

2026年全国高铁站

无障碍环境建设测评总报告



目 录

前言	- 1 -
一、测评背景与整体概况	- 2 -
（一）制度与社会背景	- 2 -
（二）测评目的与意义	- 3 -
（三）测评范围与样本说明	- 3 -
（四）测评依据与测评维度	- 4 -
（五）测评团队与实施说明	- 5 -
（六）局限性说明	- 5 -
（七）特别说明	- 6 -
二、合规测评	- 6 -
（一）整体特征呈现出“高覆盖率”与“低达标率”	- 6 -
（二）全国高铁站无障碍设施覆盖率与达标率分析	- 7 -
（三）区域间设施设置率与达标率的横向对比	- 11 -
（四）各类设施整体设置率、达标率的梯队划分	- 12 -
三、使用者体验评价	- 14 -
（一）受访者画像	- 15 -
（二）无障碍素养	- 16 -
（三）全流程体验评价	- 16 -
（四）整体评价	- 19 -
四、使用者视角的高铁无障碍图景	- 20 -
（一）分析方法与主题框架	- 20 -
（二）主题分析	- 21 -
附录	- 26 -
附录 1 全国高铁站无障碍环境测评指标汇总表	- 26 -
附录 2 测评依据法律法规与标准条文索引	- 27 -
附录 3 支持单位名录与鸣谢	- 27 -

前言

无障碍环境是指可供所有人自主、安全地行动与使用的理想环境。根据世界卫生组织数据，人一生中约有 11% 的时间处于“残障状态”，需要无障碍环境提供支持。由此可见，无障碍环境建设事关每一个人，并非仅服务于少数特殊需要群体，实际上是面向全民、覆盖全龄的民生需求。

近年来，我国无障碍环境建设的制度保障体系持续完善。2023 年 9 月，《中华人民共和国无障碍环境建设法》作为一部高位阶、具有统摄性的法律正式施行，明确要求保障残疾人、老年人平等、充分、便捷地参与和融入社会生活，推动全体社会成员共享经济社会发展成果。在我国，高铁是长途出行的重要交通方式，使用频率较高，其无障碍环境建设质量直接关乎广大旅客的出行体验，更是保障公众平等出行权利的重要体现。

为摸清全国高铁站无障碍环境的真实建设情况，识别行业共性短板，提炼可复制的优秀实践案例，广州悦尔公益基金会、深圳大学、四川省残疾人无障碍环境建设促进会、浙江大学社会学系联合多个相关组织开展了本次全国高铁站无障碍环境测评工作。项目前期已于 2026 年 4 至 5 月完成预调查，开展“20+1”试点调研，即对内地 20 座高铁站外加香港西九龙站完成初步实地探查，并基于预调查的成果，优化了测评工具、指标体系与现场实施流程。正式测评于 2026 年 7 至 8 月落地实施，覆盖全国 30 个省（自治区、直辖市）共计 40 座高铁站，分为两期开展：第一期完成 20 座高铁站点的复测，第二期完成 20 座高铁站的首次测评。

本次测评秉持普同模式（universal model）与通用设计理念，强调无障碍是面向所有社会成员的公共环境营造。测评团队包含肢体障碍、视力障碍、听力障碍、言语障碍等多元残障人士，同时涵盖非残障志愿者。测评体系坚持合规测评与使用者体验评价二者并重。合规测评对照国家、行业标准核查无障碍设施是否达到规范底线，回答“合不合规”问题；使用者体验评价还原真实出行全流程，回答“好不好用”问题。

本报告基于 40 座高铁站分报告的数据编制而成，旨在为行业主管部门、铁路运营单位及相关公共部门提供实证参考，聚焦高铁站无障碍环境建设的“有没有”（覆盖率）“合不合规”（达标率）和“好不好用”（体验感）。需要说明的是，本次测评是合规性与用户体验的抽样调查，结果仅代表测评当日站点设施运行与服务状态。

2026 年 8 月

一、测评背景与整体概况

（一）制度与社会背景

1.制度要求

近年来，我国无障碍环境建设的制度体系不断完善。2023年9月1日起施行的《中华人民共和国无障碍环境建设法》是我国首部无障碍环境建设专门性法律，明确了无障碍环境建设应遵循“自主安全、合理便利”等原则，对公共交通运输工具及其停靠站点的无障碍设施建设、信息交流和社会服务提出了系统性要求，标志着我国无障碍环境建设进入法治化、规范化的新阶段。在具体条文内容上，该法第二条规定，国家采取措施推进无障碍环境建设，为残疾人、老年人自主安全地通行道路、出入建筑物及使用其附属设施、搭乘公共交通运输工具，获取、使用和交流信息，获得社会服务等提供便利。

在标准层面，《无障碍设计规范》（GB 50763-2012）《建筑与市政工程无障碍通用规范》（GB 55019-2021），作为国家标准，对包括铁路客站在内的公共建筑无障碍设施作出了必须严格执行的技术规定。《铁路客站无障碍设计指南》（Q/CR 9164-2024）《铁路旅客车站设计规范》（TB 10100-2018）则针对铁路客站场景，对无障碍停车位、无障碍电梯、盲道、服务台、无障碍卫生间、育婴室等设施的设计参数与设置要求作出了更为细化的规定。此外，部分地方标准如《母婴室安全技术规范》（DB44/T 2279-2021）等也为特定设施提供了评价依据。

总体来看，我国无障碍环境建设的制度框架已日趋完善，为高铁站这一公共空间的无障碍环境提供了明确的建设依据与制度约束。

2.社会需求

从社会需求来看，高铁场景下的无障碍出行需求可分为三类：一是刚需群体，即残障人士与老年人，其日常跨区域出行长期依赖无障碍环境的支持；二是情境性需求群体，包括孕产期女性、推婴儿车出行的家庭等，在特定生命阶段与出行场景下对无障碍设施存在使用需求；三是临时性需求群体，如临时受伤、术后康复或携带大件行李的旅客，会在特定时段产生临时性的无障碍出行需求。这三类群体共同构成了规模庞大的无障碍出行受众。概言之，无障碍环境的服务对象并非传统认知中的“少数群体”。

作为我国长途出行的重要交通方式，近年来高铁在综合交通运输体系中的地位持续提升，出行频次与覆盖人群不断扩大，已逐渐成为国民跨城出行的首要选择。截至2025年底，全国铁路营业里程超过16万公里，其中高铁运营里程超过4.8万公里，高铁网络覆盖全国绝大部分百

万人口以上城市¹。高铁站作为综合交通枢纽的重要节点，其无障碍环境建设水平，不仅直接决定了残障人士、老年人等群体能否平等享有出行权利，更广泛惠及所有存在临时或情境性需求的旅客。随着人口老龄化进程加速与公众出行需求日益多元，高铁站无障碍环境的建设质量直接关系到数千万旅客的出行安全、自主与尊严。

在此背景下，开展全国性的高铁站无障碍环境测评，不仅有助于全面掌握当前我国高铁站无障碍环境的建设现状与服务效能，更能通过实证数据呈现目前存在的痛点与堵点，为后续政策优化、标准修订及行业整改提供科学依据，从而切实提升特殊群体及广大旅客的出行体验与社会福祉。

（二）测评目的与意义

本次全国高铁无障碍环境测评旨在实现以下目标：

一是呈现全国高铁站无障碍环境建设的真实水平。从合规性与使用者体验两方面，对全国具有代表性的 40 座高铁站的无障碍设施设置率、达标率及全流程出行体验进行调研与分析，形成可横向比较的实证数据。

二是识别共性短板，为行业整改与政策优化提供了实证依据。通过跨站点、跨区域的横向比较，识别当前高铁站无障碍环境建设中普遍存在的突出问题，分析深层原因，为铁路运营单位整改和主管部门政策制定提供参考建议。

三是遴选优秀案例，推动无障碍理念普及，促进出行公平与社会包容。通过发现和总结无障碍设施建设、信息交流与社会服务方面的优秀实践，形成可复制、可推广的经验，发挥示范引领作用。

（三）测评范围与样本说明

本次测评覆盖全国 30 个省（自治区、直辖市）的 40 座高铁站，按地理区域划分如下：

表 1 高铁站无障碍测评的区域分布

区域	覆盖省（区、市）	站点数	站点名称
华北	北京、天津、河北、山西、内蒙古	5	北京南站、天津西站、呼和浩特东站、太原南站、石家庄站
东北	黑龙江、吉林、辽宁	4	哈尔滨站、大连北站、沈阳北站、长春西站
华东	上海、江苏、浙江、安徽、福	13	上海虹桥站、南京南站、南昌东站、厦门北站、合肥

