



Australian Government

Department of Infrastructure, Transport,  
Regional Development, Communications and the Arts

# 讨论文件

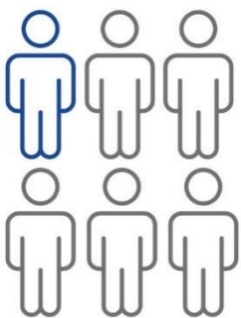
## 《2022 年残障人士无障碍公共交通标准》 (Disability Standards for Accessible Public Transport 2002) 2022 年检讨

2022 年 12 月

### 序言

本讨论文件旨在协助澳大利亚政府就《2022 年残障人士无障碍公共交通标准》（以下简称《交通标准》）2022 年作出检讨（以下简称“检讨”）。本文阐释《交通标准》之内容及目的，过去检讨所得，以及现时检讨交通标准的原因。

本文概述检讨范围、征集意见的范畴，以及公众如何就《交通标准》的成效发表意见。向此次检讨递交意见之前，请阅览本讨论文件。在 2023 年 6 月 30 日前向公众征集意见。



每六名年满 15 岁的残障人士中就有一人在搭乘公共交通时面临困难。<sup>i</sup>

残障人士在搭乘公共交通时面临的挑战包括：

- 在车站、码头、机场出入不便
- 难以取得切合其需要的信息
- 计划和搭乘公共交通出行时存在安全问题

无障碍公共交通使残障人士能融入社群。《交通标准》有助于人们搭乘公共交通上班上学、联系亲友、参与社群、接受医疗保健服务。如果残障人士不能享有同等便利的公共交通，便有可能造成歧视。

## 《交通标准》的作用

《1992 年反残障歧视法》（DDA）旨在尽可能消除对残障人士的歧视。公共交通是《反残障歧视法》所涵盖的服务。

《反残障歧视法》由一系列残障标准（Disability Standards）辅助实施，具体阐述《反残障歧视法》为保障残障人士享有公平渠道和机会的权责。

《反残障歧视法》设有以下残障标准：

- 《2002 年残障人士无障碍公共交通标准》（Disability Standards for Accessible Public Transport 2002，《交通标准》）
- 《2005 年残障人士教育标准》（Disability Standards for Education 2005）
- 《2010 年残障人士（无障碍出入处所——建筑物）标准》（Disability (Access to Premises - Buildings) Standards 2010）

设立《交通标准》的目的，在于协助公共交通运营商及服务提供商消除公共交通服务中的歧视。《交通标准》于 2002 年 10 月 23 日生效。

公共交通服务，包括公共汽车、长途客车、火车、有轨电车（包括轻轨）、渡轮、计程车、网约车和飞机等，均受《交通标准》所规管。公共交通基础设施，包括公共汽车站、火车站、有轨电车和轻轨站、渡轮码头和机场等，同时受《交通标准》所规管。

各项标准由律政部长按《反残障歧视法》所订立，具有法律约束力。公共交通运营商及服务提供商必须遵守《交通标准》。

## 守则

《交通标准》中有《交通标准守则》及指引资料。乘客、营运商、服务提供商解读《交通标准》（Transport Standards）时，应当参照 2004 年残障人士无障碍乘搭公共交通标准守则（Disability Standards for Accessible Public Transport Guidelines 2004，《交通标准守则》）。

《交通标准守则》可参阅联邦立法登记册（Federal Register of Legislation）网站：  
[legislation.gov.au/Details/F2005B01059/Supporting%20Material%203/Text](http://legislation.gov.au/Details/F2005B01059/Supporting%20Material%203/Text)。

澳大利亚基础设施、交通、区域发展、通信和文化部（Department of Infrastructure, Transport, Regional Development, Communications and the Arts）下简称“该部门”）已发行指引，以确保乘客能够无障碍完成交通行程。该指引文件名为《The Whole Journey: A guide for thinking beyond compliance to create accessible public transport journeys》（《全程：法规以外建设无障碍公共交通旅途考虑指引》，以下简称《全程指引》）。

《全程指引》可见于本部网站：[infrastructure.gov.au/infrastructure-transport-vehicles/transport-accessibility/whole-journey-guide](http://infrastructure.gov.au/infrastructure-transport-vehicles/transport-accessibility/whole-journey-guide)。

## 提出投诉

如果有人认为公共交通的运营商或服务提供商并未遵守《反残障歧视法》或《交通标准》，可以向澳大利亚人权委员会（以下简称“AHRC”）提出投诉。AHRC 负责调查有关歧视的投诉，并从中调解。如果投诉未果，投诉人可向澳大利亚联邦法院（Federal Court of Australia）或澳大利亚联邦巡回法院（Federal Circuit Court of Australia）提起司法诉讼。

