Advances in Social Sciences 社会科学前沿, 2026, 15(11), 164-172
Published Online November 2026 in Hans. https://www.hanspub.org/journal/ass
https://doi.org/10.12677/ass.2026.1511911

Hans汉斯

服务型政府视角下我国城市无障碍设施治理困境与优化

——基于NVivo的文本分析

徐章蓉

西南民族大学管理学院，四川 成都

收稿日期：2026年9月7日；录用日期：2026年11月1日；发布日期：2026年11月12日

摘　要

无障碍设施是保障视障群体独立安全出行的核心基础设施，也是衡量城市精细化治理与公共服务均等化的重要标尺。伴随我国无障碍城市建设工作全面推进，国内城市无障碍设施硬件铺设规模持续扩容，但长期以来重建设、轻管护、治理弊病难以根除。断头盲道、设施破损、违规占道、设计脱离实际、运维监管缺位等现实问题频发，导致大量无障碍设施沦为“摆设式设施”，无法真正满足视障群体的日常出行需求。本文以服务型政府理论引入，以2025~2026年权威官方发布的文章进行分析，选取6篇盲道文本作为研究素材，运用NVivo 15质性分析软件开展系统性三级编码分析，通过客观量化的编码节点数据，精准提炼当前国内城市盲道在规划建设、日常管护、主体协同、民意响应、监督问责等维度的治理困境，深度剖析问题背后的制度、主体与理念成因。立足服务型政府建设内核，结合国内城市基层治理实际，构建适配无障碍设施治理的长效优化体系，提出职能转型、价值重塑、多元共治、民意畅通、责任提质的系统性优化路径，旨在补齐城市无障碍治理短板，为无障碍城市精细化建设、基层服务型政府落地赋能提供实践参考与理论支撑。

关键词

服务型政府，无障碍设施治理，NVivo质性分析

Governance Dilemmas and Optimization of Urban Accessible Facilities in China from the Perspective of a Service-Oriented Government

—A Text Analysis Based on NVivo

文章引用: 徐章蓉. 服务型政府视角下我国城市无障碍设施治理困境与优化[J]. 社会科学前沿, 2026, 15(11): 164-172.
DOI: 10.12677/ass.2026.1511911

Zhangrong Xu

School of Management, Southwest Minzu University, Chengdu Sichuan

Received: September 7, 2026; accepted: November 1, 2026; published: November 12, 2026

Abstract

Accessible facilities are the core infrastructure that ensures the visually impaired group can travel independently and safely, and it is also an important yardstick for measuring the refined urban governance and the equalization of public services. With the full advancement of China's barrier-free city construction, the scale of accessible facility hardware installation in domestic cities has continued to expand. However, the long-standing governance malady of prioritizing construction while neglecting management and maintenance has been hard to eradicate. Frequent practical problems such as discontinuous tactile paving, damaged facilities, illegal occupation of tactile paving, impractical design, and absence of operation, maintenance and supervision have caused a large number of accessible facilities to become "decorative facilities", which cannot truly meet the daily travel needs of visually impaired groups. This paper introduces the service-oriented government theory, analyzes articles officially released by authoritative sources from 2025 to 2026, selects 6 texts on accessible facilities as research materials, uses the NVivo 15 qualitative analysis software to carry out systematic three-level coding analysis, accurately extracts the current governance dilemmas of domestic urban accessible facilities in dimensions including planning and construction, daily management and maintenance, stakeholder collaboration, public opinion response, and supervision and accountability through objective and quantitative coding node data, and deeply analyzes the institutional, stakeholder and conceptual causes behind the problems. Based on the core of service-oriented government construction and combined with the reality of urban grassroots governance in China, this paper constructs a long-term optimization system suitable for accessible facility governance, and proposes systematic optimization paths of function transformation, value reshaping, multi-stakeholder co-governance, unimpeded public opinion channels, and responsibility improvement, aiming to address the shortcomings of urban barrier-free governance and provide practical references and theoretical support for the refined construction of barrier-free cities and the implementation and empowerment of grassroots service-oriented governments.

