



共同富裕背景下残障人士设施的应用现状与对策分析

郭梦迪¹ 褚学力^{1*} 李东校^{1*} 陈秒^{1*} 王宇浩^{1*} 季钲卓^{1*}

¹浙江越秀外国语学院

通讯作者*: 褚学力 E-mail: 20132037@zyufl.edu.cn 李东校 E-mail: 3249859463@qq.com

陈秒 E-mail: 2310917139@qq.com 王宇浩 E-mail: 2425196064@qq.com 季钲卓 E-mail: 1327496502@qq.com

论文信息	摘要
关键字 绍兴古城景区; 无障碍设施; 残障服务保障; 共同富裕;	共同富裕是社会主义现代化建设的核心目标,残障群体公共服务均等化是全民共建共享的内在要求。本文以绍兴古城核心景区为研究对象,通过实地调研、深度访谈与两阶段PPS抽样问卷,构建服务可及性、服务需求响应率、服务人员专业度、残障服务基尼系数四大指标,运用多元线性回归模型实证分析残障游客满意度的影响因素。研究发现,景区存在无障碍设施形式化、覆盖不足、标准不一、服务专业度欠缺、夜间安全保障薄弱等问题;服务可及性与服务人员专业度对满意度呈显著正相关,服务需求响应率呈显著负相关。基于此,从设施建设、环境营造、服务升级、社会共治四方面提出优化对策,以期为同类历史文化景区无障碍体系建设提供参考,助力残障群体平等共享文旅发展成果,彰显共同富裕背景下社会公平与包容的发展内核。

Facilities for people with disabilities under the background of common prosperity: Analysis of Application Status and Countermeasures

ARTICLE INFO	Abstract
Keywords Shaoxing Ancient City Scenic Area; Barrier-free facilities; Disability service guarantee; Common prosperity;	Common prosperity is the core goal of socialist modernization, and equalization of public services for the disabled is an inherent requirement for all to jointly build and share. This paper takes the core scenic area of Shaoxing Ancient City as the research object. Through on-site investigation, in-depth interviews and two-stage PPS sampling questionnaires, four major indicators, namely service accessibility, service demand response rate, professional level of service personnel and Gini coefficient of disability services, are constructed. A multiple linear regression model is used to empirically analyze the influencing factors of the satisfaction of disabled tourists. Research has found that there are problems in scenic spots such as formalized barrier-free facilities, insufficient coverage, inconsistent standards, lack of professional services, and weak safety guarantees at night. Service accessibility and the professionalism of service personnel are significantly positively correlated with satisfaction, while the service demand response rate is significantly

Citation: Guo, M., Zhu, X., Li, D., Chen, M., Wang, Y., & Ji, Y. (2026). 共同富裕背景下残障人士设施的应用现状与对策分析 [Facilities for people with disabilities under the background of common prosperity: Analysis of Application Status and Countermeasures]. 法学与社会治理学刊, 1(2), 1-15.

3154-746X/© The Authors. Published by J&L Academic Group PLT. This is an open access article under the CC BY 4.0 license.
<https://doi.org/10.64744/law.2026.265>.

negatively correlated. Based on this, optimization countermeasures are proposed from four aspects: facility construction, environmental creation, service upgrading, and social co-governance, with the aim of providing references for the barrier-free system construction of similar historical and cultural scenic spots, helping the disabled group to equally share the fruits of cultural and tourism development, and highlighting the development core of social fairness and inclusiveness under the background of common prosperity.

1 共同富裕背景下残障人士设施及服务保障的内涵

1.1 设施为骨、服务为脉，夯实共富无障碍的物质根基

共同富裕背景下残障人士保障体系的核心载体，是实现残障群体物质共享，涵盖硬件设施与软性服务两大核心板块。

硬件层面，以标准化、系统化的无障碍设施为核心，构建覆盖残障人士出行全流程、适配肢体、视力、听力等多元残障类型的设施体系，既包括无障碍坡道、宽体通道、无障碍卫生间、专属停车位等基础通行设施，也涵盖盲文标识、语音导览、听力辅助系统等信息无障碍设施，同时兼顾历史文化场景中文物保护与无障碍改造的平衡，破解先天建设短板与改造限制，杜绝设施形式化、覆盖不全、标准不统一等问题，为残障群体平等参与社会生活筑牢硬件基础。

