

■温度 ■热度 ■力度

无声的世界里，他们渴望被“听”到

——听障人群加入“无障碍山城”公益测评

公益体验馆戴上耳机，沉浸式体验聋人朋友的世界。
(本栏图片均由受访者供图)



聋人朋友和公益体验馆一起分享交流。



听障朋友走进博物馆，感受无障碍环境建设。

□本报记者 杨紫紫

无声的世界里，他们虽然听不见，但渴望被“听”到，感知来自社会的关爱和那份温暖。

12月1日，在2023国际残疾人日到来之际，由10名听障人士和10名公益体验馆组成的“无障碍山城”测试团队，发起第三期城市无障碍公益测评行动，此次重点测评的服务无障碍引发普遍关注。

戴上耳机一起感受无声世界

此次测评的第一站是大渡口博物馆。进入博物馆之前，为了让公益体验馆沉浸式体验聋人朋友的世界，工作人员向每名公益体验馆发放了耳塞和耳机，他们戴上之后与聋人朋友一起进馆参观。

整个参观过程十分安静，现场讲解员进行讲解，手语老师帮忙翻译，大家观看展品的同时，手上还拿着无障碍环境实地测评记录表，对公共场

所的无障碍环境建设打分。

记者看到，大多数展品前附有一个二维码，一旁写着“更多介绍”或是“手语讲解”。

据了解，早在2019年，大渡口博物馆基本陈列展厅中的15件珍贵展品就录制了“手语讲解”导览视频，并经过数字化技术实现“手机扫码”便捷观看。今年，为服务好听障等人士，博物馆再次对手语讲解功能进行迭代升级，新增侏罗

博物馆手语导览难说满意

听障人士听不见也无法说话，从小学习的知识体系与健全人不同，因此他们对信息汲取的能力很弱。此次测试满意度如何，一直是大家最关心的。

活动结束后，在测试人员填写的无障碍环境实地测评记录表上，记者看到，大家对“交互式电

子屏或显示屏”“手语导览”“试听与字幕”等测评内容不太满意。

为何难以满意，陪同的手语老师解释，听障群体在参观公共文化服务场所时，如果没有手语翻译，他们就不太能理解这些物品的真正含义。当天虽然配有手语老师，但听障者一边要

公共场所手语服务亟待加强

事实上，听障人士是所有残障群体中最隐秘的存在，他们不被看见，不被发现，很难去辨别他们的“不一样”。参观结束后，听障人士和公益体验馆围坐一起，进行了分享交流。

公益体验馆周千驰是四川外国语大学的一名研究生，之前他曾参加过盲人观影活动，戴着眼罩和盲人朋友一起“观看”电影，这一次他戴上了耳机。他说，第一感觉就是“与世隔绝”，只能听见一点点声音，也不能说话，想和其他人交流却看不懂手语，沟通起来十分困难。

“现在社会对听障人士的关注还是太少了，大渡口博物馆里有一些二维码扫出来有手语讲解，有些则是空白。”周千驰说，公共场所的手语服务还是要加强建设和维护，保证这些无障碍设施能够正常运行，红岩革命纪念馆可以培训讲解员，或是制作手语讲解二维码，二维码可以弄成带有盲文性质的，手能触摸到，这样盲人朋友也能扫码听讲解。

“这次体验很有意义，戴耳机一开始确实不太习惯，后来慢慢就适应了，让我体会到不同人的生活状态。”公益体验馆龙开明是一名公益志愿者。他说，虽然自己能够看得懂一些手语，但是每一个动作都要比划很多次，他才能大概明白意思，跟聋人朋友的交流还是很难，希望能有更多的无障碍设施设备。

希望成立手语助残志愿者服务队

42岁的李黎是听障者，同时也是大渡口予声无障碍助残服务中心主任，虽然自己听不到，但这些年来一直在为听障群体服务。

他认为，对无障碍环境需求最大的是听障人士，最基本的读取信息和交流，对他们来说都非常难。比如到医院看病没有手语翻译，自己请翻译费用很高。听障人士的求职也很困难，现在很多聋人朋友遭遇诈骗，就是因为信息获取渠道太少，他希望未来公共场所能加强手语服务，或是成立手语助残志愿者服务队。

“不少场所已经开始通过细节打造，让残障群体体验公共文化服务，但仍有不足。”西南政法大学人权研究院人权与社会发展研究中心主任郑若瀚全程体验后说，此次测试就发现了“手语讲解”扫描进去是空白、无障碍卫生间堆满杂物、无障碍电梯暂停运行等问题。其实，细节很重要，当前社会不缺爱心人士，缺乏的是相应的理念、政策、法律。因此，要增强大众对残障群体的认识，希望以后的体验活动能有相关政府部门参与进来，一起把测评结果转换为实实在在的效果。

