妇等群体的服务要求，服务人员配置与培训、设施设备维护、投诉处理、服务评价等保障机制作出明确规定。该规范的出台，将为福田区政务服务场所的无障碍建设、改进及评价工作提供权威、具体的指引。我局将密切关注其进展，并在发布后第一时间组织学习宣贯，严格贯彻落实有关要求。

(三) 强化政务服务评价机制。将无障碍服务有关要求纳入政务服务满意度评价体系中，重点关注涉及无障碍服务的评价反馈，充分发挥评价机制在发现问题、提升服务中的导向作用，形成“评价—整改—优化”闭环工作机制，推动评价结果运用常态化、长效化，不断提升特殊群体办事的满意度和获得感。

感谢您对我区政务服务和无障碍环境建设工作的关心与支持！我局将持续努力，不断提升线下政务服务场所无障碍水平，为福田区建设“无障碍幸福城区”贡献力量。  
专此回复。

深圳市福田区政务服务和数据管理局

2025年9月15日

(联系人：范俏华，联系电话：13794482055)