服务层面，以全周期、精细化、专业化的服务为支撑，突破“重建设、轻服务”的传统局限，构建覆盖残障群体活动全流程的服务体系，既包括轮椅租赁、应急协助等基础服务，也涵盖服务人员专项培训、多感官文化体验、个性化需求响应等进阶内容，同时完善常态化运维管理机制，保障设施与服务的长效可用，为残障群体提供有温度的人文支撑，实现出行便利与体验提升的双重保障。我国正在建设和谐社会目的就是要使全体社会成员能够共同分享经济增长成果实现社会公平和平相处友好相邻，对于普通人而言旅游活动已成为人们的一项基本生活消费而残疾人的旅游需求却一直被忽视无法像健全人那样自由享受旅游活动带来乐趣[1]。

1.2 平等为魂、共融为要，彰显全民共富的价值内核

《日照市旅游景区无障碍设施建设提升研究》中提到旅游权利，是每个人享有的基本权利，也是全球旅游组织一直倡导的旅游发展目标，在倡导人人平等的社会环境里，残障人士也必须与健全的普通人享有同样的旅游权利，残疾人参与旅游也是保障残疾人的人权不受侵犯的不可分割的一部分[2]。共同富裕背景下残障人士保障体系的根本遵循与终极目标，是要契合共同富裕“全民覆盖、共建共享、促进人的全面发展”的核心要义。其核心是以保障残障群体平等权利为根本，打破物理壁垒之外的制度壁垒、认知壁垒，保障残障

群体与健全人平等享有法定的出行权、文化旅游权、社会参与权等基本权利，消解社会对残障群体的刻板印象，落实“平等、参与、共享、融合”的现代文明助残理念，彰显社会公平正义。我国拥有世界上最多的残障群体，同时也拥有众多的老年人口，他们和健康群体一样，平等地拥有旅游和休闲的权利，然而国内的无障碍设施建设现状对于弱势群体尤其是残障群体而言却是举步维艰[3]。同时，以促进残障人士全面发展与社会融入为最终落脚点，通过构建“政府主导、主体落实、社会协同、公众参与”的多元共治格局，通过推动保障体系长效落地，既消解残障群体的心理隔阂与社会孤立感，维护其心理健康与人格尊严，也助力残障群体平等参与教育、就业、社交等各类社会活动，实现物质与精神双重富裕，最终确保残障群体在共同富裕进程中不掉队，为全体人民共同富裕筑牢公平包容的社会基础。美国从1968年开始颁布了一系列法律都规定公共场合的一切基础设施设备都要采用无障碍设计从而确保了残疾人能够参与旅游的权利，在我国保障残疾人权利的立法在不断完善，尽管到目前为止已经取得了一定的成绩，但政府应该加大交通工具和建筑物的无障碍设施的设计和监管[4]。

2 共同富裕背景下残障人士设施的应用现状与困境

2.1 绍兴景区残障设施及相关服务现状

每个景区的游客中心主要针对于身体不完全的残障类人员设有自主轮椅和相关人员服务；每个景区的入口设有无障碍入口，免去了残障人士过安检门这个繁琐程序；景区内部残障设施就不那么显眼了，就只有一些需要上下楼梯的地方设置得有无障碍坡道，景区内部厕所都设置无障碍卫生间，专门为家庭、残障人士所设立，但也有个别厕所没有设立无障碍卫生间，残障设施设置不严谨；景区有些无障碍标识夜间受到光线影响，会降低它的可视性和辨识度，从而导致辅助功能降低（残障人士也有夜间自主行动的权利）。在我们实地调研期间，实际访谈过一位残障游客，他表示景区内部无障碍设施缺乏，一些展厅和观光区可能没有提供轮椅通道，或者通道宽度不够，导致轮椅无法通过，并且有些景区虽然设有残障厕所，但它们的设计也往往无法满足残障人士的实际需求，比如空间不足、清洁不及时等问题；景区出口仍设有无障碍出口，但在出口处有些景区并没有安排工作人员。

残障人士服务保障的政府部门、社会组织、社区责任界定模糊，协同服务能力较弱，专业服务人才匮乏，康复师、特教老师、残障服务指导员等专业人数不足，服务供给模式单一，以政府主导的基础服务为主，市场化、社会服务参与度低，服务保障的普惠性不足，