纪恐龙骨骼化石、东汉灰陶佩剑侍俑等12件文物的“手语讲解”导览视频。目前，全馆有27件文物手语讲解向观众免费开放。

记者拿出手机随机扫描二维码，发现并不是每一个二维码扫描后都有手语讲解，部分二维码并未弹出手机讲解内容。

在测评第二站红岩革命纪念馆大门处，有专门租赁语音讲解器的橱窗，这对盲人来说是一件好事。但是，这里并未安排专门的手语讲解服务或是手语翻译，听障群体只能观看展品及其介绍。

看物品，一边又要看手语老师翻译，就不能全神贯注地参观。其实最好的方式，是手语讲解二维码，可以让听障者在欣赏完展品后，再仔细看讲解内容。

不过记者注意到，在“表明自己是听障人士后，工作人员是否态度比较好，有耐心，主动沟通（交流方式：语音转文字、打字等）”这一栏里，他们写道：“服务态度不错”“工作人员非常耐心，驱散了冬日的寒冷，像一束光温暖了我”等等。

“大渡口博物馆里展品介绍的文字太小了，看不太清楚，可以把标识牌上的‘更多介绍’改为‘手语解读’，这样听障朋友就能更直观地看到标识。”40岁的陈怡是一名听障人士，以前她只去过三峡博物馆。她说，这次走进大渡口博物馆觉得很好，通过手语讲解，她真正了解到文物背后的故事。她还通过手语老师翻译了她的诉求，希望医院、银行等场所都能有手语翻译。

来自西南政法大学的志愿者陈珏涵说，在日常生活中，看到聋人比手语，大家大多带着好奇的心态，她也一样。此次充当公益体验馆，是一趟神奇的体验，戴上耳机，沉浸式模拟聋人世界的状态，切身体验聋人朋友遇到的障碍。以后再看到听障人士，就不会再有好奇的心态，而是会站在他们的角度去感受他们的生活，这才是对聋人朋友最好的理解和帮助。

无声的世界里，他们虽然听不见，但渴望被“听”到，你们听到了吗？

据悉，由重庆陆海国际传播公益基金会、市残疾人福利基金会、重庆日报尹明公益共同主办的“无障碍山城”公益测试已举办三期，还将继续进行。

我为群众办实事
12345在行动
联动单位
重庆市12345政务服务便民热线
重庆日报

一周热点排序

事项分类	占比
1 劳动人社	30.12%
2 住房城建	19.04%
3 医疗卫生	14.93%
4 市场监管	10.37%
5 交通运输	4.03%
6 司法	3.96%
7 城市管理	3.46%
8 治安警政	2.91%
9 民生服务	2.70%
10 科教文旅	1.50%

这些事解决了

施工扬尘扰民 搭棚洒水
市民反映：渝北区龙溪街道龙湖社区附近工地施工扬尘扰民，希望相关部门核实处理。
市公安局回复：接到市民反映后，立即责成相关部门核实处理。经核实，情况属实。已责令整改，要求搭建施工棚用于石材加工作业，施工棚内进行洒水，有效避免扬尘。

出租车载客不打表 核实处罚
市民反映：在梁平区南站乘坐出租车，司机拒绝打表要求一口价，希望相关部门核实处理。
梁平区交通局回复：经查，车辆驾驶员使用了计价器，但涉嫌未按照计价器收费。执法人员将根据《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》第四十二条对驾驶员的行为作出罚款处罚。同时督促出租车企业加大查处力度。

卖肉使用生鲜灯 责令更换
市民反映：在高新区一超市购买肉类时，发现商家仍在使用生鲜灯照明，误导消费者对商品的感官认知，希望相关部门核实处理。
重庆高新区虎溪街道办事处回复：经核实，情况属实。已责令其负责人关闭且更换正常灯管，现已更换完毕。

企业污水直排 排查清理
市民反映：忠县乌杨工业园区，一家生产电池公司直排污水至下水道，造成河流污染，希望相关部门核实处理。
忠县工业园区管理委员会回复：管委会会同县生态环境局，对生产厂区周边环境进行了全面排查。已对污水处理设备进行了清理维护，并对水沟进行了清理，并要求企业加强日常排查，确保环保设备正常运行，污水达标排放。

未设置站点出行难 勘查增设
市民反映：万州区周家坝街道天生天城小区附近，未设置公交车站点，影响周围市民出行，希望相关部门核实处理。
万州区道路运输事务中心回复：区交通部门会同周家坝街道、公安交警等部门现场勘查，确定了天生天城西路连接天生天城大道连接道(999酒楼对面)位置，新增一处临时公交站。并要求途经该站点线路公交车辆临时停靠上下乘客，保障市民出行。

施工围挡影响通行 拆除恢复
市民反映：渝北区玉祥门小区附近修建了人行天桥，现已竣工。但是安装在人行道的围栏未拆除，妨碍市民通行，希望相关部门核实处理。
渝北城管局回复：经核实，情况属实。已安排施工人员进行围挡拆除，恢复人行道畅通。