有关 AHRC 处理投诉流程的更多信息，可参阅 AHRC 网站：[humanrights.gov.au/complaints/make-complaint](http://humanrights.gov.au/complaints/make-complaint)，或者致电 1300 656 419 或(02) 9284 9600 联系 AHRC 全国信息服务。

此外，AHRC 同时提供以下资源：

- 澳大利亚手语简报，说明投诉流程，可参阅：[humanrights.gov.au/complaints/complaint-guides/complaint-information-auslan](https://humanrights.gov.au/complaints/complaint-guides/complaint-information-auslan)。
- 投诉流程单张，有 63 种文字翻译版本，并有 PDF 或 Word 档案版本，可参阅：[humanrights.gov.au/about/translated-information?\\_ga=2.122582603.1552785458.1639964315-1107795329.1639964314](https://humanrights.gov.au/about/translated-information?_ga=2.122582603.1552785458.1639964315-1107795329.1639964314)。

## 过去检讨所得

每隔五年，基础设施、交通、区域发展和地方政府部长，须会同律政部长，检讨《交通标准》的效益和成效。

过去的检讨已指出有各项障碍，影响《交通标准》的效益和成效，当中包括：

- 缺乏清晰要求，与其他标准或法规有所不符或相悖。
- 需要反映澳大利亚社会现今和将来的需要，包括：
  - 确保《交通标准》能充分涵盖新兴的交通方式和技术。
  - 如有过时、不切合目的、与最新版本之澳大利亚标准有所不符之处，复核相关较旧澳大利亚标准之引述。（澳大利亚标准为《交通标准》所引述之文件，内含设计规格要求、程序、守则等）。
  - 可能束缚公共交通营运商引入创新解决问题方法的部分条文规范。

这些障碍可能导致以下情况：

- 《交通标准》内特定条文可能为身有残障人士的独立出行造成其他障碍，或无法消除障碍。
- 《交通标准》内特定条文不切合实际情况，或者公共交通营运商及服务提供商无法遵守该等条文。
- 条文造成不同效果，或者《交通标准》出现不同解读方式。条文内容前后矛盾可为残障人士或公共交通营运商和服务提供商带来额外代价。

公共交通运营商或服务提供商有责任遵守《交通标准》。过去的检讨已承认难以在目标时限之前完全达到《交通标准》所订要求。此前检讨收集的意见已指出，公共交通服务和基建将不大可能于 2022 年 12 月 31 日前百分百完全遵行该标准（火车和电车除外，火车和电车需要于 2032 年遵行标准）

由于《交通标准》并未包含全国汇报要求，所以难以监督遵行情况。过去就《交通标准》的检讨已将该问题记录在案，现正制定推行全国一致汇报标准的可能方案，并向持份各方商讨当中。

## 《交通标准》现代化

响应过去检讨及持份各方的意见，各级政府正在推行残障人士无障碍乘搭公共交通标准改革（以下简称“改革”）。

2019 年 8 月，各政府的基础建设及交通部长同意改革《交通标准》，确保其效益和成效，切合目的，并切合当今澳大利亚社会的需要。改革第二阶段的公众咨询涵盖 54 项改革方案，已于 2022 年 8 月 9 日结束。决定规例影响陈述（Decision Regulation Impact Statement）将列明建议改革方案，于 2023 年中交由各基础建设及交通部长考虑定夺。各部长建基于第一阶段改革，于 2022 年 2 月同意 16 项就《交通标准》的改革。

现代化改革自有其特定目的和指导方针，和是次检讨分别进行。

澳大利亚政府知悉改革和是次检讨之间有所联系。改革的结论和所收集的意见均会纳入是次检讨当中一并考虑。

有关改革流程的信息，可见于本部网站 [infrastructure.gov.au/transport-accessibility](https://infrastructure.gov.au/transport-accessibility)。

## 2022 年检讨范围

**敬请踊跃提出意见。**我们希望知道《交通标准》运作情况是否有效，我们需要倾听残障人士、其家人及照护者、倡导者、公共交通营运商及服务提供商、州和领地政府的日常经历。

本检讨的中心问题是《交通标准》是否在公共交通服务中减少对残障人士的歧视情况。我们希望各方回顾自身经历时，说明过去提出的问题是否已在正推行的改革当中得到正视。如有未获现行改革响应的问题，我们希望知道有关情况，有助我们衡量将来对《交通标准》的修订。