农村残障人士、重度残障人士享受的服务内容少，质量低。

2.2 根据残障设施及相关服务分布现状分析问题

游客中心相关残障设施不完善，景区大部分无障碍设施在于形式没有实际用处；服务保障不到位服务人员培训不足部分景区管理人员和工作人员对残障设施重视不够，缺乏主动维护和管理意识。部分景区的服务人员缺乏针对残障游客的专业培训，多数景区未设置专门的残障轮椅“停车位”。游客也对残障设施的保护意识比较薄弱，大部分情况下，景区尤其是鲁迅故居会出现人挤人现象对残障人士极其不友好。

景区内部一些地标性建筑与道路间隔没有设置无障碍通道，有的残障人士只能远远的观望不能近距离感受，景区内部无障碍路面缺乏，具体为没有设置专门的无障碍通道，导致残障游客无法方便进入主要景点，例如兰亭的御碑亭、王友军祠，在实地调研中，有半数的游客表示本人或家人、同伴在绍兴景区遭遇过台阶没有扶手、坡道设置不合理、缺乏轮椅通道、坡道、道路设计不合理。

夜晚处于低光环境，无障碍标识的字体和颜色可能不清晰，给残障人士带来不便，也可能导致残障人士迷路、碰撞障碍物以及误入危险区，增加残障人士的安全隐患。

景区内部无障碍厕所门的宽度以及进入厕所的通道常常不符合标准要求，轮椅用户可能无法顺利通过，一些无障碍厕所空间较为狭窄，无法容纳轮椅和其他辅助设备，导致行动不便的游客难以进入使用。

景区出口处通道设计狭窄，导致残障通道狭窄，无法容纳轮椅、推车等辅助设备通行，以及一些路灯、树枝等障碍物阻挡了通道没有相关人员及时清除，一些景区没有清晰的标识或标识不明显来指引残障人士找到专用的残障出口。每个景区的残障设施和建设标准不一致，在集体规范性和系统性方面都存在或大或小的问题。

健康群体对残障群体存在刻板印象，但对残障群体出行持友好态度，在与残障游客访谈中，我们发现部分游客会潜意识地把残障群体排除在社会活动之外，也侧面体现出我国现阶段的无障碍设施建设处于未完全发展阶段。

2.3 景区所在区域残障人士数量导致残障设施数量差异

残障设施服务的发展是在特定“环境”下实现的。残障人士的基本信息、需求、服务信息，所以残障人士数量是影响景区残障设施配置数量的核心依据，残障人士的规模和结

构决定了残障设施的需求导向。所以景区不能忽略区域残障人士实际数量，盲目配置设施可能会导致有的地方资源冗余，有的地方出现残障设施不足的情况。

表 1 绍兴市持证残疾人分类统计表

残疾类别	人数（人）	
	男	女
视力	6040	5536
听力	6960	5279
言语	1566	1104
肢体	34029	21094
智力	6798	4880
精神	7037	8137
多重	1999	1402
合计	111861	

数据来源：市残联

如上表 1 所示，全市入中联档案持证残疾人 11.2 万人，其无规则的分布与绍兴市的各个区域。绍兴按照行政区划分，可分为越城区、柯桥区、上虞区、诸暨市、嵊州市和新昌六个部分，其中越城区和柯桥区的旅游资源最为丰富，旅游人数常年居多如下表 2，理应残障设施做得比其他行政区好。

表 2 绍兴市各县（市、区）旅游主要指标情况统计表

地区	旅游总人次（万人次）
越城区	573.3
柯桥区	503.5
上虞区	413.6
诸暨市	420.1
嵊州市	215.1
新昌县	431.9

数据来源：市文广旅游局

3 共同富裕背景下景区残障人士与残障设施实际问题建模

3.1 模型建立

为了更进一步探究残障人士在景区的实际存在的问题，将利用 PPS 阶段抽样抽取具有代表性的景区发放一定数量的问卷收集数据进行实证分析。

- (1) 抽样原理：PPS 抽样是指与规模成正比的概率抽样，核心原理是每个抽样单元被抽中的概率与其规模度量成正比。
- (2) 基本公式：当抽取 n 个样本时（不放回），第 i 个单元在第 k 次抽样被抽中的概