¹ 数据来源：中国国家铁路集团有限公司年度运营统计公开数据。

	建、江西、山东		南站、无锡站、杭州东站、青岛北站、宁波站、济南西站、温州南站、福州南站、苏州北站
华中	河南、湖北、湖南	3	武汉站、郑州东站、长沙南站
华南	广东、广西、海南	6	广州南站、深圳北站、南宁东站、柳州站、海口东站、珠海站
西南	重庆、四川、贵州、云南、西藏	5	成都东站、重庆北站、拉萨站、昆明南站、贵阳北站
西北	陕西、甘肃、青海、新疆	4	兰州西站、西安北站、乌鲁木齐站、西宁站

对于上述遴选出来的具有代表性的高铁站点，采用统一的测评工具与评价标准，确保数据可进行横向比较。

（四）测评依据与测评维度

1.测评依据

本次测评在合规性维度的主要依据包括：《无障碍设计规范》（GB50763-2012）、《建筑与市政工程无障碍通用规范》（GB 55019-2021）、《铁路客站无障碍设计指南》（Q/CR9164-2024）、《铁路旅客车站设计规范》（TB 10100-2018）、《母婴室安全技术规范》（DB44/T 2279-2021）、《深圳母婴室建设标准指引（试行）》（2018）等。上述标准覆盖了设施建设、信息交流和社会服务三大领域的技术要求。经多轮讨论，并充分吸纳残障人士的意见，从上述标准及规范中选取了最核心、最重要的指标，形成了合规性的测量标准体系。

2.测评维度

本次测评包含合规测评与使用者体验评价两大维度，二者互为补充、不可偏废。

合规测评部分围绕设施建设、信息交流、社会服务三大领域，重点测评 12 项无障碍设施的设置及达标情况，具体包括：停车场无障碍停车位、停车场至进站口无障碍电梯、停车场至进站口自动扶梯、站前广场盲道、进站闸机（及人工通道）提示盲道、候车室服务台、候车室无障碍卫生间、候车室母婴室、候车室无障碍电梯、候车室自动扶梯、重点旅客候车区/轮椅候车席位、人工售票/退改签服务台。每项设施按“已设置/未设置”记录建设状态，并依据标准逐项检查达标情况。

使用者体验评价部分围绕重点旅客服务、下车—进站口（到站动线）、进站检票、候车大厅、无障碍卫生间、母婴室、服务台等 7 个维度，由参与测评的志愿者以全流程出行体验方式进行评价。评价采用李克特 4 点量表法，由志愿者对各维度进行 1 至 4 分打分，最终取平均分形成各无障碍设施及重点旅客服务的得分。

（五）测评团队与实施说明

1.团队构成

本次测评每个站点的志愿者团队由残障志愿者与非残障志愿者共同组成。残障志愿者涵盖肢体障碍、视力障碍、听力障碍、言语障碍等类型，作为无障碍环境的刚需使用者提供真实的体验反馈；非残障志愿者从普通旅客视角进行补充评价。据主观问卷汇总统计，本次测评共回收有效问卷 232 份，其中残障志愿者 165 人（占 71.1%），非残障志愿者 67 人（占 28.9%）。残障志愿者中，肢体残疾 73 人、视力残疾 44 人、听力/言语残疾 42 人，另有多重残疾 6 人等类型。

2.实施方式

测评采用全流程出行体验与标准化记录填报相结合的方式。志愿者模拟真实出行场景，从抵达站点（停车场/公交站/地铁站）开始，经站前广场、进站口、安检检票、候车大厅、无障碍卫生间/母婴室、服务台咨询，直至检票上车前，完成全流程体验。过程中使用统一的测评记录表对 12 项设施逐项检查并拍照取证，同时填写使用者体验问卷。测评记录表是用来记录志愿者在全流程体验中对各项设施合规情况的客观检查结果，而使用者体验问卷则侧重记录志愿者在真实出行过程中的主观感受评价。在此过程中形成的各站点分报告均包含合规测评结果、未设置及未达标设施清单、使用者体验评价结果等内容。

（六）局限性说明

本次测评存在以下局限性，报告内容及结论应在理解此前提的基础上进行解读：

第一，结果仅代表测评当日站点状态。高铁站的设施运行状况、人员配置和服务水平可能因日期、时段、客流量等因素变化，测评结果不构成对站点无障碍环境的全面、终局性评价。

第二，本次测评为抽样测评，聚焦 12 项重点设施的部分合规指标和 7 个体验维度，未覆盖高铁站无障碍环境的全部要素，不替代官方全面系统的验收。

第三，样本覆盖存在地域局限。40 座站点虽覆盖全国 30 个省（自治区、直辖市），但站点数量仍存在一定程度的不均衡，代表性有限。

第四，使用者体验评价的样本量在各站点间存在差异，且部分维度因设施不适用而存在缺失值，相关维度的全国均值按实际有效样本计算。

因此，结合上述说明，此次测评存在局限性，并非是完整、系统的全面测评，无法完全代表被测高铁站点的所有实际情况，本报告产出的相关评分、统计图表等内容仅作参考，不能简单理解为各站点之间的排名次序。

（七）特别说明

本次测评及报告中，将常规表述的“母婴室”统一调整为“育婴室”。这一调整是基于公益倡导的表述优化，并非对现行标准术语的修改或替代。相关设施的合规性判定仍严格依据现行标准及技术要求。

作出这一调整主要基于两点考虑：

一是体现使用主体的多元性，倡导育儿责任共担。婴幼儿照料并非仅由母亲承担，父亲、其他亲属及看护人同样存在换尿布、护理等需求。“母婴室”的名称容易造成其仅供母亲使用的认知，不利于其他看护人合理使用。采用“育婴室”的表述，更具包容性，也有助于减少育儿场景中的性别刻板印象，为不同家庭营造更加友好的公共出行环境。

二是更符合设施的综合功能。婴幼儿照料空间既可设置注重隐私的哺乳区，也可设置面向所有看护人的护理区。“育婴室”更能体现其综合照料功能。在保障哺乳隐私的前提下，也应兼顾不同看护人的合理使用需求。

二、合规测评

（一）整体特征呈现出“高覆盖率”与“低达标率”

“高覆盖率”与“低达标率”是当前高铁站无障碍设施建设的主要现象。基于 40 座高铁站分报告数据汇总，全国高铁站无障碍设施设置率均值为 75.0%，设施总体达标率均值为 47.3%。上述两项指标集中体现了当前我国高铁站无障碍设施建设的阶段性特征，即“基础覆盖初具规模”与“合规达标亟待提升”并存的局面。

从设置率指标来看，样本范围内平均每个站点已完成七成以上（75.0%）应建无障碍设施的配置，无障碍设施的基础覆盖已具备较好基础。这意味着经过近年来制度的持续推进，高铁站无障碍设施“应建未建”问题已得到一定程度缓解，多数站点已搭建起无障碍设施的基本布局框架。

与此相较，无障碍设施的总体达标率不足半数（47.3%），反映出设施建设质量仍有较大的提升空间。测评达标率采用全口径核算规则：对于应建未建的设施类别，其项下全部标准检

查点均直接判定为不合规，统一纳入整体达标率的核算体系。部分站点存在的无障碍设施“应建未建”问题，是拉低全国整体设施达标率的重要因素之一。但即便剔除“应建未建”的影响，仅统计已设置设施的内部达标情况，样本站点已建设施的平均达标水平仍处于较低水平，说明“建而不合规”的质量问题同样是当前无障碍建设的痛点之一。

高铁站之间无障碍设施建设水平的“两极分化”是另一项突出特征。数据显示，样本站点设施设置率最高值达 100%、最低值仅 25%，设施总体达标率最高值达 82.1%、最低值仅 17.6%，头部与尾部站点的建设水平差距悬殊。这一分化现象既与站点枢纽等级、建设周期、属地经济与政策环境等客观条件相关，也反映出不同地域的建设运营主体对无障碍建设的重视程度、标准执行力度存在明显差异，区域与站点间的发展不均衡问题较为突出。

表 2 全国高铁站无障碍设施的设置率与达标率²

指标	全国均值	最高值	最低值
设施设置率	75.0%	100%	25%
设施总体达标率	47.3%	82.1%	17.6%

（二）全国高铁站无障碍设施覆盖率与达标率分析

设施设置率反映的是高铁站“有没有”设置无障碍设施的问题，而达标率反映是无障碍设施整体的符不符合规范标准的建设质量问题，二者共同构成了评价无障碍环境建设的重要维度。