### 章则

检讨将会衡量《交通标准》的效益和成效，当中包括：

1. 按照《交通标准》附表 1 所订遵行要求，歧视情况是否尽可能消除
2. 《交通标准》是否需要作任何条订。

检讨将会专注：

- 评估和报告公众意见
- 推动在公共交通服务中消除对残障人士的歧视情况
- 指明《交通标准》的修订范畴
- 评定公共交通营运商及服务提供商遵行《交通标准》附表 1 所列要求的情况，包括《交通标准》第 4 部分附表 1 所订的遵行日期。

### 对政府的建议

公众向是次检讨提交的意见将有助评定《交通标准》是否减少对残障人士的歧视。

如果我们认定《交通标准》运作不善，或者特定范畴可作出改善，便会提出建议，指明修订内容和修订方式。

残疾人士、澳大利亚政府、州和领地政府、公共交通行业各方合作，对于检讨建议的推进和落实至关重要。各方合作将会有助共同行动，指出将来《交通标准》所需的修订。

是次检讨报告将于 2023 年年底呈交予基础设施、交通、区域发展、地方政府部长以及律政部长。

## 人人有权提出意见

通过提交意见书、回答以下问题、参与公众讨论，您可以有发言权。

以下问题将助您向是次检讨提交意见。下列问题只有引导作用，毋须全部作答，助我们了解您对《交通标准》各方面的看法和经历。敬请分享任何其他重要经历。

提交意见时，请告知您是否残障人士、其家人或照护者、残障或业界倡导者、公共交通营运商或服务提供商、州或领地政府各方，或是其他人士。

### 为搭乘公共交通人士而设之问题

我们希望知道您对《交通标准》的看法

- 您是否熟悉《交通标准》，并清楚其设立目的？如果熟悉，您之前如何知道有《交通标准》？我们是否需要提高大众对《交通标准》的认识？如果需要，我们应当怎样做？
- 您认为至今《交通标准》在多大程度上消除了公共交通服务中的歧视？

- 过去五年，您有否看到公共交通服务在残障人士的无障碍使用服务及安全方面有改善情况？您看到怎样的改善？
- 身有残障人士如果使用或希望使用公共交通服务，现在仍然面临障碍吗？如果有的话，您认为《交通标准》可以如何改善，才能有助消除该等障碍？
- 《交通标准》是否需要修改？如有的话，请告知您认为《交通标准》可以如何改善？为什么？
- 您是否知道有《交通标准守则》协助乘客、营运商、服务提供商解读《交通标准》？如果知道，您认为这些守则有用吗？如果没有用，为什么？

### 请告知您在出入和使用公共交通方面的经历

- **规划行程**——请告知您在获取公共交通路线、时刻表、任何所需换乘安排等数据，以及在目的地取得切合需要的数据时的亲身经历。您的个人状况如何影响公共交通出行的计划？
- **公共交通站台、车站或航站楼**——请告知您平常在公共交通站台、车站、航站楼、码头、机场以及其他上下客地点，从抵达至上下交通工具之间的经历。您是否能够容易找到合适、安全的上下交通工具地点和等候区域？信息是否已经可以以您较方便的方式获取？
- **搭乘公共交通工具**——请告知您在搭乘公共交通工具出行过程中的经历。您能否独立、迅速、有效地登上公共交通工具，能安全、舒适地乘搭交通？如果不能，为什么？
- **干扰行程**——请告知您乘搭公共交通服务时遇上已知或意外干扰的情况。行程受到干扰或中断时，您受到何种程度的影响？您怎样才能够继续安全而安心地完成行程？
- **投诉**——如果您认为公共交通运营商或服务提供商未履行义务，您如何应对？您知道如何提出投诉吗？如果知道，请告知相关经历。

## 为公共交通营运商及服务提供商而设的问题

### 我们希望知道您对《交通标准》的看法

- 您是否熟悉《交通标准》，并知道其设立目的？如果熟悉，您之前如何知道有《交通标准》？我们是否需要提高大众对《交通标准》的认识？如果需要，我们应当怎样做？
- 您有就残障人士的需要或《交通标准》提供任何培训吗？培训如何进行？
- 您是否了解自己在公共交通服务当中消除歧视的责任？《交通标准》过去如何助您了解自己的责任？
- 您认为《交通标准》是否已消除在公共交通服务上的歧视？为什么？
- 您是否知道有《交通标准守则》协助乘客、营运商、服务提供商解读《交通标准》？您在解读《交通标准》时会参阅《交通标准守则》吗？如果没有，为什么？
- 身有残障人士如果希望使用公共交通服务，现在仍然面临障碍吗？如果有的话，您认为《交通标准》可以如何改善，才能有助消除这些障碍？
- 交通标准是否清晰说明如何消除障碍，以确保您履行《反残障歧视法》所规定的义务？
- 《交通标准》是否需要修改？如有的话，请告知您认为《交通标准》可以如何改善？为什么？