率为:

$$Z_i^k = \frac{M_i}{M_0 - \sum_{j \text{ 为已抽到样本}} M_j}$$

Z_i^k 为第 i 个单元的抽中概率; M_i 为第 i 个单元的规模度量; M_0 为总体单元的规模总和。

(3) 实际样本量确定, 样本量计算

$$n_0 = \frac{Z^2 * p(1 - p)}{d^2}$$

我们取 p 等于 0.5 时样本方差估计值最大; z 的置信度为 95%对应临界值为 1.96; d 是允许最大范围误差, 取 5%进行误差控制, 经过计算: $n_0=384.16$

有限总体校正

由于残疾人外出旅游意愿为 62.9%, 并且绍兴市越城区、柯桥区、上虞区残障人口数(万)分别为 6.2、7.1、5.3, 我们根据意愿乘以人数估算出每个城区的残疾人旅游人数分别为 3.8998 万人、4.4659 万人、3.3337 万人, 总和约为 11.7 万人; 假设每个残障人士都去了鲁迅故居, 估算出每日鲁迅故居的残障人士游客约为 320 人。由于景区残疾游客日流量非常有限, 经查阅数据以及实地调研发现鲁迅故居每日大约有 40000 游客进行线上预约, 所以估算出残障人士游客占比约为 0.8%。我们选择用鲁迅故居游客日总人数乘以鲁迅故居残疾人游客占比来估计残疾人每日旅游人数:

$$n_{\text{实际}} = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

经计算得出 $n_{\text{实际}}=17175$ 份问卷。

(3) 抽样结果

表 3 抽样结果统计

绍兴市城区	第一阶段是否被抽中	景区	第二阶段是否被抽中
越城区	是	鲁迅故居	是
		兰亭景区	否
柯桥区	是	安昌古镇	否
		东湖景区	是
上虞区	否		

最终我们抽到越城区的两个景区分别是鲁迅故居、东湖景区进行问卷发放, 问卷总数为 220 份。

(5) 变量的定义

表 4 变量定义

简称	变量全称	变量意义
SAI	服务可及性指数	景区层面残障人士服务时空可达
DRR	服务需求响应率	基础服务外，特色服务比例
PCP	服务人员专业度	服务人员资质和水平
残障 Gini	残障服务基尼系数	城乡、残障类型资源分配程度

（6）变量的理论以及计算

首先由 1959 年汉森提出的“可达性理论”中提到服务资源的价值不仅取决于数量，更取决于使用者到达资源的成本（时间、距离）与资源规模的平衡。由此得到”空间中某点到服务资源的接触可能性“量化公式为：

$$A_i = \sum_j f(C_{ij}) \times S_j$$

表 5 可达性理论公式

A_i	地点 i 的可达性
j	服务资源点
C_{ij}	地点 i 到资源点 j 的成本
S_j	资源点 j 的规模
$f(\cdot)$	衰减函数

从可达性理论到 SAI(服务可及性)： C_{ij} 成本为残障游客到游客中心的平均移动时间 T_a ， S_j 资源点规模为 30 分钟（国际标准化组织规定，残障人士单次移动时间不能超过 30 分钟）步行圈内服务点的数量 N_s ，由于时间成本越高，可达性就越低假设出 $f(\cdot)$ 为成本的倒数即 $1/T_a$ 。考虑到景区服务点可能稀疏，小景区可能密集，我们引入景区覆盖面积 S_c 进行资源分布的平衡。即得出 SAI 公式为：

$$SAI = \frac{N_s}{S_c} \times \frac{1}{T_a} \times 100$$

N_s ：景区内 30 分钟步行圈的服务点数量（游客中心、无障碍厕所等）

S_c ：景区的服务覆盖面积

T_a ：残障游客在景区内从入口到首个服务站的平均移动时间（分钟）

由二十世纪八十年代的“新公共管理运动”内容，批判了公共服务的”供给导向“，

主张转向顾客”需求导向“，通过识别目标群体的需求匹配供给。所以我们定义 M_a 为”顾客“的需求， M_d 为”资源“的供给。得出量化”景区对残障游客响应率“的公式：

$$DRR = \frac{M_a}{M_d} \times 100\%$$

M_a ：景区已提供的特色文化服务中，与 M_d 匹配的项目数

M_d ：景区内残障游客提出的“特色文化需求”项目数

由人力资本理论，人力资本投资能显著提升个人未来的收入水平，且社会收益率也提高，不同个体的收入差距本质是其拥有的知识、技能、健康等人力资本存量的差异，而非先天能力或机遇；人力资本是体现在人身上的、能够带来未来经济收益的存量，简要说来，员工的知识、技能、培训是组织的核心资本，其存量与增量共同决定服务质量。由人力资本投资成本核算公式：

