

交 通 运 输 部  
住 房 城 乡 建 设 部  
国 家 铁 路 局  
中 国 民 用 航 空 局  
国 家 邮 政 局  
中 国 残 疾 人 联 合 会  
全 国 老 龄 工 作 委 员 会 办 公 室

文件

交运发〔2018〕8号

---

**交通运输部 住房城乡建设部 国家铁路局  
中国民用航空局 国家邮政局 中国残疾人联合会  
全国老龄工作委员会办公室关于进一步加强  
和改善老年人残疾人出行服务的实施意见**

老年人、残疾人是社会主义大家庭的重要成员，当前，我国60岁以上老年人约2.3亿人，残疾人8500多万人。为数量庞大的老

老年人、残疾人提供出行便利,进一步加强和改善老年人、残疾人出行服务,是推进基本公共服务均等化、全面建成小康社会的重要任务,是推动交通运输改革发展成果更好惠及人民群众、满足人民美好生活需要的重要举措,是弘扬敬老助残的社会风尚、积极应对人口老龄化的迫切要求。为深入贯彻党中央、国务院关于老年人、残疾人工作有关决策部署,落实《国务院办公厅关于制定和实施老年人照顾服务项目的意见》(国办发〔2017〕52号)等文件及相关法律、行政法规要求,加快推进交通运输无障碍环境建设,加强和改善老年人、残疾人出行服务,保障老年人、残疾人出行权益,现提出以下实施意见:

## **一、总体要求**

### **(一)指导思想。**

全面贯彻党的十九大精神,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,按交通强国建设的总体要求,以加强和改善老年人、残疾人无障碍出行服务为核心,积极推进理念创新和手段创新,补齐发展短板,加快无障碍交通基础设施建设和改造,鼓励推广应用无障碍出行新技术、新设备,提升服务水平,完善政策保障,不断满足广大老年人和残疾人安全、便捷、舒适、温馨的无障碍出行服务需要。

### **(二)基本原则。**

人民为本，服务为先。着力践行以人民为中心的发展思想，切实保障和改善老年人、残疾人交通出行权益；以提升无障碍出行服务品质为核心，创新服务模式，统筹服务资源，倡导志愿服务，为老年人、残疾人提供优质出行服务。

需求导向，因地制宜。科学把握老年人、残疾人出行需求和特征，根据不同运输方式服务特点，结合当地经济发展水平等因素，因地制宜，稳步推进无障碍出行服务体系建设。

政府主导，社会参与。既要突出政府责任，又要广泛动员行业协会、残疾人组织等社会各方力量，充分发挥市场机制作用，满足老年人、残疾人等群体多层次、多样化出行需求。

### （三）总体目标。

到 2020 年，交通运输无障碍出行服务体系基本形成，无障碍出行服务水平、出行服务适老化水平和服务均等化水平明显提升，无障碍交通设施设备不断满足出行需要，无障碍交通运输服务的“硬设施”和“软服务”持续优化，老年人、残疾人出行满意度和获得感不断增强。

具体目标是：新建或改扩建的铁路客运站、高速公路服务区、二级及以上汽车客运站、城市轮渡、国际客运码头（含水路客运站）、民用运输机场航站区、城市轨道交通车站无障碍设施实现全覆盖，引导辅助服务覆盖率有效提升；邮政对老年人、残疾人的信

件、印刷品、汇款通知等实现邮件全部按址投递；鼓励具备条件的城市新增公交车辆优先选择低地板公交车，500 万人口以上城市新增公交车辆全部实现低地板化。

到 2035 年，覆盖全面、无缝衔接、安全舒适的无障碍出行服务体系基本建成，服务环境持续改善，服务水平显著提升，能够充分满足老年人、残疾人出行需要。

## **二、加快无障碍基础设施建设和改造**

**(四)完善设施布局。**各级交通运输主管部门要充分考虑人口老龄化发展因素，根据人口老龄化发展趋势、老年人口和残疾人口分布特点，加强无障碍建设和适老化改造，在综合交通运输体系规划及各专项规划中，明确铁路、公路、水路（含港口）、民航、邮政、城市客运等各领域无障碍基础设施建设和改造的重点任务和配套政策。积极会同有关部门，将无障碍基础设施改造纳入无障碍环境建设发展规划，不断完善无障碍基础设施布局。

