

附件：

湖南无障碍环境建设典型案例（第一批）

- 1.国家税务总局长沙市天心区税务局第一税务所
- 2.长沙市望城区高塘岭街道中南社区
- 3.湘江新区麓谷街道桔苑社区
- 4.怀化市妇幼保健院
- 5.长沙市芙蓉区育才东屯小学
- 6.株洲博物馆
- 7.长沙铁路运输检察院规范公共停车场无障碍环境建设行政公益诉讼
- 8.岳阳西环线片区海绵城市建设项目
- 9.浏阳市龙伏镇黄桥村友爱广场
- 10.莽山旅游区五指峰景区
- 11.长沙市天心区人民法院无障碍诉讼服务
- 12.张家界国家森林公园无障碍精品线路
- 13.中国工商银行湘潭岳塘支行
- 14.中国建设银行长沙火炬路支行
- 15.长沙地铁 5 号线

湖南无障碍环境建设典型案例 (第一批) 情况介绍

1.国家税务总局长沙市天心区税务局第一税务所

湖南省首家无障碍办税服务厅，在全省首批“五星级办税服务厅”基础上改造而成。改造前严格按照无障碍规范进行动线设计，对无障碍坡道、车位、轮椅办税席位、卫生间、导税台、手语服务终端、无障碍查询屏、智慧办税机器人等进行改造和设施配备，还通过语音定位系统精准定位特殊人群，提供一对一服务，并开通了互动线上智慧云厅，确保办理业务、行动、沟通全流程无障碍。作为办税服务厅转型升级成果，得到了无障碍专家及国家、省、市领导的一致肯定，得到了特殊群体的高度赞扬，为我省无障碍办税服务提供了参考和示范。

2.长沙市望城区高塘岭街道中南社区

中南社区系央企中国航发中传机械有限公司家属区，是典型的老龄化社区。社区下辖 8 个生活小区，户籍人口 7800 余人，其中 60 岁以上老人 2300 余人，占比 30%；残疾人 93 人，老弱残群体集中，无障碍设施、无障碍服务和精准助残服务需求突出。社区以建设“残疾人友好型社区”为总目标，以望城区“望见美好·同城筑梦”志愿助残服务品牌为指引，通过“硬件改造+服务优化+就业帮扶”三轨并行，构建“1+6+N”助残服务体系（1 个专职委员+6 支志愿队伍+N 个活动阵地），实现了残疾人“出

行无忧、生活无碍、关爱无限”，打造了具有中南特色的“梦启航”无障碍助残品牌。

3.湘江新区麓谷街道桔苑社区

以打造全龄友好、无障碍通行的示范型社区为目标，项目覆盖党群服务中心、残疾人就业创业基地、公共卫生间、文化广场等多个功能区域。

社区严格按照《无障碍环境建设法》《湖南省无障碍环境建设若干规定》及相关规范标准，对党群服务中心、残疾人就业创业基地、公共卫生间、文化广场等多个功能区域及生活流线进行无障碍改造，包括无障碍坡道、上楼双层扶手、低位服务台、盲道、无障碍卫生间、智能救助呼叫系统、无障碍停车位、标识系统等。所有设施均注重细节处理与人性化设计，如坡道边缘阻挡措施、盲文标识、可折叠抓杆、倾斜镜面等，确保特殊群体能够安全、自主、有尊严地使用社区公共服务设施，建成了全龄友好、无障碍通行的示范型社区，并通过了第三方评审，获得了社区居民尤其是特殊群体的高度认可。

4.怀化市妇幼保健院

严格落实《无障碍环境建设法》及友好医院建设标准，始终秉持“母亲安全，儿童优先”的服务宗旨，以消除物理障碍是“底线”，抚平心理焦虑、给予尊严关怀是“高线”的宗旨，从理念到实践、从硬件到软件全面打造了一个真正“从‘心’开始，无‘碍’可达”的有温度的人文关怀环境，在无障碍设施、优化服