### 请告知您在乘客出入或使用公共交通服务的经历。

- **规划出行**——您在支持残障人士（包括其家人和照顾者）规划搭乘公共交通出行方面的经历为何？有否提供足够而清晰指示，使您的机构能够为残障人士在规划公共交通行程时消除歧视？
- **公共交通站台、车站或航站楼**——您平常在公共交通站台、车站、航站楼、码头、机场以及其他上下客地点支持残障人士（包括其家人和照顾者）的经历如何？《交通标准》有否提供足够而清晰指示，使您的机构能够为残障人士抵达和等候登上交通工具时消除歧视？

- **搭乘公共交通工具**——您在搭乘公共交通出行时支持残障人士（包括其家人和照顾者）搭乘公共交通出行的经历如何？《交通标准》有否提供足够而清晰指示，使您的机构能够为身有残障人士在搭乘公共交通行程时消除歧视？
- **干扰行程**——您在支持残障人士（包括其家人和照顾者）应对正常营运中已知或意外干扰公共交通行程的经历为何？《交通标准》有否提供足够而清晰指示，使您的机构能够为身有残障人士在遇上已知或意外干扰时消除歧视？
- **投诉**——过去五年，您有否曾收到乘客投诉，称您未能履行《交通标准》所订的责任？您如何应对这些问题？

## 《交通标准》的遵行情况

- 根据《交通标准》附表 1 第 4 部分的要求，所有公共交通服务和基建均须于 2022 年 12 月 31 日前百分之百（铁路机车除外，只需百分之 90）遵守《交通标准》。
  - 《交通标准》的哪一部分最难遵守？为什么？
  - 与您的机构相关的每项公共交通资产当中，有何简单可靠的参考值（不论是计质还是计量）可以作为评估《交通标准》遵行情况的准则？
  - 过去五年，您在残障人士无障碍安全使用公共交通服务方面曾经作出何种改善措施？
- 截至 2022 年 12 月 31 日，您的机构所有的公共交通资产当中，遵行《交通标准》所订要求的程度为何？请就您的机构所有资产作答。

下表或有助作答。作答的方式可有弹性，并切合您的机构的情况（例如按照现时监察遵行情况或资产分类的方式作答）。如果未能提供量化数据，请提供估算数值，协助我们作最全面的分析。

| 资产                         | 遵行《交通标准》的百分比<br>(注意，此项需包含该资产的所有部分) | 如未完全遵行标准要求，请指出难以遵行的部分 | 辅助注释以及未遵行的原因                                                         |
|----------------------------|------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 示例<br>公共汽车/<br>站台/<br>显示屏等 | 80%                                | 扶手或灯光相关部分             | 扶手或灯光相关部分难以遵循要求，因为……<br>预计将于 XX 前满足要求……<br>当 XXX 无法实行时，同等无障碍使用措施已经落实 |

请列明属于机构的资产，并按照其与机构所属的关系界定资产，包括界定资产的方式。当中可以按运输工具分类（如公共汽车、火车、渡轮等）、基础设施部分（如站台或公共汽车站），或者信息提供渠道（如信息显示，通信）。火车月台可以视为同一资产，包含地面凹凸纹引导径、斜路、听觉辅助装置等。

## 提交意见书

您可以透过以下方式向是次检讨提交意见，分享经历：

- 以书面、影片、录音等方式，发送电子邮件至 [DisabilityTransport@infrastructure.gov.au](mailto:DisabilityTransport@infrastructure.gov.au)
- 致电（免费电话）[1800 621 372](tel:1800621372)
- 邮寄信件至：

Director

Disability and Transport Standards

Land Transport Policy

Department of Infrastructure, Transport, Regional Development, Communications and the Arts

GPO Box 594

Canberra ACT 2601

- 填写网上问卷，问卷将于 2023 年可供填写，或
- 亲身参与 2023 年公众咨询活动有关公众咨询活动详情，将于 2023 年年初公布。发送电子邮件至 [DisabilityTransport@infrastructure.gov.au](mailto:DisabilityTransport@infrastructure.gov.au)，登记接收公众咨询活动的最新信息。

在 2023 年 6 月 30 日前向公众征集意见。

## 联系方式

如果您对此次检讨（包括此讨论文件）有疑问，请联系该部门

[DisabilityTransport@infrastructure.gov.au](mailto:DisabilityTransport@infrastructure.gov.au)。

---

澳大利亚政府澳大利亚卫生与福利研究所，2020 年澳大利亚的残障人士，2021 年 11 月 15 日

<https://www.aihw.gov.au/getmedia/ee5ee3c2-152d-4b5f-9901-71d483b47f03/aihw-dis-72.pdf.aspx?inline=true>