**(五)加大建设改造力度。**各地新建、改建、扩建铁路客运站、高速公路服务区、二级及以上汽车客运站、客运码头（含水路客运站，下同）、民用运输机场、城市轨道交通车站、城市公共交通枢纽等，应落实《无障碍环境建设条例》相关要求，并符合《无障碍设计规范》《铁路旅客车站无障碍设计规范》《民用机场旅客航站区无障

碍设施设备配置》等有关标准规范。加大高速公路服务区、普通国省干线公路服务区无障碍服务设施建设改造。完善陆岛交通客运码头、轮渡渡口和客运船舶无障碍设施设备和标志标识。因地制宜逐步推进现有二级及以上汽车客运站、有条件的邮政营业场所等设施无障碍改造。推进客运列车、客运船舶、民用航空器、公共汽电车、城市轨道交通车辆等交通运输工具逐步完善无障碍设备配置。

### **三、提升出行服务品质**

(六)创新服务模式。加大为老年、残疾乘客的贴心服务力度，加快服务模式创新，进一步提升服务的系统化、精细化水平。具备条件的地区，要在铁路客运站、汽车客运站、客运码头、民用运输机场等人流密集场所为老年人、残疾人设立优先无障碍购票窗口、专用等候区域和绿色通道，提供礼貌友好服务。在醒目位置设置老年人、残疾人等服务标志，鼓励采取专人全程陪护、预约定制服务、允许亲属接送站等措施，提供服务车、轮椅等便民辅助设备，保障行动不便乘客安全、便捷出行。要充分考虑不同交通运输方式的无障碍衔接换乘，做好点对点服务配套。鼓励对老年人、残疾人实行快递门到门服务，有条件的地区开行服务老年人、残疾人的康复巴士。

(七)建设出行信息服务体系。加强无障碍信息通用产品、技

术的研发与推广应用。在铁路客运站、汽车客运站、客运码头、民用运输机场、城市轨道交通车站、城市公共交通枢纽等场所及交通运输工具上提供便于老年和残疾乘客识别的语音报站和电子报站服务,依据相关标准要求完善站场、枢纽、车辆设施的盲文标志标识配置、残疾人通讯系统、语音导航和导盲系统建设,积极推广应用微信、微博、手机 APP、便民热线预约服务等创新方式,为老年人、残疾人提供多样化、便利化的无障碍出行信息服务。

(八)提高服务水平。鼓励运营企业制定完善老年人、残疾人等乘坐交通运输工具的服务细则。组织开展从业人员面向老年人、残疾人服务技能培训,提升服务标准化水平。鼓励地方残联、老龄委牵头会同交通运输主管部门,组建志愿者团队,组织开展专题培训和宣传教育活动,建立服务老年人、残疾人出行的预约门到门志愿服务团队。坚持用心服务、优先服务,积极鼓励社会力量参与,开展专业化、多元化无障碍出行服务,使老年人、残疾人等行动不便的乘客能够安全出行,便利出行。

(九)保障安全出行。各地交通运输主管部门要强化部门联动,密切分工协作,督促运营企业严格落实安全生产主体责任,提高安全出行服务保障水平。引导老年人、残疾人合理安排出行计划,鼓励错峰出行,避免客流拥挤对行动不便乘客出行造成

安全隐患。加强无障碍交通设施安全运行维护和管理,提升信息化和智能化管理水平,做好对无障碍交通设施设备使用的合理引导,建立完善无障碍交通设施安全检查制度,及时发现安全隐患,妥善处理,为老年人、残疾人提供安全可靠的无障碍出行服务。