$$C = C_d + C_o \times R_0$$

表 6 人力资本投资成本核算公式

C_d	存量人力资本
C_o	增量人力资本
C	总人力资本
R_0	边际回报率

我们定义 $\frac{C_q}{C_t}$ 为存量人力资本，培训参与率 R_t 为增量资本；人力资本理论中，培训投资的边际效益是递减的（呈现边际效应），我们取保守值 0.3；通过此来量化“服务人员专业度”，得到量化公式：

$$PCP = \left(\frac{C_q}{C_t}\right) \times 0.7 + 0.3 \times R_t$$

C_q ：景区内持有“文化讲解员+残障服务资格证”双证的员工数

C_t ：景区残障服务相关员工总数

R_t ：“文化+残障服务”培训参与率

用基尼系数量化“景区边缘与核心地区的残障服务差异程度“，传统基尼系数的组间差距可简化为（子样本数为 2 的时候）：

$$Gini_{\text{组间}} = \frac{P_1 P_2}{P^2} \times \left| \frac{Y_1}{P_1} - \frac{Y_2}{P_2} \right|$$

将分母替换为 $P \times S$ ，即可得：

$$Gini = \frac{\left| \frac{S_1}{P_1} - \frac{S_2}{P_2} \right| \times P_1 P_2}{P \times S}$$

计算出景区内总体的子群资源分配的公平性，统一总体内的不同子群分配差异；比如景区核心区、边缘区；残障类型；游客身份。

$S_{1、2}$ ：景区核心区、边缘区的无障碍设施

$P_{1、2}$ ：核心区、边缘区的残障人士数量

P ：景区残障人士总数

S ：景区无障碍设施总数量

3.2模型分析

（1）模型原理

多元线性回归是分析一个因变量与多个自变量之间线性关系的方法，本文通过 SAI、DRR、PCP、残障 Gini 来解释因变量的变化规律。

（2）模型公式

$$y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \varepsilon$$

表 7 模型公式

y	残障人士对景区服务设施满意度
x	自变量 SAI、DRR、PCP、残障 Gini
β_i	偏回归系数，其他变量不变时 X_i 每增加 1 个单位 y 的平均变化量
ε	随即误差项

（3）描述统计

表 8 描述统计

	个案数	最小值	最大值	平均值	标准差
Manyidu	220	5.5	16.9	11.495	2.1783
SAI	220	80.1	149.4	114.206	20.6906
DRR	220	50.0	78.9	65.621	8.4298
PCP	220	80.3	129.8	103.556	13.9445
Gini	220	.201	.399	.30415	.056870
有效个案（成列）		220			

满意度 Manyidu 取值在 5.5 到 16.9 之间，平均分为 11.495，标准差 2.1783，说明游客满意度处于中等偏上水平，且不同游客的体验差异相对稳定。服务可及性 SAI 取值在 80.1

到 149.4 之间，均值为 114.206，标准差 20.6906，整体数值较高，且波动范围较大。服务需求响应率 DRR 取值在 50.0 到 78.9 之间，均值为 65.621，标准差 8.4298，数值处于中等水平，波动相对平稳。服务人员专业度 PCP 取值在 80.3 到 129.8 之间，均值为 103.556，标准差 13.9445，整体数值较高，波动适中。残障基尼系数 Gini 取值在 0.201 到 0.399 之间，均值为 0.30415，标准差 0.05687，数值处于中等区间，且波动很小。

(4) 模型结果

表9 方程显著性

指标	数值
R ²	0.982
调整后 R ²	0.982
F 统计量	2914.572
F 检验 p 值	0
方程显著性判断	显著

R 方为 0.982，能解释模型整体 98%的变异，解释力强，调整后的 R 方也一致，没有冗余变量。

表10 系数显著性

变量	与 Manyidu 相关系数	p 值	显著性
Manyidu	1	0	***
SAI	0.677	0	***
DRR	-0.474	0	***
PCP	0.459	0	***
Gini	-0.012	0.854	不显著