Keywords

Service-Oriented Government, Accessible Facility Governance, NVivo Qualitative Analysis

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.
This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).
http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Open Access

1. 引言

无障碍环境建设是保障残疾人平等权利、推进社会公平正义、建设文明宜居城市的基础性民生工程。近年来，《无障碍环境建设法》[1]正式实施，各地政府持续加大城市盲道、无障碍坡道、无障碍标识等设施的建设投入，城市盲道覆盖密度、铺设里程持续增长，无障碍硬件设施体系日趋完善。但从基层治理实践与社会反馈来看，盲道治理的矛盾十分突出。全国多地普遍存在盲道被机动车、非机动车、商铺摊

[1]http://www.npc.gov.cn/c2/c30834/202306/t20230628_430340.html

位长期占用，盲道砖破损塌陷、缺失松动，道路井盖、电线杆、绿化带截断盲道，规划路线不合理、断头盲道常态化等问题。大量已建成盲道仅完成硬件指标，无法发挥实际通行功能，不仅浪费公共财政资源，更直接威胁视障群体出行安全，严重制约公共服务均等化落地成效。

现阶段盲道建设和治理工作存在明显的现实矛盾，各地政府持续加大盲道铺设力度，城市盲道的整体覆盖里程和硬件建设覆盖率持续上涨，但实际使用过程中的各类问题始终没有得到根治。道路中断、设计不合理、被车辆和杂物占用等问题随处可见，各类媒体多次曝光盲道沦为摆设、甚至威胁视障人群出行安全的社会现象。

国内外相关研究为本文提供了重要的理论基础。从无障碍设施治理研究来看，国外较早通过立法推动城市无障碍建设，围绕残障权利保障、通用设计理念开展讨论，但多数研究偏向建筑技术视角，从公共管理角度剖析设施落地管护困境的讨论相对有限。国内关于盲道等无障碍设施的既有研究，较多停留在现象描述[1]，较少将盲道治理放置于服务型政府的分析框架下开展质性实证分析。在服务型政府研究领域，张康之首次提出相关概念[2]，姜晓萍等从公共服务均等化逻辑切入，明确服务型政府以需求为核心的建设导向[3]，黄健荣辨析了公共管理的本质特征与时代性[4]，夏志强等系统梳理了服务型政府研究的理论论争[5]，魏超以乡镇为案例剖析了基层服务型政府建设的现实困境[6]，登哈特的新公共服务理论强调服务而非掌舵[7]；在无障碍环境标准化研究方面，何碧显指出，当前无障碍环境建设在标准衔接、全流程管护上存在短板，直接影响无障碍设施的落地实效[8]，但针对无障碍设施这类跨产权、跨部门的特殊公共产品，协同机制如何落地仍缺乏探讨。政策执行偏差理论聚焦政策目标与基层落地效果的落差，为理解无障碍设施“重建设、轻管护”的象征性执行现象提供了分析视角，但现有研究较少结合质性编码对该领域执行偏差的生成逻辑开展具象化拆解。相较于已有研究，本文可能的边际贡献体现在两个方面：第一，研究视角上，将服务型政府理论引入无障碍设施这一微观市政场景，跳出过往偏重工程技术、法律规范的研究范式，从公共管理视角解释设施“重建轻管”的治理困境。第二，经验证据层面，依托权威公开文本开展三级编码分析，提炼出跨产权地块管护碎片化、视障群体诉求表达困难等隐性矛盾，补充协同治理与政策执行偏差理论在城市小微公共服务领域的质性证据。

2. 研究设计与 NVivo 软件的数据处理

2.1. 核心概念

服务型政府理论是一种以公民需求为导向、以公共服务为核心职能的政府治理理念，强调政府从传统的管理者角色向服务提供者角色转变。张康之首次提出服务型政府的概念，认为政府应该在制定政策和推行改革时充分站在公众的角度思考问题，将以更好地为公众服务作为行政目标和行动准则，追求公民利益最大化[2]。

城市盲道属于城市公益性市政基础设施，主要铺设在城市主次干道、市民广场、商业街区等公共活动区域，是专门适配视障人群出行需求的无障碍设施。结合功能差异，行业内普遍将其划分为导向型盲道和提示型盲道两大类别[9]。视障人群可以依托盲道的纹路、触感变化，精准感知周边道路环境，以此实现自主、安全的独立出行。作为面向特殊弱势群体的公共产品，城市盲道具备鲜明的公共属性、普惠属性和民生公益属性，归社会全体公民共同享有，在公共资源分配中，需要优先保障视障等弱势群体的使用权益。