图 1 为 40 座样本高铁站按设施总体达标率降序排列的对比结果，同步展示各站点的设施设置率水平，直观呈现全国高铁站无障碍建设的覆盖程度与合规状况的对应关系。

从无障碍设施的设置率来看，样本站点整体已具备较好基础。数据显示，西安北站无障碍设施设置率达 100%，北京南站、温州南站、杭州东站、乌鲁木齐站、深圳北站、武汉站 6 座站点设施设置率均达 91.7%，上述站点已基本实现无障碍设施的全面覆盖；另有南昌东站、贵阳北站、南宁东站等 11 座站点设置率≥80%。整体来看，七成样本站点的设施设置率在 70%以上，表明当前我国高铁站无障碍设施“有没有”问题已得到缓解，多数站点已搭建起无障碍设施的基本功能框架。

从设施总体的达标率来看，高达标率的高铁站点较为稀缺，整体梯队分化明显。达标率排名前 5 位的站点依次为北京南站（82.1%）、温州南站（75.4%）、杭州东站（65.6%）、南昌

² 指标口径：设施设置率=已设置设施类别数/本站适用设施类别数×100%；设施达标率=应建无障碍设施达标率相加÷应建无障碍设施数（12 个）

东站（64.5%）、西安北站（62.5%），是全部样本中仅有的达标率突破 60%（可视为及格线）的站点，仅占样本总量的 12.5%。其余 35 座站点达标率均低于 60%，其中 22 站点达标率不足 50%，占比超五成半，中下游站点的合规性问题十分突出。

全国样本设施总体达标率均值仅为 47.3%，尚不足半数。这一数据表明，仍有大量设施“应建未建”或“建而不合规”，即未达到国家及行业强制性标准的技术要求。“高设置率、低达标率”是样本站点的普遍特征，两项指标全国均值相差 27.7 个百分点。以深圳北站为例，其设施设置率达 91.7%，但总体达标率仅为 51.7%；乌鲁木齐站设置率同样为 91.7%，达标率为 59.3%，指标差值均超过 30 个百分点。这两项指标的落差表明，当前全国高铁站无障碍环境建设的核心矛盾，已从“设施有没有”转向了“设施合不合规”问题。

上述现象，也反映出在高铁站无障碍设施的建设与验收等环节仍存在标准执行不严、细节把控缺失等问题，亟须从单纯追求覆盖率向提升规范化水平和设施供给精细化程度的转变。

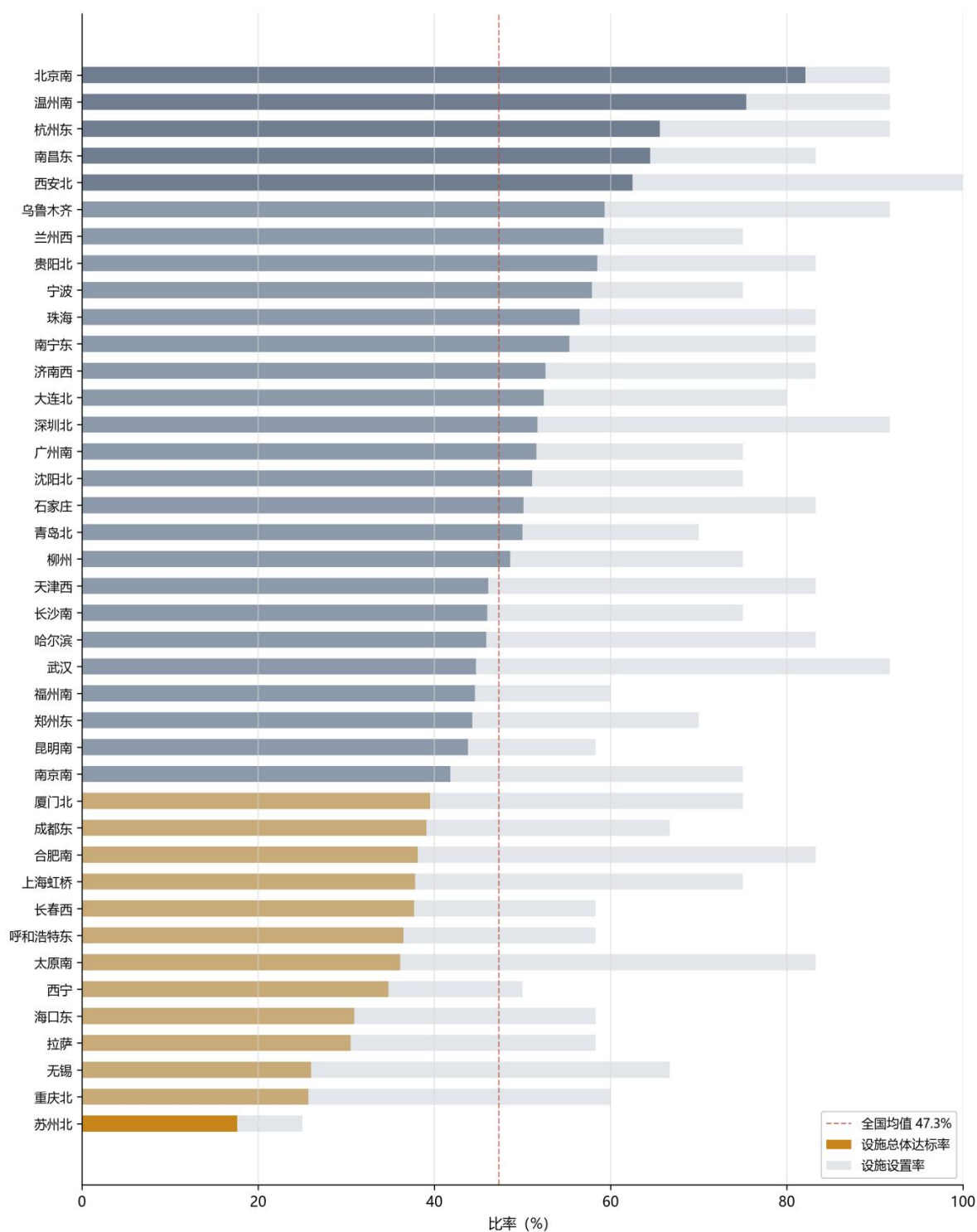


图1 全国40座高铁站无障碍设施的设置率与达标率情况³

³ 深色柱表示设施总体达标率，浅色柱表示设施设置率，虚线为全国均值 46.4%。测评存在局限性，仅供参考，不作为排名次序的依据。

表3 全国高铁站无障碍设施的设置率、达标率与未达标问题数

序号	站点名称	区域	设施设置率	设施总体达标率	未达标问题数
1	北京南站	华北	91.7%	82.1%	15
2	温州南站	华东	91.7%	75.4%	18
3	杭州东站	华东	91.7%	65.6%	22
4	南昌东站	华东	83.3%	64.5%	18
5	西安北站	西北	100.0%	62.5%	12
6	乌鲁木齐站	西北	91.7%	59.3%	21
7	兰州西站	西北	75.0%	59.2%	23
8	贵阳北站	西南	83.3%	58.5%	20
9	宁波站	华东	75.0%	57.9%	34
10	珠海站	华南	83.3%	56.5%	20
11	南宁东站	华南	83.3%	55.3%	28
12	济南西站	华东	83.3%	52.6%	34
13	大连北站	东北	80.0%	52.4%	37
14	深圳北站	华南	91.7%	51.7%	39
15	广州南站	华南	75.0%	51.6%	21
16	沈阳北站	东北	75.0%	51.1%	39
17	石家庄站	华北	83.3%	50.1%	30
18	青岛北站	华东	70.0%	50.0%	31
19	柳州站	华南	75.0%	48.6%	30
20	天津西站	华北	83.3%	46.1%	36
21	长沙南站	华中	75.0%	46.0%	31
22	哈尔滨站	东北	83.3%	45.9%	33
23	武汉站	华中	91.7%	44.7%	36
24	福州南站	华东	60.0%	44.6%	26
25	郑州东站	华中	70.0%	44.3%	33
26	昆明南站	西南	58.3%	43.8%	31
27	南京南站	华东	75.0%	41.8%	34
28	厦门北站	华东	75.0%	39.5%	39
29	成都东站	西南	66.7%	39.1%	37