务流程、提升患者满意度等方面进行不断优化和整改,形成了“心理无障碍、设施无障碍、信息无障碍、服务无障碍”四位一体的无障碍系统服务模式,患者满意度不断提升。

5.长沙市芙蓉区育才东屯小学

作为长沙市首批融合教育示范校、湖南省首批融合教育实验学校,2020年率先在长沙市开设普特融合实验班,2023年启动无障碍校园创新实践项目建设。项目紧扣“环境无隔阂、沟通无壁垒、心灵无距离”愿景,创新构建“普特、院校、医教、家校、校社”五位一体协同治理生态,完成无障碍走廊、电梯、卫生间,可调节课桌椅等硬件改造,搭建全流程无障碍支持体系。学校目前有40个普、特教学班,1343名学生中含102名特殊需要学生,融合教育覆盖全学段。“东屯融合创新实践”获媒体广泛报道,成为省、市无障碍校园建设标杆,为教育公平与社会包容提供可复制范例。

6.株洲博物馆

株洲博物馆致力于打造残疾人友好场馆,聚焦听障、视障群体需求,构建全流程服务体系,破除沟通壁垒,实现文化权益共享。

听障服务从入馆到参观全程实现了远程视频手语翻译服务和展品的手语版视频扫码呈现,有三大特色:一是研发原创手语词汇,力求精准呈现展览内容;二是实现手语、口语、字幕同步即时翻译,为观众带来更加流畅的观看体验;三是多渠道融合呈现,线上依托官方平台、微信公众号提供服务,线下将手语导览

视频与 AR 技术进行融合。

视障服务有两大亮点：一是开展“听见历史”活动，让视障观众通过“触摸+聆听”的组合方式，构建对文物的立体认知，打破视觉限制，沉浸式感受历史文化；二是建设 100 座的光明影院，为视障观众提供特制观影场所。

7.长沙铁路运输检察院规范公共停车场无障碍环境建设行政公益诉讼

2023 年以来，针对辖区部分火车站公共停车场无障碍设施缺失、日常管理不善影响残疾人、老年人等特殊群体平安出行问题，积极发挥铁路检察机关公益诉讼检察监督职能及跨行政区划管辖优势，对长株潭及岳阳、邵阳等五个地区火车站公共停车场无障碍环境建设情况开展专项检察，通过磋商、听证、联合残疾人联合会共同监督等方式，督促属地政府及其职能部门依法履行无障碍环境建设监管职能，完成了京广，沪昆高铁及长株潭城际铁路等 10 个车站公共停车场无障碍设施更新改造施工，新建无障碍停车位 52 个，完善无障碍设施标识标志 38 处，修缮无障碍通道 4 处，并结合《无障碍环境建设法》的颁布实施，积极开展无障碍环境建设法制宣传活动，办案成效被《湖南法治报》、湖南省人民检察院官网转发，受到社会各界好评及上级院充分肯定。

8.岳阳西环线片区海绵城市建设项目

西环线片区海绵城市建设项目位于岳阳市中心城区南津港片区西部，是岳阳市系统化全域推进海绵城市建设结合无障碍市

民休闲广场的首个示范建设项目。项目以打造无障碍通行步道、完善无障碍设施为抓手，深度践行全域无障碍、生态文明建设及绿色发展理念，成功构建起集无障碍环境营造、水环境改善、水生态修复、水资源涵养、市民休闲于一体的优质生态格局，实现了人、水、湖、洲和谐共生的可持续发展目标。

9.浏阳市龙伏镇黄桥村友爱广场

黄桥村现有村民 4000 余人，其 60 岁以上的人口比例占到了 1/4，各类持证残疾人士有 87 人，无障碍环境及文化生活需求迫切。为了让老年人、残疾人走出家门，参与村民活动，丰富业余文化生活，重点对运动健身广场区进行了改造，建成了以无障碍为主题的“友爱广场”。作为农村无障碍环境建设及和美乡村建设的先行者，具有示范性和引领性。

10.莽山旅游区五指峰景区

是全国首家山地旅游无障碍景区，是一座“不用爬的山”。景区建成了目前世界上最先进的脱挂式抱索器客运索道，解决了线长 3700m，高差 1000m 游客阶梯爬山的问题，在海拔 1400 米以上架设了上、中、下 3 条线的 8 公里缓坡游步道；用 1 条自动扶梯和 3 处垂直电梯把三条不同海拔的游步道连接起来，形成无障碍循环游览线路。在受山型走势影响的零星台阶路段采用了户外斜挂式和垂直轮椅提升机来代步，配备了充足的载人和载椅爬楼机，能满足轮椅游客全程无障碍通行。