2.2. 数据收集

2.2.1. 研究方法

本文选取多源权威真实文本资料。借助 NVivo12 软件开展质性编码分析。通过逐句拆解文本内容提

炼初始概念。归类整合核心范畴。梳理各问题之间的内在逻辑。依托客观编码数据总结治理痛点。规避纯理论分析带来的主观偏差。提升研究结论的真实性和可靠性。

2.2.2. 研究样本选取

本文研究样本选取为确保结果的时效性、典型性原则筛选研究样本。最终选取 2025 至 2026 年六份公开权威文本资料。6 份文本资料来源于政务调研、检察机关官网、主流媒体民生调查等多元权威渠道，地域覆盖东、中、西部城市，样本场景涵盖城区主干道、商圈、校园、居民区等视障群体高频活动空间。在编码过程中，对第 6 份文本完成编码后，不再产生新的初始概念与范畴，达到质性研究信息饱和标准，样本能够反映国内无障碍盲道治理的共性现实问题，满足本研究分析需要。

2.2.3. 资料分析

运用 NVivo15 遵循质性分析三级编码过程。将六份原始文本全部导入软件(如表 1)，完成格式清理与语料整理，严格按标准流程开展开放式编码、主轴编码、选择性编码，全程保留节点数量、出处与频次数据，保证编码可追溯、结果客观可信，编码结果可视化见图 1 [10] [11]。

Table 1. Statistics on selected text materials
表 1. 选取文本材料统计

文本名称	发布年限	来源
《创新体制机制 解决盲道梗阻》[2]	2026-01-16	宁德市政府政协调研文章
《屡屡遭侵占 建设不规范 谁来移走盲道“绊脚石”？》[3]	2025-12-12	湖北日报民生调查
《轮椅卡在石墩前 盲道拐进绿化带 甘肃凉州检察听证“晒”问题促整改》[4]	2026-04-23	甘肃省检察院官网
《盲道失灵：一条“看不见”的城市之路》[5]	2026-05-16	澎湃新闻
《甘肃环县：“检察 + 政协”推动城区盲道常态化保护》[6]	2025-08-18	甘肃环县最高人民检察院官网
《济南文化路：盲道为何“不帮盲”？》[7]	2026-04-21	闪电新闻济南文化路调研

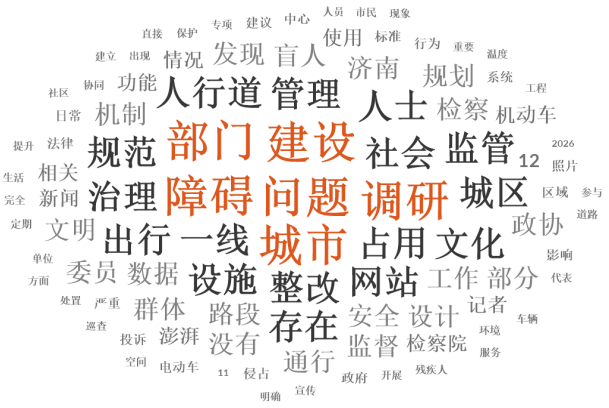


Figure 1. Word cloud chart
图 1. 词云图

[2]https://www.ningde.gov.cn/zwgk/gzdt/jryw/202601/t20260116_2435344.htm
[3]https://www.dayeyun.cn/p/168861.html
[4]http://www.jcy.gansu.gov.cn/info/1047/37130.htm
[5]https://m.thepaper.cn/newsDetail_forward_33149660
[6]https://www.spp.gov.cn/spp/zdgz/202508/t20250818_703936.shtml
[7]https://sdxw.iqilu.com/share/YS0yMS0xNzE1NjQzNw==.html

第一，开放式编码。逐行阅读文本，逐句逐段拆分解读，剔除无意义语句和重复表述，提炼真实具体的问题概念生成自由节点。开放式编码是对所有政策资料文本内容进行概念化并逐步范畴化的过程。其中，概念标签是编码的最小单位，通常是以一个词语、短语或短句来精准对应原始文本资料的本质内涵，范畴是将其抽象后呈现的主题。这个阶段要求尽量保证客观，对所有政策资料的原始文本内容进行编码，将原始数据逐行、逐句、逐段、逐义划分为具有相似含义的编码。通过对 6 篇文本进行开发编码，参考点 518 个，形成了 15 个初始范畴。通过整理归纳可以提炼出大量高频初始概念，具体过程如表 2。