序号	站点名称	区域	设施设置率	设施总体达标率	未达标问题数
30	合肥南站	华东	83.3%	38.1%	42
31	上海虹桥站	华东	75.0%	37.8%	33
32	长春西站	东北	58.3%	37.7%	50
33	呼和浩特东站	华北	58.3%	36.5%	46
34	太原南站	华北	83.3%	36.1%	40
35	西宁站	西北	50.0%	34.8%	40
36	海口东站	华南	58.3%	30.9%	36
37	拉萨站	西南	58.3%	30.5%	49
38	无锡站	华东	66.7%	26.0%	40
39	重庆北站	西南	60.0%	25.7%	32
40	苏州北站	华东	25.0%	17.6%	36

（三）区域间设施设置率与达标率的横向对比

按七大地理区域对样本数据分组统计，可清晰呈现出高铁站无障碍环境建设的区域差异与梯队特征。

从设施设置率看，区域间呈现阶梯式分化。华北地区以 80.0%的均值位居全国首位，是唯一设置率突破 80%的区域，核心枢纽站点集中、建设起步较早，设施基础覆盖相对完备；西北地区（79.2%）和华中地区（78.9%）紧随其后，华南地区（77.8%）位居其后，四个区域的设施设置率均接近或达到 78%以上，整体处于较高水平。东北（74.2%）和华东（73.5%）两个区域的设施设置率较为接近，处于全国中游区间。西南地区设置率最低，仅为 65.3%，与首位的华北地区相差 14.7%。

从设施总体达标率看，区域排名与设置率并未完全对应，进一步印证了“覆盖不等于合规”的特征，两者之间可能呈现出显著背离。西北地区以 54.0%的达标率均值位居全国首位，华北地区以 50.2%位居第二，华南地区（49.1%）和华东地区（47.0%）次之，东北地区为 46.8%。华中地区达标率为 45.0%，低于全国总体均值（47.3%）；西南地区最低，仅为 39.5%，是七大区域中达标率相对偏低的区域。

需要说明的是，各区域样本量存在一定差异，其中华中有 3 座样本站点，西北和东北各有 4 座，华北和西南各有 5 座，华南有 6 座，华东有 13 座。因此，区域均值主要用于反映本次样

本中的相对差异，相关结论仍应结合各区域样本规模进行审慎解读，不宜直接将区域样本结果等同于全国该区域所有高铁站的整体水平。

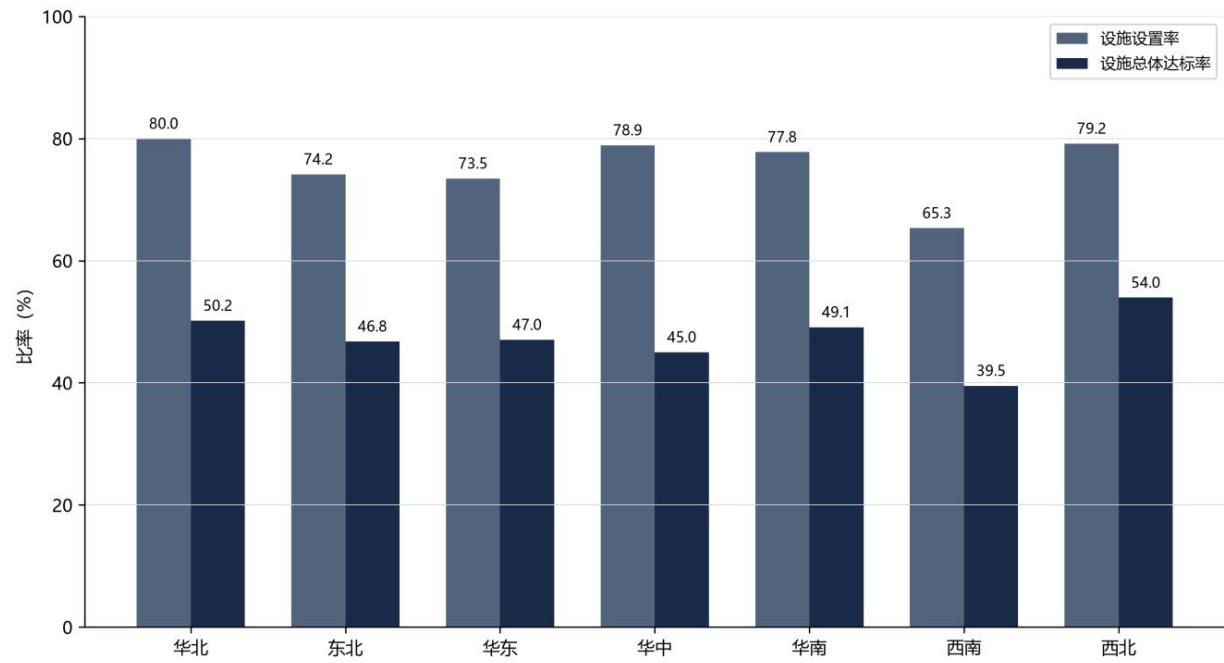


图2 七大区域无障碍设施设置率与达标率对比⁴

（四）各类设施整体设置率、达标率的梯队划分

在完成站点整体分析与区域横向对比的基础上，进一步下沉至12类重点无障碍设施维度，对各类设施的设置覆盖率与质量达标率进行横向对标，并按综合表现划分为两个梯队。该划分旨在精准识别不同设施类别的建设成熟度，厘清哪些设施已形成成熟经验、哪些设施仍存在系统性短板，从而为后续分类施策、明确整改优先级提供实证依据。

第一梯队为覆盖较广、质量待升的常规类别，涵盖无障碍卫生间、育婴室、候车室无障碍电梯、候车室自动扶梯、停车场至进站口无障碍电梯、停车场至进站口自动扶梯、人工售票或退改签服务台、无障碍停车位、重点旅客候车室共9类设施。该梯队设施的设置率处于73.5%至97.5%区间，整体覆盖面较广，属于大部分高铁站无障碍配套的基础标配项；但已设置站点的平均达标率仅在44.1%至59.6%之间（重点旅客候车室未做达标率测评），普遍存在重整体建设、轻细节合规的问题。

第二梯队为覆盖不足、短板突出的薄弱类别，包括站前广场盲道、候车室服务台、进站闸机提示盲道。该梯队设施普遍设置率偏低，且已建设施的达标率也不理想，是当前高铁站无障碍环境最为薄弱的环节所在。其中，候车室服务台设置率57.5%，达标率27.5%，站前广场盲

⁴ 按地理区域分组计算均值。

道设置率 55.0%，已设置站点平均达标率 22.5%；进站闸机提示盲道更是全国仅 2 座站点设置，另外 38 座站点都未设置该设施，设置率低至 5.0%，成为视障人士自主进站出行的最主要障碍。这类设施多集中于通行指引、信息交互领域，直接关系到包括残障人士在内旅客的自主出行能力，是后续补建与整改的优先方向。

整体来看，12 类设施呈现出“基础服务类设施相对成熟、通行指引类设施短板明显、细节合规性普遍不足”的梯队特征。表现优异的设施验证了合规标准落地的可行性，为其他无障碍设施的达标率提升提供了可借鉴的路径；而薄弱环节则集中暴露了当前高铁站无障碍设施建设中存在的问题。

表 4 高铁站 12 类无障碍设施设置情况及达标率统计表

评测维度	已设置站数	未设置站数	不适用站数	平均设置率(%)	平均达标率(%)	达标率计算方式
停车场-无障碍停车位	31	9	0	77.5	49.2	所有适用站点达标率之和/40（剔除 0 个不适用）
停车场至进站口-无障碍电梯	31	3	6	91.2	54.9	所有适用站点达标率之和/34（剔除 6 个不适用）
停车场至进站口-自动扶梯	25	9	6	73.5	44.1	所有适用站点达标率之和/34（剔除 6 个不适用）
站前广场-盲道	22	18	0	55	22.5	所有适用站点达标率之和/40（剔除 0 个不适用）
进站闸机（及人工通道）-提示盲道	2	38	0	5	5	所有适用站点达标率之和/40（剔除 0 个不适用）
候车室-服务台	23	17	0	57.5	27.5	所有适用站点达标率之和/40（剔除 0 个不适用）
候车室-无障碍卫生间	39	1	0	97.5	58.6	所有适用站点达标率之和/40（剔除 0 个不适用）
候车室-母婴室	36	4	0	90	55.8	所有适用站点达标率之和/40（剔除 0 个不适用）
候车室-无障碍电梯	36	2	2	94.7	59.6	所有适用站点达标率之和/38（剔除 2 个不适用）
候车室-自动扶梯	36	2	2	94.7	50	所有适用站点达标率之和/38（剔除 2 个不适用）
候车室-重点旅客候车区/轮椅候车席位	37	3	0	92.5	92.5	所有适用站点达标率之和/40（剔除 0 个不适用）
人工售票/退改签-服务台	32	8	0	80	52.5	所有适用站点达标率之和/40（剔除 0 个不适用）