11.长沙市天心区人民法院无障碍诉讼服务

天心区法院无障碍诉讼服务建设以实现“全方位覆盖、全流程贯通、全群体受益”为总目标，三个阶段递进实施无障碍诉讼服务建设：1.0 阶段（硬件基础建设）：重点完成诉讼服务场所的无障碍物理改造，保障特殊群体“进得来、立得上、能参与”。2.0 阶段（智能服务升级）：引入信息技术手段，开发无障碍智能诉讼服务系统，帮助特殊群体“自助办、智能办、方便办”。3.0 阶段（服务机制优化）：完善诉讼服务机制，拓展立案、庭审等便民措施，强化司法保护，实现“快速办、优质办、暖心办”。

12.张家界国家森林公园无障碍精品线路

自 2021 年起，通过科学规划与精心布局，构建起覆盖景区主要游览线路、核心景点、交通接驳点以及旅游厕所等配套设施的无障碍网络。一是开通了三条精品无障碍游览线路：吴家峪门票站—天子山—贺龙公园线；杨家界门票站—袁家界—百龙天梯（上站）线；森林公园门票站—黄石寨—全溪线。这三条线路串联起景区内众多精华景点，为老年游客等特殊群体提供了便捷、舒适的游览路径。二是提质升级 42 座无障碍厕所，改造后的无障碍厕所配备了完善的设施，包括第三卫生间、智能马桶、无障碍扶手以及清晰的无障碍标识等。三是提质升级景区无障碍交通设施，升级景区内索道、百龙天梯（上站）及小火车无障碍配套设施，优化电梯布局，紧密衔接无障碍通道，确保残疾人、老年人等群体能够顺畅通行。

13.中国工商银行湘潭岳塘支行

湘潭市首家全面依照新国标标准，融合高科技手段完成无障碍改造的银行网点，于 2022 年被中国银行业协会授予“全国银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”称号，是湘潭市银行业营业网点中唯一获此殊荣的机构，同时也是工商银行湖南省分行系统内唯一的百佳网点，多次接待省内外同行业机构参观交流。支行以“通用设计”和“人性化服务”为核心理念，推动服务从“硬件无障碍”向“服务无障碍”全方位升级，具体实现三大突破：一是打造畅通无阻、安全便捷的物理服务环境；二是提供平等获取、高效易用的信息交流服务；三是建立尊重、包容、专业的软性服务流程，确保每一位客户，尤其是特殊群体客户，都能享有有尊严、更自主的金融服务体验。该服务模式得到残障人士、老年人等群体的高度认可，为满足特殊群体深度金融服务需求探索出一条全新路径。

14.中国建设银行长沙火炬路支行

全流程贯彻“以人民为中心”的理念，从无障碍服务设施改造、服务流程优化、客户体验提升、金融知识普及等多方面着力，打造了规范、便捷、智能化的无障碍服务环境。网点设置盲道、无障碍通道、应急呼叫按钮、无障碍智慧柜员机、无障碍卫生间等多项设施设备，为特殊群体提供温馨、周到的无障碍服务，提升各类群体在接受和使用金融服务过程中的安全感、获得感、幸福感。

15.长沙地铁 5 号线

长沙地铁聚焦全年龄段群体出行需求，以保障残障人士等特殊群体平等便捷出行为核心，全力打造“全员/全龄友好”服务品牌。针对地铁 5 号线，一方面强化工作人员无障碍服务知识培训与考核，另一方面对全线站点盲道、盲人标识牌、无障碍卫生间、绿色通道等设施开展标准化改造；同时依托官方 APP 线上“爱心预约”功能，为特殊群体提供“进站—上车—换乘—下车—出站”全流程“爱心接力”服务。此外，长沙地铁结合各站点人流密集程度，选定土桥站、圭塘站、万家丽广场站打造无障碍示范站，形成可复制、可推广的服务样板。通过全域无障碍通行环境的改造与建设，长沙地铁“全员/全龄友好”服务品牌形象进一步树立。