绿化带移木种菜 清除恢复
市民反映：两江新区华侨城云麓台小区附近，有市民将绿化带内的树木移除种菜，并焚烧垃圾，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。
两江新区礼嘉街道办事处回复：经核实，情况属实。对种菜居民露天焚烧行为进行制止，并进行法治宣传教育。同时清除菜地，恢复原有绿化，后期将加强对该地块的巡查管理。(记者 周松 整理)

这些事还没解决

市民来电：12月6日在渝北区首座公馆商务KTV消费3.2万余元，商家以市民不是会员为由拒绝开具发票，多次反映未果，希望相关部门核实处理。

市民来电：南岸区中国石油青龙路加油站到巨成龙湾小区商业路段公共停车位，有人私装地锁将公共停车位对外出租，希望相关部门核实处理。

市民来电：12月9日通过渝中区神州国际旅行社有限公司报名重庆一日游，行程中旅行社强制要求其参加2个自费项目，希望相关部门核实处理。

市民来电：12月9日到武隆区大洞河乡赵云山游玩后下山时，被云山河车露营地老板收取300元费用。老板称该山是他承包的，不给钱就不让走。收钱后未提供任何收据，希望相关部门核实处理。

市民来电：2023年5月入渝渝北区松桥支路长嘉智汇物流有限公司，在自己不知情的情况下，公司给办理了贷款购车。市民发现后，与公司协商退车未果，希望相关部门核实处理。

市民来电：巴南区大发照悦书山境小区有业主私挖地下室，并在花园超高层建凉亭，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。(12345热线提供，截至12月11日)

相关链接>>>

今年9月1日，《中华人民共和国无障碍环境建设法》正式施行，其中第三章“信息无障碍”第二十九条明确要求：“各级人民政府及其有关部门应当为残疾人、老年人获取公共信息提供便利；发布涉及自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件信息时，条件具备的同步采取语音、大字、盲文、手语等无障碍信息交流方式。”

身边的民法典

物流公司以拒收为由报废处理邮寄腊肉，损失谁担？

法院判决物流公司承担六成货物损失费

本报讯(记者 黄乔)物流公司以拒收为由，将装有腊肉的快递件作报废处理，损失谁来承担？近日，市第四中级人民法院审结一起快递服务合同纠纷案，改判了石柱土家族自治县法院的一审判决，判决某物流公司赔偿某腌腊制品公司货物损失费61164元。

2022年10月12日，严某通过某物流公司石柱分公司下设站点向四川省成都市同一买家两个地址分别投递8箱不同品种的腊肉制品，并进行了保价，保价金额均为2000元。所开发票载明卖方为某腌腊制品公司。严某追踪物流信息发现，货单一直处于停更状态，经多次催促，直到2022年10月17日，快递才更新。

10月18日，尾号8129的快递送达买家。买家打开包裹查验，发现腊肉已经霉

变，于是拒收快递。同日，另一个尾号为2457的快递也被拒收。

此后，快递返回。因严某与快递员未就赔偿问题达成一致意见，返回的快递也被严某拒收。同月26日，该物流服务店以拒收废弃为由，将该批货物做报废处理。

事后，腌腊制品公司认为物流公司私自报废快递物品，造成了损失，应承担赔偿责任。石柱土家族自治县法院一审判决物流公司承担全部赔偿责任，赔偿腌腊制品有限公司货物损失费10194.00元。物流公司不服，提起上诉。

市第四中级人民法院认为，腌腊制品公司举示的证据能确定货物的合理损失价值为10194元。但对于该损失该如何归责的问题，因为只有运输途中导致快件延误、丢

失、损毁或者内件短少的，才适用保价规则处理。此案涉案货物回退后并未及时开箱检查以确定该货物是否在运输途中造成损坏，故不适用《快递暂行条例》第二十七条的规定。

就物流石柱分公司而言，确实存在邮寄延误的事实，同时，其处置不当对最终的损失有一定的过失。

就腌腊制品公司而言，其理应与物流石柱分公司一起开箱验货，以确定该货物是否有变质或其他损坏，但其却以赔偿问题未协商好为由多次拒收，对货物最终损坏也有一定的过失。

法官说法

《中华人民共和国民法典》第一千一百六十五条规定：“行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的，应当承担侵权责任。依照法律规定推定行为人有过错，其不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。”

本案中，因涉案货物属于食品，有一定的保质期，故该货物回退后，某物流公司理应与某腌腊制品公司一起开箱验货，以确定该货物是否有变质或其他损坏，这是协商赔偿的前提和基础。

然而，某物流石柱分公司并未举示物品确实已经损坏而无法继续食用的证据，也未举示经腊肉内所有人同意后进行报废处理的证据，故其对货物造成最终的损失有一定的过失，依法应当承担赔偿责任。