需要说明的是，重点旅客候车区（轮椅候车席位）与进站闸机（及人工通道）提示盲道两个维度在达标层面可考察的细项较少，本次测评按“设置即达标”处理，即只要设置即认定为达

标，因此二者的平均达标率在数值上等同于设置率，主要反映覆盖水平，不宜与其他设施的达标率进行严格的质量横向比较。

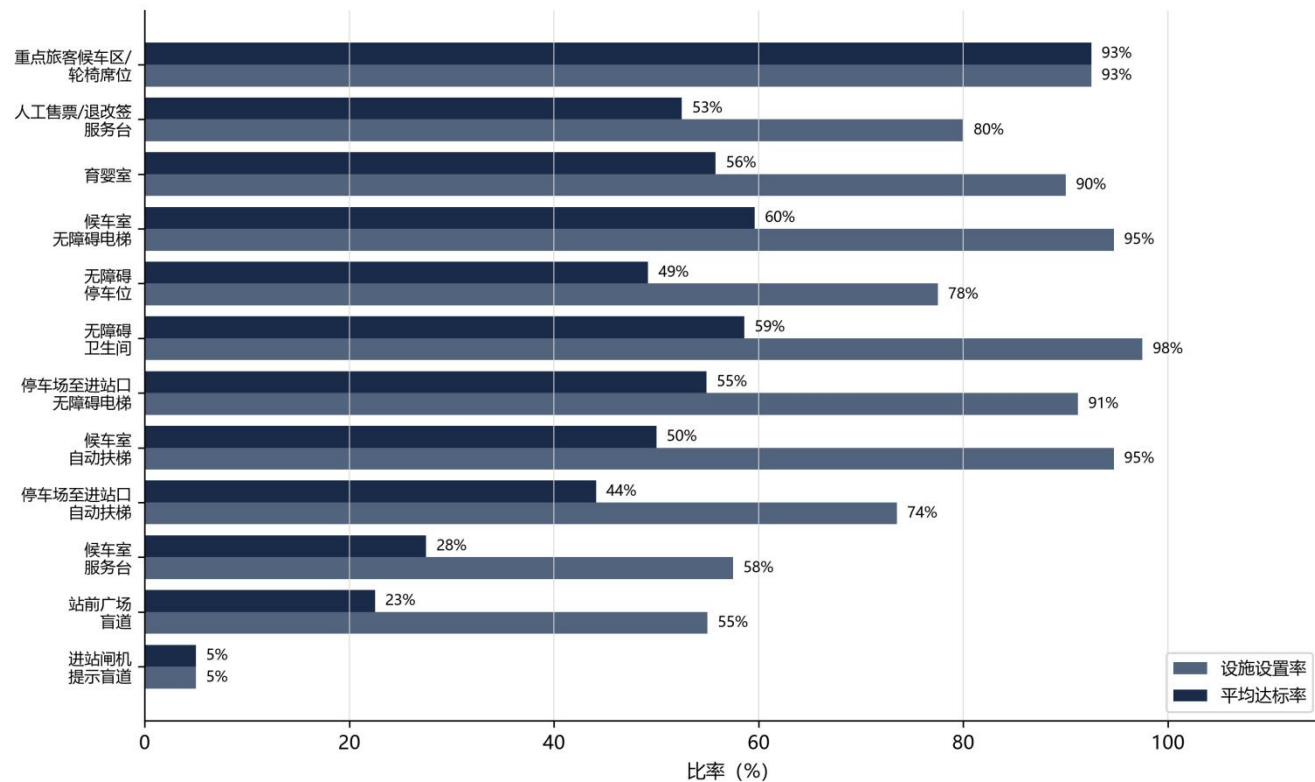


图 3 12 类无障碍设施设置率与平均达标率⁵

三、使用者体验评价

通常而言，无障碍测评多以设施建设的合规性检查为主，侧重对标规范条文判断建设是否达标，却较少纳入真实使用者的全流程感受。如果说基于标准规范的合规性测评是对无障碍设施“合不合格”的检验，那使用者体验评价则是对无障碍环境“好不好用”的标尺。本次测评将使用者体验置于与合规测评同等重要的位置，原因在于无障碍设施的最终服务对象是存在出行障碍需求的群体，残障人士、老年人等使用者作为直接受益方，其全流程出行的真实感受是最具说服力的第一手资料，能够精准捕捉到合规检查难以覆盖的场景化问题，直击当前不少公共设施“建而难用”的现实痛点，让测评结果真正回归“服务于人”的本质目标。

本章基于 2026 年全国高铁站无障碍测评第一期、第二期回收的 232 份有效主观体验问卷，从受访者画像、全流程体验评价和整体评价三个层面，呈现使用者视角下的高铁站无障碍环境

⁵ 设置率=该类设施已设置站点数/适用站点数×100%；平均达标率为所有适用站点达标率的算术均值（未设置站点计 0，全站点口径）

图景。问卷采用李克特四点量表（1=完全不同意，4=完全同意，1-4 分来呈现出差异性）对各体验维度进行测量，并设置开放性题目，收集受访者的真实经验与建议。

（一）受访者画像

本次问卷调研共回收有效样本 232 份，覆盖全国 40 座高铁站。样本分布涵盖华北、东北、华东、华中、华南、西南、西北七大地理区域。样本量最大的站点为兰州西站（15 份），天津西站、武汉站、太原南站、拉萨站、大连北站各 7 份，其余站点多为 5 至 6 份。

受访者中，残障人士 165 人，占 71.1%；非残障人士 67 人，占 28.9%。残障类型以肢体残疾（73 人，占残障受访者 44.2%）、视力残疾（44 人，26.7%）和听力残疾（41 人，24.8%）为主，另有言语残疾 1 人、多重残疾 6 人。这一样本结构确保了不同障碍类型使用者的体验均能得到充分呈现。

超过半数受访者（52.2%）曾使用过高铁站特殊重点旅客服务。受访者每月乘坐高铁的频率以 1—2 次为主（60.8%），26.3%的受访者每月乘坐 0 次（多为专程参与测评的残障志愿者），高频出行者（每月 6 次以上）占 6.5%。

表 5 志愿者的人口学数据统计（N=232）⁶

变量	类别	频数	占比
残障身份	残障人士	165	71.1%
	非残障人士	67	28.9%
残障类型（n=165）	肢体残疾	73	44.2%
	视力残疾	44	26.7%
	听力残疾	41	24.8%
	言语残疾	1	0.6%
	多重残疾	6	3.6%
月均乘车频率	0 次	61	26.3%
	1—2 次	141	60.8%
	3—5 次	15	6.5%
	6 次以上	15	6.5%
重点旅客服务使用经历	使用过	121	52.2%
	未使用过	111	47.8%

⁶ 残障类型存在多选（含多重残疾），故各类别占比之和大于 100%。

（二）无障碍素养

第一期间卷未涉及无障碍素养题目，第二期新增该题（n=114），旨在测量受访者对残障人士、老年人、孕妇等群体出行权利的态度。结果显示，超过半数受访者（53.5%）认同“尽管出行必然包含不同程度的风险，他们仍可以根据自己的意愿和需求选择出行方式，并获得符合需求的出行支持”。这一立场强调残障人士的自主出行权与社会支持责任，体现了以《残疾人权利公约》为代表的“自主决策、合理便利”理念。

与此同时，23.7%的受访者认为铁路部门应当提供“一对一、点到点、全流程”服务；10.5%的受访者认为应由家人或特定照顾者陪同并享受购票优惠；8.8%的受访者认为“应当由家人陪同保障安全，尽量不要给他人增添麻烦”；另有 3.5%的受访者认为上述群体“不适合远行”“必须有人陪同”。上述数据表明，在出行权利观念上，“自主模式”已成为主流认知，但“医疗/照顾模式”仍有相当影响——超四成受访者倾向于将残障人士的出行安全寄托于专人陪护或家人照顾，而非通过无障碍环境的系统性改善来支撑其自主出行。

这种观念差异也表明，无障碍环境建设不仅是硬件改造，也涉及社会观念的更新。无障碍环境建设的目标是让有需要的群体能够“独立、自主”出行，而非将其定位为“需要被照顾的人”。

表 6 受访者无障碍素养分布（n=114）

态度选项	频数	占比
可自主选择出行方式并获得符合需求的支持	61	53.5%
铁路部门应提供一对一、点到点、全流程服务	27	23.7%
应由家人或照顾者陪同，铁路提供相应支持	12	10.5%
应由家人陪同，尽量不给他人添麻烦	10	8.8%
不适合远行，确需出行必须有人陪同	4	3.5%