系数 SAI 为 0.677 且显著，正相关，说明服务可及性指数越高，游客满意度越好。DRR 服务需求响应率系数为-0.474 且系数显著，负相关，可能是因为调查对象均为残障游客，不喜欢参加任何景区活动，或不想被打扰，只想独自参观导致服务需求响应率越高，满意度越低。服务人员专业度 PCP 系数为 0.459 且显著，正相关，说明景区服务人员专业度越高，满意度游客满意度越高。

(5) 相关热力图

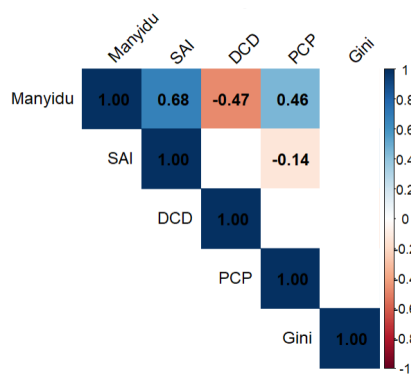


图1 相关热力图

从这张相关性热力图也可以清晰看到残障游客满意度与服务可及性 SAI 呈现正相关，说明景区服务的可及性越高，游客满意度就越高。这是提升满意度的核心驱动因素之一。服务人员专业度 PCP 也与满意度呈中等程度的正相关 0.46，意味着服务人员越专业，残障游客的体验和满意度也会随之提升。服务需求响应率 DRR 则与满意度呈中等程度的负相关 -0.47 反映出当景区对游客需求的响应率越高时，满意度反而越低，这很可能是因为响应率高恰恰反映出残障游客的需求问题多、体验不佳，而不是响应本身带来的负面影响。残障基尼系数 Gini 与满意度之间没有表现出显著的线性关联，说明它对游客满意度的直接影响并不明显。可能是由于不同的残障游客感知不到景区资源分配的差异，合理。在各指标之间，服务可及性与服务人员专业度仅存在极弱的负相关，其他指标之间也没有显著的关联。这表明这些自变量之间不存在多重共线性，能够共同纳入回归模型而不会相互干扰。

(6) 单变量散点图

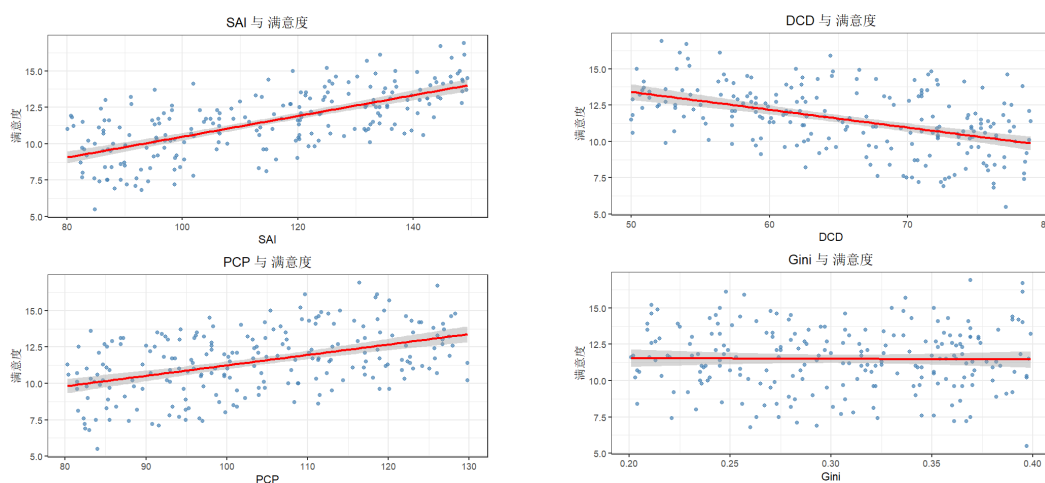


图2 单变量散点图

服务可及性 SAI 与满意度的散点整体呈现明显的右上倾斜趋势，红色拟合线斜率为正且置信区间较窄。这直观印证了服务可及性与满意度的正相关关系。点的分布相对集中在

拟合线附近，说明这种线性关联的稳定性较好，是提升满意度的可靠驱动因素。服务需求响应率 DRR 与满意度的散点整体呈右下倾斜趋势，红色拟合线为负斜率。这清晰反映出服务需求响应率与满意度的负相关，需求响应率越高，满意度反而越低。这背后的原因很可能是响应率高恰恰说明游客在景区内遇到的问题多、体验不佳。服务人员专业度 PCP 与满意度的散点呈现稳定的右上分布，红色拟合线为正斜率。这表明服务人员专业度与满意度呈正相关，服务人员越专业，游客满意度越高。虽然点的分散程度略高于 SAI，但整体趋势依然明确，是提升满意度的重要支撑因素。残障基尼系数 Gini 与满意度的散点完全呈现随机分布状态，红色拟合线几乎水平，置信区间较宽。残障基尼系数的变化并未带来满意度的明显线性变化。这与它聚焦残障游客内部公平性、与全体游客感知错位的特点完全吻合，也说明它对整体满意度没有直接的线性影响。

