

东莞市交通运输局

(B)：城乡建设市政管理

东交函〔2024〕406号

对东莞市政协十四届三次会议 第20240178号提案的答复

尊敬的李胜銮委员：

您在东莞市政协十四届三次会议提出的《关于加强公交导盲，助力盲人无障碍出行的建议》提案收悉。经综合市交投集团、市残联等职能部门意见，现答复如下：

一、关于“调查研究，建立试点”的建议

为扎实做好本次提案办理，推进公交线路无障碍服务提升工作，市交通运输局会同市残联、市交投集团通过线上、线下相结合的方式，系统开展了盲人公交出行需求摸排。

(一) 线上问卷调查。市交通运输局、市残联分别于8月23日、8月26日通过官方微信公众号“东莞交通”“东莞残联”发布了盲人公交出行线上调查问卷，系统收集盲人群体的公交出行习惯、公交服务体验及优化调整建议等相关事项。

(二) 线下实地调研。8月28日，市残联组织市交通运输局、市交投集团、无障碍环境建设专家、市无障碍环境建设督导队成员、盲人代表、社工代表等，开展公交线路无障碍服务体验，实地感受

残障人士群体乘坐公交的实际困难。8月30日，各部门领导、盲人代表、社工代表等举行了盲人公交出行座谈会，倾听视障人士代表诉求，研究相应的解决方案。

根据收到的202份有效调查问卷与盲人协会反馈，有关情况如下：盲人乘坐较多的线路包括5路、莞75路，622路，X23路等，乘坐公交车的目的地主要集中在重要商圈、工作地或学习地、医院，乘坐公交车最大困难主要集中在车站信息获取不便、上下车不便、车内环境识别困难等方面，多数受访者希望公交车内增设更多盲人友好的设施或服务。

经研究，综合考虑盲人乘车需要与公交车无障碍服务提升改造成本，拟选取5路作为试点，推动开展盲人无障碍服务提升试点工作，主要措施包括：一是将线路车辆部分替换为一级踏板车型（微巴）车型，方便残障人士上下车；二是完善公交车语音播报。增设公交车外语音播报装置，实现“车内报站，车外报号”，方便盲人乘客乘坐；三是完善“响应式停靠”服务。通过加强对线路司机的教育培训，给予残障人士等特殊群体更多的人文关怀，共同营造温馨友爱的乘车环境。

后续再根据试点成效，进一步研究推广公交无障碍服务事宜。

二、关于“完善公交导盲”的建议

为提高盲人出行的效率和便捷度，响应全国助残日“科技助残，共享美好生活”主题，市残联积极与科技公司开展合作，一是主动与“车来了”APP开发公司合作，反馈盲人出行需求，推动研发无障碍

模式，增加焦点文字自动播报等功能，以便盲人自主规划公交出行行程，减少等待焦虑。二是会同市交警部门推动莞太路与鸿福路、八达路与元岭路、运河东二路与向阳路以及学院路与东正路等4个路口完成智能过街音箱提示装置试点安装并投入使用工作。5月25日上午，市残联联合市盲人协会邀请盲人代表参加智能过街音箱提示装置试点以及“车来了”APP无障碍模式体验活动，详细讲解两个无障碍设施的使用方法，并带领盲人群众亲身体验。通过沉浸式的互动体验，助力盲人享受平等、安全的出行权利，提升公众对盲人出行困境的认识。

（一）针对“增设公交导盲系统”的建议。经了解，国内多地公交企业已推出了公交导盲系统，且市场上也有专为视障人士服务的手机导航地图。目前我市尚未推行公交导盲功能，下来市交投集团将根据实际市场需求会同有关部门共同研究开发。

（二）针对“完善公交车语音播报”的建议。目前我市公交企业公交车辆中均设有车内语音播报系统，播报音量和语种均能帮助乘客获取乘车信息。关于车外语音报站功能，前期我市公交企业曾尝试提供相关服务，但因收到较多市民关于噪音影响的投诉而取消。下来，我市将结合盲人无障碍服务提升试点线路的实施成效，研究扩大公交车外语音播报的实施线路范围事宜。

（三）针对“完善公交系统无障碍标识”的建议。目前我市公交系统无障碍配套设施确实存在一定的局限性，为完善相关配套，更好地满足视障人士的出行需求。下来，交通部门将会同市残联、市

交投集团等部门，共同研究推进公交系统无障碍标识以及相关配套设施的完善工作。

三、关于“营造无障碍出行氛围”的建议

（一）进一步畅通投诉咨询渠道。针对“目前盲人群众反映东莞大部分公交车司机到站必停，但仍有部分司机有招手示意才停靠的情况”，近年来，我市推出了一系列特色公交，“响应式停靠”公交为其中之一。“响应式停靠”公交原则上：乘客到站前按铃或口头告知车长，车长将在该站停靠；如车内乘客无下车需求，且站台也无乘客候车，车长将减速越过站台。当前我市已为广大市民提供多种公交服务投诉咨询渠道，包括 12345 政务热线、960163 交投集团服务热线、12328 热线、人民网、信访局、阳光热线、局长信箱、粤省心、粤省事等。市民可通过这些渠道反映问题和提出建议，交通部门将及时处理和回复，以保障盲人群体及所有乘客的正当权益。

（二）组建无障碍环境建设督导队。目前，市残联基本完成招募督导队员工作，队员包括市人大代表 2 名，市政协委员 1 名，检察官 1 名，国家运动员 2 名，政府职能部门代表 12 名，大学教师 6 名，残疾人协会代表 16 名，社工 4 名，媒体记者 1 名，公益律师 1 名及其他深耕残障事业领域的各类别残疾人代表。通过组建一支专业、有温度的督导队，致力于加强无障碍环境建设社会监督，联动各有关单位建立无障碍设施维护管理长效化机制，推动我市无障碍设施从“有没有”到“好不好”转变。

（三）加大无障碍环境建设普法宣传。为宣传贯彻《中华人民

共和国无障碍环境建设法》，推动我市无障碍环境建设，市残联组织开展了3次普法讲座，3次无障碍环境建设督导培训，指导镇街开展无障碍主题普法宣传活动9场，并紧扣《无障碍环境建设法》出台实施契机，推出一系列连载普法宣传共58篇，树立典型案例，提高公众认识。下来，市交通运输局将会同市残联、市交投集团持续开展《无障碍环境建设法》普法工作，加强公交司机教育培训，助力营造公交行业扶残助残友好氛围。

感谢您的宝贵建议，希望您继续关心和支持我市交通事业的发展，提出更多好的建议。



(联系人:陈昆，联系电话:22002229、18023668306)