（三）全流程体验评价

问卷围绕重点旅客服务、下车至进站口（到站动线）、进站检票、候车大厅、无障碍卫生间、育婴室、服务台等 7 个维度，共设置 20 个题项进行测量。数据显示，全部受访者全流程体验总体均值为 3.13 分（满分 4 分），其中残障志愿者均值为 3.13 分，非残障志愿者均值为 3.15 分，两者差异极小，说明不同群体对高铁站无障碍环境的总体感受高度一致。这一特征说明，高铁站无障碍环境的建设质量并非仅残障群体能够感知，其优劣也会直接影响所有旅客的出行体验，进一步印证了无障碍环境全民普惠的普同属性（universal）。

表 7 各设施使用者体验评价得分⁷

评价维度	有效样本	均值	标准差
育婴室	139	3.51	0.67
进站检票	232	3.51	0.53
无障碍卫生间	198	3.35	0.72
重点旅客服务	121	3.35	0.67
候车大厅	232	3.34	0.54
服务台	196	3.34	0.74
下车到进站口	232	2.88	0.61

从进站到候车的全流程出行链条来看，各环节的使用者体验评分差异显著，直观反映出高铁站无障碍动线的不均衡性。从各维度得分看，育婴室（3.51 分）和进站检票（3.51 分）评分最高，下车-进站口（2.88 分）评分最低，是唯一低于 3 分的维度，也是全流程体验的最大堵点。以下按出行流程逐一分析。

1. 到站动线（下车-进站口）：全流程最大堵点

到站动线维度涵盖从停车场/公交站/地铁站到进站口的通行体验，包括通行顺畅度、指引标识、无障碍电梯、语音提示、盲道、轮椅绕行和缓坡等 7 个题项。该维度总体均值仅 2.88 分，在 7 个维度中排名末位。其中得分最低的两个题项分别为“沿路铺设有安全、规范的盲道，且盲道没有被占用”（2.26 分，完全不同意和不太同意合计占 57.8%）和“电梯、扶梯、过街路口等均有清晰的语音提示”（2.50 分，完全不同意和不太同意合计占 46.6%）。

这表明，视障旅客在到站动线上面临“盲道中断、语音指引缺失”的双重障碍，难以独立完成从到站到进站的“第一公里”。相比之下，“通行过程安全、顺畅、便捷”（3.16 分）和“轮椅使用者无需绕远路”（2.91 分）等题项评分相对较高，说明肢体障碍旅客的通行体验略好于视障旅客，但仍有提升空间。

表 8 到站动线各题项得分（n=232）⁸

题项	n	均值	同意率	不同意率
通行过程安全、顺畅、便捷	232	3.16	84.9%	15.1%
进站口指引标识清晰醒目	232	3.08	82.3%	17.7%

⁷ Q7—Q26，采用李克特四点量表（1—4 分），总体均值为 3.13 分。其中，“重点旅客服务”仅统计曾使用过该服务的受访者；“育婴室”“无障碍卫生间”“服务台”仅统计实际使用或查看过该设施的受访者。

⁸ 问卷 Q9—Q15 采用李克特四点量表。同意率指“完全同意”与“基本同意”占比之和，不同意率指“不太同意”与“完全不同意”占比之和。若 Q12 中 6 人选择“不需要使用电梯”、Q15 中 22 人选择“没有经过有台阶或高差的地方”，则按缺失值处理。

题项	n	均值	同意率	不同意率
无障碍电梯标识清晰且可正常使用	226	3.17	85.8%	14.2%
电梯、扶梯、过街路口有清晰语音提示	232	2.50	53.4%	46.6%
沿路铺设安全规范盲道且未被占用	232	2.26	42.2%	57.8%
轮椅/婴儿车无需为避开障碍物绕远路	232	2.91	72.8%	27.2%
台阶/楼梯/高差处有安全缓坡	210	3.11	82.4%	17.6%

2. 进站检票：人工服务支撑下的高分环节

进站检票维度均值为 3.51 分，在 7 个维度中并列第一。其中，“工作人员对待我的态度是礼貌、友善的”得分最高（3.60 分，完全同意占 63.4%），“进站口工作人员能够及时提供协助”（3.54 分）和“刷身份证进站顺利”（3.41 分）也均处于较高水平。这一结果与合规测评中进站闸机提示盲道设置率仅 5.0%的客观合规数据形成有趣的对照：尽管硬件设施存在明显短板，但工作人员的主动协助在很大程度上弥补了设施不足，使进站检票成为体验最好的环节之一。这同时提示，当前无障碍环境的体验对人工服务的依赖度较高，一旦旅客未预约重点旅客服务或工作人员未能及时响应，体验可能显著下降。

3. 候车大厅：安全隐患感知与信息获取

候车大厅维度均值为 3.34 分。反向题“候车大厅有一些让我担心的细节（如地面湿滑、裸露电线、尖锐角等）”经反向计分后为 3.23 分，意味着约 23.3%的受访者在候车大厅感知到不同程度的安全隐患。“候车大厅内可以看到洗手间、无障碍洗手间、育婴室、饮水处等清晰标识”（3.42 分）和“能够通过车站大屏或语音播报便捷获取车次及检票口信息”（3.46 分）评分较高，但仍有 8.6%和 6.5%的受访者表示不太同意或完全不同意，信息获取的全覆盖仍有改进空间。

4. 无障碍卫生间：高覆盖下的勉强能用

198 名使用或查看过无障碍卫生间的受访者中，94 人（47.5%）认为“有完全达标的无障碍卫生间，且可以合理使用”，82 人（41.4%）认为“不标准但勉强能用”，19 人（9.6%）认为存在显著安全隐患，另有 2 人反映找到但实际无法使用（上锁或堆物），1 人未找到。该维度均值为 3.35 分，处于“基本满意”区间。值得注意的是，“勉强能用”和“存在隐患”合计占比超过半数（51.0%），与合规测评中无障碍卫生间已设置站点平均达标率仅 58.6%、累计发现 257 项未达标问题的客观结果高度吻合，共同指向“建而难用”这一当前的现实问题。开放式问卷中，多位受访者反映卫生间卫生状况差、扶手不稳、地面湿滑等问题。

5. 育婴室：评分最高但覆盖面有限

139 名使用或查看过育婴室的受访者中，82 人（59.0%）认为完全达标且可合理使用，49 人（35.3%）认为不标准但勉强能用，4 人认为存在安全隐患，2 人未找到，1 人反映找到但无法使用。该维度均值为 3.51 分，为 7 个维度中并列最高。但需注意，育婴室的评价样本仅 139 人（占总样本的 59.9%），93 名受访者未使用或查看育婴室，另有受访者建议育婴室应与无障碍卫生间分离设置，并兼顾残障母亲的使用需求。

6. 服务台：满意度较高但低位设施与沟通方式存短板

196 名在服务台咨询过的受访者中，93 人（47.4%）表示“非常满意”，82 人（41.8%）表示“感受比较好”，16 人（8.2%）感受一般，3 人反映咨询困难（如无低位设施、工作人员不理睬或不愿笔谈），2 人反映回应了咨询但感受不好。该维度均值为 3.34 分。开放式回答中，听障受访者普遍反映工作人员不会手语，只能通过文字交流；轮椅受访者反映部分服务台设有挡板影响视线交流，且低位服务设施不足。

7. 重点旅客服务：预约服务获认可，未预约场景待提升

121 名使用过重点旅客服务的受访者中，预约环节“很满意”和“满意”合计占 90.9%（58 人很满意、52 人满意）；使用体验环节，57 人（47.1%）表示“非常满意，工作人员能够用合宜的态度，根据我的实际需求，为我提供适切的支持”，48 人（39.7%）表示“比较满意”，14 人认为“还可以”，各有 1 人反映未按时得到服务或感到不安全、不被尊重。该维度均值为 3.35 分。值得注意的是，有肢体障碍受访者提出“有时候遇到的工作人员太过于热情，个人觉得合理便利就好”，提示无障碍服务应在主动协助与尊重自主之间把握平衡，避免“过度服务”反而削弱残障人士的自主感。