3.3 实际问题总结

《残障人士体育旅游参与的多维约束与突破策略研究_刘明军》中提到残疾人主要表现为交通基础设施不完善、无障碍服务缺失等问题[5]。而绍兴景区内由于区间波动大，设施布局、动线设计与残障游客移动需求适配性不足，所以得提高服务可及性。其次景区供给导向与残障游客自主游览的真实需求不同，影响残障人士游览景区的感受。景区内工作人员专业度仍然不高，专业服务能力有待提升，残障服务资源分配虽有差异但游客感知弱，边缘区供给水平低，资源配置精细化不足。

4 共同富裕背景下残障人士设施及服务优化对策

4.1 融护于建，筑牢无障碍设施根基。

针对设施形式化、核心区域覆盖不足、标准不统一及残障停车位匮乏被占的问题，在坚守文物保护原则的前提下，破除表面化建设弊端，将无障碍设施维护纳入景区日常管理考核，建立定期巡检、及时修复的长效机制，让设施真正发挥实用价值；对兰亭御碑亭、曲水流觞等核心景点，增设可拆卸坡道、移动通行垫层等临时设施，补齐鹅卵石路面、展览厅等区域的轮椅通道短板，拓宽并规范通道尺寸；参照国家规范制定绍兴古城景区统一建设标准，实现各景区坡道、厕所、标识等设施标准化设计，降低残障游客跨区游览的适应难度；科学规划并增设残障停车位，通过专属标识、电子监控杜绝占用现象，同时对景区无障碍厕所补建改造，拓宽出入口、增加内部回转空间，配齐扶手、紧急呼叫按钮等辅助设施，安排专人定时清洁，全方位提升设施实用性与覆盖度。

4.2 精筑环境，守护安全化游览体验。

聚焦夜间照明与标识不足、道路厕所设计不合理、出口通道障碍多的安全痛点，优化景区整体环境设计，在主要通行路线、无障碍设施周边加装感应式照明，升级无障碍标识为高对比度、大尺寸的夜光样式，让残障人士夜间游览清晰辨识、安全通行；对景区内台阶补装扶手，规范坡道坡度与长度，清理并修复天鹅池后等区域的路面问题，确保道路平整防滑，同时整改无障碍厕所门宽、通道宽度，设置醒目标识，让轮椅用户顺畅使用；全面清理景区出口的隔板、树根等障碍物，拓宽通道并设置显眼的无障碍专用出口标识，规划清晰的应急撤离路线，保障残障人士紧急情况下能快速、安全撤离，从细节处筑牢游览安全防线。

4.3 提质赋能，打造专业化服务体系。

针对工作人员专业培训缺失、应急协助能力不足，且仅满足肢体残障基本需求、其他类型残障群体需求被忽视的问题，强化景区服务能力建设，联合残联与专业助残机构，对全体工作人员开展残障服务专项培训，涵盖不同类型残障人士的服务技巧、应急处理方法等，考核合格后方可上岗，并在入口、出口、游客中心等关键区域配齐专职助残人员，确保服务响应及时、专业高效；制定残障人士应急服务预案，配备应急轮椅、急救包等设备，提升突发状况处置能力[6]。同时聚焦残障群体差异化需求，为视力残障人士设置盲文导览牌、配备语音导览系统与专职引导人员，打造可触摸的文物复制品体验区；为听力残障人士开发 VR 导览、字幕讲解屏等可视化服务，配备手语翻译；为精神残障人士设置安静游览区域，提供简约清晰的指引；借鉴杭州景区经验，引入电动轮椅租赁、共享轮椅服务，让不同类型的残障人士都能获得适配的游览服务。