#### **四、优化出行政策体系**

(十)落实扶持政策。积极争取各级人民政府政策支持,在旧城改造和新城规划建设中,结合邮政及快递、城市公共交通、出租汽车等的实际需求,配合有关部门加快配套建设必要的无障碍设施,对铁路客运站、高速公路和普通国省干线公路服务区、民用运输机场等,在方便位置施划残疾人专用停车位,并设置明显标识。积极争取对因用地原因无法进行无障碍环境改造的老旧汽车客运站、客运码头、公交枢纽等项目优先立项审批,支持三级以上汽车客运站建设、完善无障碍设施。要积极配合财政等部门,对运营企业更新无障碍铁路列车车辆、无障碍客运船舶、低地板城市公交车辆、无障碍出租车辆和改扩建客运码头等给予资金支持。进一步贯彻落实铁路残疾人旅客专用票额、残疾人航空运输管理等有关规定要求,做好残疾人铁路、航空运输服务。

(十一)建立配套制度。支持城市公共交通为老年人提供优

惠和便利,鼓励铁路、公路、民航等交通运输工具为老年人提供便利服务。各级残联、老龄委要会同相关部门,积极争取城市人民政府支持,对老年人、残疾人优惠乘车予以补贴补偿。各级交通运输主管部门、残联要研究制定出台导盲犬乘坐城市公共交通工具等配套政策,保障持残疾人证、导盲犬工作证、动物健康免疫证明等相关证件的视障人士携带导盲犬进站、乘车,完善交通运输场站、设施导盲犬服务配套制度建设。督促各运营企业按有关标准规定在交通运输工具上设置老幼病残孕优先座椅和轮椅专用停放区,对老年人、残疾人购检票乘车等实行专人引导、优先办理。

(十二)完善标准体系。加紧完善铁路、公路、水运、民航、邮政、城市客运等相关领域的无障碍服务标准体系建设。推动落实《铁路旅客车站无障碍设计规范》《民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置》《无障碍低地板、低入口城市客车技术要求》等标准要求,推进公路服务设施设计规范、汽车客运站级别划分和建设要求等行业标准的制修订。充分考虑老年人和残疾人安全、便利出行的实际需要,促进运输工具设计、生产的规范化。鼓励各地因地制宜制定相关地方标准,进一步规范和强化无障碍设施设备的建设、管理和维护。指导各地加强对相关标准规范的宣贯实施工作,鼓励相关单位积极实施应用。



## 五、保障措施

(十三)加强组织领导。各地区、各有关部门要充分认识做好老年人、残疾人无障碍出行服务工作的重要意义,加强统筹协调,明确责任分工,将其列入议事日程和民生实事,纳入目标管理绩效考核内容。不断健全交通运输无障碍环境建设工作体制机制,充分发挥政府引导、社会治理、公众参与等不同层面的作用,推进交通运输、城市规划建设、技术装备等不同领域和部门协同合作。

(十四)加大资金投入。创新和优化无障碍出行服务提供方式,加大政府购买服务力度。鼓励采用政府与社会资本合作等模式,吸引社会资本参与交通运输无障碍设施建设和改造,拓宽支持无障碍环境建设的资金来源渠道。

(十五)强化监督检查。各地区、各部门要加大对提升交通运输各领域无障碍出行服务水平的指导力度,明晰工作任务,建立检查机制。要充分发挥社会公众监督作用,有效提升交通运输无障碍出行服务水平。

(十六)加强宣传引导。充分发挥舆论引导作用,利用电视、报纸、网络、新媒体等多种媒介,在学校、社区、企业、公共场所等开展无障碍交通出行宣传活动。继续通过“公交都市”创建、“公交出行宣传周”等载体,积极开展无障碍出行文化建设,爱护无障碍设施

设备,不随意占用盲道,营造服务老年人、残疾人安全、舒适、便捷、温馨出行的良好社会氛围。



(此件公开发布)

---

主送：各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委)、  
住房城乡建设厅(建委、规划国土委)、邮政管理局、残疾人联合会、  
老龄工作委员会办公室,各地区铁路监管局,民航各地区管理局,  
中国邮政集团公司。

抄送：各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团道路运输管理局  
(处),部政策研究室、法制司、综合规划司、公路局、水运局、科  
技司、海事局,中国船级社。

---

交通运输部办公厅

2018年1月9日印发