（四）整体评价

整体而言，受访者对高铁站无障碍环境“安全、自主、有尊严地出行”的保障水平持保留态度。当被问及高铁站无障碍环境能否支撑有需要群体安全自主出行时，63 名受访者（27.2%）认为“已经达到较高无障碍水平，能够保障所有人安全、自主、有尊严地出行”；129 人（55.6%）认为“能够在一定程度上兼顾需求，但仍可能遇到困难或障碍”；28 人（12.1%）认为残障人士等群体会遇到更多困难，“有人陪同出行会比较好”；12 人（5.2%）认为“一定需要有人全程陪同，否则难以保障安全”。

总体来看，82.8%的受访者认可高铁站无障碍环境已达到“较高水平”或“一定程度兼顾”，但仅有 27.2%认为达到了“安全、自主、有尊严”的较高标准。超过半数受访者（55.6%）认为仍存在困难或障碍，17.3%的受访者仍将“有人陪同”视为必要条件。这一分布表明，高铁站无障碍环境建设已取得阶段性成效，但距离“自主安全出行”的目标仍有明显差距。

表 9 高铁站整体无障碍水平评价分布（N=232）

评价选项	频数	占比
较高水平	63	27.2%
一定程度兼顾	129	55.6%
有人陪同较好	28	12.1%
必须全程陪同	12	5.2%

四、使用者视角的高铁无障碍图景

前述使用者体验评价基于标准化量表形成定量判断，清晰呈现了全流程各环节的体验水平与群体差异，但量化数据更多是对整体感受的结果性提炼，难以完整还原使用者在具体出行场景中的细腻感知、真实遭遇与深层诉求。为弥补单一定量研究的局限，让测评结果兼具数据的严谨性与真实使用者的温度与质感，本次问卷同步设置了开放式作答题目，邀请受访者自由分享出行经验、问题反馈与改进建议。通过对开放文本的归纳式内容分析，我们得以从使用者视角勾勒出更为鲜活、立体的高铁无障碍环境图景，挖掘定量指标未能覆盖的场景化痛点与结构性问题。后续研究团队还将适时开展深度访谈，对本部分发现的核心议题做进一步追踪与深化，持续完善研究的深度与解释力。

（一）分析方法与主题框架

第 28 题为开放题：“如果您对于高铁站的无障碍建设（环境设施、信息交流和服务）有其他想和我们分享的经验、体会、意见或建议，请写在下面。”

232 名受访者中，161 人填写了开放题，剔除“无”“没意见”“基本满意”等无效回答后，共获得有效回应 147 份。通过对文本内容进行主题编码，提炼出以下十四个主题（同一回应可能涉及多个主题，故各主题占比之和大于 100%）。

本研究采用归纳式内容分析（inductive content analysis），对 147 条文本进行开放式编码，经反复比较与归类，最终提炼出 14 个主题，涵盖设施建设、信息交流、服务质量、制度保障四大领域。由于一条回答可能涉及多个主题，故采用多标签编码，各主题频次之和大于回答总数。

表 10 主题性分析⁹

排名	主题	频次	占有效回答比	领域
1	肯定与满意	40	27.2%	综合评价
2	盲道建设与维护	38	25.9%	设施建设
3	语音提示与视障信息	24	16.3%	信息交流
4	手语服务与听障信息	24	16.3%	信息交流
5	标识引导系统	23	15.6%	信息交流
6	无障碍电梯	22	15.0%	设施建设
7	服务态度与专业度	14	9.5%	服务质量
8	无障碍卫生间	14	9.5%	设施建设
9	设施运维与管理	12	8.2%	制度保障
10	站内外衔接与动线	11	7.5%	设施建设
11	政策与制度建议	10	6.8%	制度保障
12	育婴室	10	6.8%	设施建设
13	无障碍停车位	8	5.4%	设施建设
14	轮椅车头通行权	8	5.4%	制度保障

以下对核心主题进行深度分析，每个主题辅以代表性原文引用，以呈现使用者的真实体验与诉求。

（二）主题分析

1.盲道：没有路标的路

盲道问题是开放题中出现频次最高的硬件痛点（38 条，25.9%），与定量数据中 Q13 得分最低（2.26 分）高度一致。受访者的抱怨可归纳为三个层面：其一，盲道物理缺失，多位受访者直言“没有盲道”“大厅内无盲道”；其二，盲道不连续，“盲道断断续续，有些地方有有些没有”“盲道不连贯或者要绕很远的路”；其三，也是最具学理深度的批评——盲道缺乏信息性。

一位视障受访者精辟地指出：

盲道就像一条没有路标的路，你永远不知道他要走到哪里？……经过哪些无障碍设施能让盲友知道身边经过的设施。

这一表述触及了盲道的本质性缺陷：当前盲道建设多停留在“有无”层面，缺乏与周边设施的信息关联，视障人士即使行走在盲道上，也无法获知自身位置和目的地方向。另有受访者反映盲道被占用、被当作隔离带使用：“长春西站的盲道根本就没有，而且他就把盲道当成了一种隔离带。”盲道从“通行设施”异化为“空间装饰”。

⁹ 后续呈现将 14 个主题归纳合并为 11 个。1 个肯定性评价与 10 个问题。

2.语音提示：视障人士的“耳朵”

语音提示问题出现 24 次（16.3%），核心诉求集中在无障碍电梯的语音播报功能。多位受访者反复提出“增设无障碍电梯内语音播报”，形成了高度一致的集体诉求。具体痛点包括：电梯到达楼层无语音提示、电梯开关门无语音提示、语音播报音量过小等。一位受访者详细描述了视障人士的困境：

电梯没有清晰的语音提示，比如电梯到了，电梯门关了，会出现视障人士不知道到哪一楼的问题。

这一主题与电梯扶梯语音提示的低分高度吻合。从行动者网络理论视角看，语音提示是连接视障人士与垂直交通设施的关键“中介物”（mediator），其缺失导致人与设施之间的网络断裂，视障人士不得不依赖人工协助才能完成垂直移动，从而丧失了自主出行的可能性。

3.手语服务与听障信息：被边缘化的沟通需求

手语与听障信息无障碍问题同样出现 24 次（16.3%），是信息交流领域的另一大痛点。受访者的诉求可分为三个层次：第一，工作人员手语能力缺失，“没有手语服务，工作人员不会日常手语”“缺少手语翻译老师”；第二，广播信息缺乏视觉化转译，“所有候车、检票、临时通知广播均无同步滚动文字字幕”“检票口没有设置信息大屏”；第三，服务台缺乏辅助沟通设备，“与聋人沟通时依赖纸笔，沟通效率不高”“建议服务台有语音转换文字的设备”。

尤为值得关注的是，一位听障大学生提出了深刻的群体内部差异问题：

我是听障大学生，文化程度比较高，只是占聋人群体 3%左右，大部分的聋人存在文化程度低，没有上过学，也是存在不识字的情况.....不能只测试有文化的聋人，只是占少数而已.....只有手语能沟通，这个才是主流。

这一表述展现了当前无障碍服务设计中的“代表性偏差”——以高文化程度听障人士为隐性标准，忽视了占多数的手语族和低文化程度聋人的真实需求。另一位受访者也指出：“听障群体内部存在显著差异（口语族+手语族），并非所有听障人士都能通过纸笔交流解决问题。”这一发现应在总报告中作为“信息交流层面”的重要子议题加以突出，强调无障碍设计“普遍性”与“差异性”的统一。

4.标识引导系统：高处标识，文字偏小

标识引导问题出现 23 次（15.6%），主要涉及标识不清晰、不连续、位置不合理等。

一位受访者精准描述了标识系统普遍存在的高位设置及字体过小的问题

提示路标等等都只有高处标识且文字娇小，地面没有指示箭头和明显标识，无法自行到达需要的无障碍配套设施。

这一问题对轮椅使用者和视障人士尤为不利。轮椅使用者视线较低，难以获取高位标识；视障人士则完全无法依赖视觉标识。此外，“无障碍相关指示牌不够连续”“区域图不够清楚”“没有服务台文字指引标识”等反馈也表明，标识系统的系统性与连贯性不足。

5.无障碍电梯：数量不足与被占用的双重困境

无障碍电梯问题出现 22 次（15.0%），痛点集中在三个方面：其一，数量不足，“整个杭州东从地下停车库上至出发层只有一部垂直电梯”“电梯较少，很小，如果乘坐轮椅需要等很久”；其二，空间狭小，“郑州高铁站无障碍电梯太小，残疾人轮椅上了不方便”；其三，被货物占用或沦为货运电梯，“无障碍电梯长期被货物占用”“无障碍电梯同时也成为了货运电梯”。电梯是连接不同楼层的关键无障碍节点，其数量不足与管理混乱直接导致轮椅使用者、推婴儿车者、行李较多者的通行困难。