4.4 凝心聚力，构建多元化共治格局。

针对公众对残障群体存在刻板印象、设施保护意识薄弱，且景区经费有限、缺乏专业指导、需求反馈不畅的问题，推动形成政府主导、景区负责、社会参与的残障保障共治模式。通过景区宣传栏、官方公众号、线下公益活动等形式，开展残障权益保护与无障碍环境建设宣传，设立监督热线与意见箱，鼓励公众参与设施监督，营造爱护设施、关爱残障人士的良好氛围；由文旅、残联等部门牵头，建立无障碍建设工作联动机制，出台专项扶持政策给予资金支持，邀请建筑学、社会学等领域专家提供专业技术指导，确保改造方案科学可行；借鉴杭州曹操出行礼帽专车模式，联合企业、社会组织开展助残合作，鼓励企业捐赠设备、赞助服务运营，引入专业助残机构提升服务专业化水平；搭建残障人士需求反馈通道，定期组织残障人士代表体验景区设施与服务，根据需求动态优化方案，同时制定“残障友好景区”评估指标体系，将评估结果与景区评级、资金扶持挂钩，推动景区持

续提升建设与服务水平[7]。此外,开通残障人士服务提前预约通道,旅行社可在官网上设立一个残障人士旅游专区,针对残障人士而准备的网上旅游线路查询和往期残障游客游览参照图片及视频,从而使残障人士产生更强烈的旅游动机[8]。开发“无障碍地图”APP与微信小程序,整合景区内无障碍设施与服务资源,实现一键查询、导航与最优路线规划,让残障人士出行更便捷、更舒心。

5 结语

本文以绍兴古城景区为样本,围绕共同富裕背景下残障人士“设施为骨、服务为脉、平等为魂、共融为要”的保障内涵,通过实地调研与实证分析,系统梳理了历史文化景区无障碍建设与服务保障的现实困境,量化识别了影响残障游客游览体验的核心驱动因素。研究表明,当前景区无障碍建设仍停留在基础覆盖阶段,存在设施形式化、空间不均衡、服务粗放化等问题,尚未形成适配多元残障需求的全链条保障体系。实证结果显示,提升残障游客满意度的关键在于增强服务可及性与服务人员专业能力,并应摒弃传统供给导向模式,尊重残障群体的自主游览需求。历史文化景区的无障碍建设需在文物保护原则下,实现物理空间包容性改造与人文服务精细化升级,推动从“出行无障碍”向“文化体验无障碍”跨越。完善残障保障体系有赖于政府、景区、社会与公众的多元协同,持续推动制度化、系统化、人性化建设,确保残障群体在共同富裕进程中共享发展成果,彰显社会公平与文明温度。

基金项目:

本文受浙江越秀外国语学院大学生创新创业训练计划项目资助(名称:“共同富裕背景下残障人士设施及服务保障的应用现状与对策分析——以绍兴古城景区为例”,项目编号:202512792019)

参考文献

- [1] 许晓薇. 残疾人无障碍旅游开发初探[D]. 福建师范大学, 2009.
- [2] 王媛. 日照市旅游景区无障碍设施建设提升研究[D]. 曲阜师范大学, 2024. DOI:10.27267/d.cnki.gqfsu.2024.000130.
- [3] 徐乐怡, 陈优优. 人文关怀视角下杭州景区无障碍设施建设发展研究 [J]. 未来城市设计与运营, 2023, (05): 44-47.
- [4] 王雨田, 郑郁凰. 国内残疾人旅游市场发展的制约因素及开发对策 [J]. 旅游纵览(下半月), 2016, (14): 210
- [5] 刘明军, 杨婉. 残障人士体育旅游参与的多维约束与突破策略研究[C]// 中国体育科学学会. 第十四届全国体育科学大会学术成果汇编——墙报交流(体质与健康分会). 常州大学;, 2025: 163-165. DOI:10.26914/c.cnkihy.2025.105122.
- [6] 高换朝, 张向荣. 残疾人体育公共服务治理困境及对策研究 [J]. 现代商贸工业, 2026, 47 (04): 62-65. DOI:10.19311/j.cnki.1672-3198.2026.04.020.
- [7] 鲍富元. 我国残障人士旅游安全保障服务体系构建 [J]. 经济视角(上旬刊), 2015, (

01): 21-23.

- [8] 汤傅佳, 李小静. 残障人士旅游市场的开发对策研究 [J]. 旅游纵览(下半月), 2015, (18): 24.