6.服务态度与专业度：从被动等待到主动服务

服务态度与专业度问题出现 14 次（9.5%）。与定量数据中工作人员态度获得高分不同，开放题揭示了服务质量的“另一面”：

部分工作人员服务主动性不足、专业能力欠缺。一位受访者系统总结了服务问题：

部分工作人员服务主动性不足，大多是被动等待旅客求助，不会主动观察帮扶；个别人员面对问询耐心不足、态度生硬，服务标准不统一……建议树立主动服务意识，要求工作人员主动巡查、主动询问、靠前帮扶。

此外，上海虹桥地铁站工作人员驱赶残障测评者的事件引发了强烈不满：“有领导要过来，你们让开。”这一事件虽属极端，但也折射出部分工作人员对残障群体的尊重意识仍需加强。另一位受访者则提出了“合理便利”的边界问题：“有时候遇到的工作人员太过于热情，个人觉得合理便利就好。”这提示服务培训不仅要提升主动性，也要把握尊重自主与提供协助之间的平衡。

7.无障碍卫生间与育婴室：“勉强能用”

无障碍卫生间问题出现 14 次（9.5%），核心问题是“有而不优”。受访者反映：“无障碍厕所有点太脏了，地面垃圾随处可见，马桶圈上甚至有尿”“马桶边的扶手晃动厉害，洗手池是感应出水但是并不出水”“无障碍卫生间勉勉强强能用吧，不标准”。这些问题与定量数据中 41.4% 的“勉强能用”评价相互印证，说明卫生间的运维管理和设施质量是亟待补齐的短板。

育婴室问题出现 10 次（6.8%），主要涉及：育婴室与无障碍卫生间混用（“建议设立单独育婴室”）、育婴室标识不清难找、内部空间狭小（“里面的两个小房间可能比较小，轮椅进不来”）、门锁问题（“育婴室的门是锁住的”）等。

8.轮椅车头通行权：人为障碍的制度性反思

轮椅车头（电动牵引装置）通行权问题出现 8 次（5.4%），是定量题目中未涉及但在开放题中反复出现的一个结构性议题。多位肢体残疾受访者强烈呼吁：

不让轮椅车头进站上车，这个决定非常不人性，阻碍了我们轮椅族出远门的迫切需求。

轮椅车头是重度肢体残疾人士实现中长距离自主出行的关键辅助器具，禁止其上车实质上构成了“人为障碍”。硬件设施再完善，制度性禁令也会切断无障碍出行的完整链条。这一议题涉及铁路安全规定与残障人士出行权之间的张力。

9.站内外衔接与动线

站内外衔接问题出现 11 次（7.5%），与“到进站口”维度得分最低（2.88）形成呼应。典型问题包括：地铁与高铁之间无障碍电梯缺失（“坐地铁到重庆北站……很多地铁站站内换乘以及出站没有无障碍电梯”）、车站广场围栏阻碍轮椅进入（“从公路边进入到车站有围栏设置，障碍多，轮椅难进入”）、南北广场设施分布不均（“西安北站有南北两个广场……个别设施只有北广场有”）、检票口和安检口宽度不足（“爱心通道检票口仅有 70 厘米，不符合标准，轮椅很容易卡住”）。这些问题共同指向一个矛盾：高铁站内部的无障碍建设相对完善，但站内外衔接仍是全流程无障碍的最大断点。

10.设施运维与管理：长效机制缺失

设施运维与管理问题出现 12 次（8.2%），涵盖无障碍停车位被占用、设施损坏未修、服务台无人值守等情况。一位受访者指出：“售票大厅设置无障碍窗口，但无人值守，按铃呼叫等待 10 分钟仍无人到位，形同虚设。”另一位建议：“建立无障碍设施定期巡检与快速报修机制，明确管理责任，杜绝设施被占用、故障失修等问题。”这一主题直接对应总报告大纲中“运维层面：日常管护缺位，服务标准化程度不高”的判断。

11.肯定性评价与期许

在 147 条有效回答中，40 条（27.2%）包含肯定性评价，表达了对高铁站无障碍建设进步的认可。典型表述包括：“今天的体验无障碍设施很完善，工作人员服务耐心又周到”“北京南站

的无障碍设施服务对于视障人士非常完善便捷友好”“高铁站的无障碍设施都很好”。这些肯定性反馈集中在工作人员服务态度、重点旅客预约服务、站内设施配置等方面，与定量数据中进站检票和重点旅客服务的高分一致。同时，多位受访者在肯定成绩的基础上提出了“细节优化”的期待，体现了从“有没有”到“好不好”的需求升级。

附录

附录 1 全国高铁站无障碍环境测评指标汇总表

表 11 全国高铁站无障碍环境测评指标汇总表（按达标率降序排列）

序号	站点名称	区域	设施设置率	设施总体达标率	体验评价（分）	未达标问题数
1	北京南站	华北	91.7%	82.1%	3.67	15
2	温州南站	华东	91.7%	75.4%	3.60	18
3	杭州东站	华东	91.7%	65.6%	2.80	22
4	南昌东站	华东	83.3%	64.5%	2.83	18
5	西安北站	西北	100.0%	62.5%	3.60	12
6	乌鲁木齐站	西北	91.7%	59.3%	2.83	21
7	兰州西站	西北	75.0%	59.2%	3.07	23
8	贵阳北站	西南	83.3%	58.5%	3.67	20
9	宁波站	华东	75.0%	57.9%	3.00	34
10	珠海站	华南	83.3%	56.5%	2.83	20
11	南宁东站	华南	83.3%	55.3%	3.17	28
12	济南西站	华东	83.3%	52.6%	3.00	34
13	大连北站	东北	80.0%	52.4%	3.43	37
14	深圳北站	华南	91.7%	51.7%	2.83	39
15	广州南站	华南	75.0%	51.6%	3.20	21
16	沈阳北站	东北	75.0%	51.1%	3.00	39
17	石家庄站	华北	83.3%	50.1%	3.33	30
18	青岛北站	华东	70.0%	50.0%	2.60	31
19	柳州站	华南	75.0%	48.6%	2.60	30
20	天津西站	华北	83.3%	46.1%	3.57	36
21	长沙南站	华中	75.0%	46.0%	2.80	31
22	哈尔滨站	东北	83.3%	45.9%	1.67	33
23	武汉站	华中	91.7%	44.7%	2.86	36
24	福州南站	华东	60.0%	44.6%	2.83	26
25	郑州东站	华中	70.0%	44.3%	3.17	33
26	昆明南站	西南	58.3%	43.8%	3.20	31
27	南京南站	华东	75.0%	41.8%	3.20	34
28	厦门北站	华东	75.0%	39.5%	3.83	39
29	成都东站	西南	66.7%	39.1%	2.40	37
30	合肥南站	华东	83.3%	38.1%	2.00	42
31	上海虹桥站	华东	75.0%	37.8%	2.60	33
32	长春西站	东北	58.3%	37.7%	2.83	50
33	呼和浩特东站	华北	58.3%	36.5%	3.20	46

序号	站点名称	区域	设施设置率	设施总体达标率	体验评价（分）	未达标问题数
34	太原南站	华北	83.3%	36.1%	3.57	40
35	西宁站	西北	50.0%	34.8%	3.20	40
36	海口东站	华南	58.3%	30.9%	3.00	36
37	拉萨站	西南	58.3%	30.5%	3.29	49
38	无锡站	华东	66.7%	26.0%	3.40	40
39	重庆北站	西南	60.0%	25.7%	2.67	32
40	苏州北站	华东	25.0%	17.6%	2.20	36

附录 2 测评依据法律法规与标准条文索引

一、国家及行业标准

- 《无障碍设计规范》（GB50763-2012）
- 《建筑与市政工程无障碍通用规范》（GB 55019-2021）
- 《铁路旅客车站设计规范》（TB 10100-2018）

二、企业标准

- 《铁路客站无障碍设计指南》（Q/CR 9164-2024）

三、地方标准及指引

- 1.《母婴室安全技术规范》（DB44/T 2279-2021）
- 2.《深圳母婴室建设标准指引（试行）》（2018）

附录 3 支持单位名录与鸣谢

支持单位

北京大学建筑与景观设计学院、南京特殊教育师范学院、深圳市无障碍城市联合会、中国船级社质量认证有限公司、易度空间（北京）规划设计有限公司、江苏开放大学（江苏城市职业学院）无障碍研究中心、聋人志愿团队（青海西宁）

鸣谢

感谢参与本次测评的全体志愿者，感谢各站点工作人员的配合与支持。本次测评的顺利完成，离不开每一位参与者的付出。