Table 2. Axial coding category system
表 2. 主轴编码范畴体系

核心范畴	主范畴	对应范畴
城市盲道整体治理效能不足	政府职能错位	管护机制缺失
		建设重心失衡
		服务意识薄弱
	价值取向偏差	效率优先
		考核功利
		公共利益弱化
	治理主体单一	部门权责分散
		社会主体缺位
		协同机制不完善
	需求响应不足	参与渠道闭塞
		民意吸纳不足
		民主价值缺失
	责任体系松散	权责边界模糊
		考核机制片面
		监督问责乏力

Table 3. Original text fragments of initial categories (partial)
表 3. 初始范畴原始文本片段(部分)

初始范畴	原始文本片段(部分)
管护机制缺失	蕉城南路部分公交候车亭的立柱直接建于盲道之上，导致盲道中断，给过往的视障人士及其他行人带来诸多不便。有关部门日常巡查频次不足、标准不一，使宁川南路等路段的长期占道问题得不到根治。
建设重心失衡	部分路段的盲道布局缺乏系统性考量，未能有效衔接视障人士的高频活动区域。
服务意识薄弱	二十年间，占用形式从自行车变成电动车，从临时停靠到长期占据，盲道“被堵”的剧情，却始终在城市中反复上演。
效率优先	施工追求交付速度，有时牺牲了砖块的耐久与防滑
考核功利	尽管中心城区的盲道铺设范围不断扩大，仍存在明显短板，严重影响了盲道的实际使用效能。成了“断头路”；还有的地砖缺失、翻起，破损后迟迟无人修复。这些问题，都与国家无障碍设计标准相去甚远。

续表

公共利益弱化	市政协委员陈雪莹告诉记者，中心城区盲道存在规划设计与实际需求脱节、协同监管机制不够完善、社会参与和法治保障有待加强等方面问题。比如，部分路段的盲道布局缺乏系统性考量，未能有效衔接视障人士的高频活动区域。
部门权责分散	盲道管理的住建、交管等部门的职责边界不够清晰，缺乏常态化协调机制。
社会主体缺位	但部分商户、市民对盲道功能认识不足，流动摊贩占道经营、共享单车随意停放等现象屡见不鲜。
协同机制不完善	与此同时，经常有群众向代表委员们反映，涉及盲道管理的住建、交管等部门的职责边界不够清晰，缺乏常态化协调机制。
参与渠道闭塞	同时，针对群众的宣传教育覆盖面不够，社会监督渠道不畅，未能形成共建共治共享的良好氛围。
民意吸纳不足	同时，针对群众的宣传教育覆盖面不够，社会监督渠道不畅，未能形成共建共治共享的良好氛围。
民主价值缺失	“就是因为这个盲道的建设，它是断断续续的。你看我们本身出门就非常困难，如果一个盲道上再来个不安全的一个东西，就完全没法相信。”
责任体系疏散	“占道问题属于城管的管理范围，因为我们只是养护单位，没有执法权，非机动车占道和商户占道都可以找城管，机动车占道可以找交警部门。”
考核机制片面	可偏偏在济南最有文化的“文化路”上碎了一地，成了人人可占的“唐僧肉”。文化路应该为其“文化”二字感到惭愧，我也为济南城市人行道和盲道的管理、建设的水平感到汗颜。
监督问责乏力	然而，视障者脚下的现实却始终滞后于纸面的进步。

第二，主轴式编码。主轴式编码是对概念节点进行挖掘并建构概念类属与范畴之间关联性的过程。通过对开放式编码所形成的 15 个初始范畴进行内在属性与外延逻辑关系分析展开主轴式编码，梳理出五个主范畴：政府职能错位、价值取向偏差、治理主题单一、需求响应不足、责任体系松散。每一个主范畴底下设有若干范畴，如表 3。

第三，选择性编码。选择性编码为最后一步核心编码工作。主要是梳理五大主范畴之间的内在逻辑关系[12]。提炼整篇研究的核心范畴。搭建完整研究逻辑框架。本文通过比对各范畴之间的因果关联和影响机制。确定核心范畴为城市盲道整体治理效能不足。通过逻辑梳理可以明确完整问题生成脉络。政府职能错位和治理价值偏差属于理念层面根源。直接导致盲道建设只重数量不重质量只重指标不重实效。治理主体单一和协同机制缺失属于主体层面根源。造成治理力量不足监管存在盲区问题无人整改。民意需求响应不足属于过程层面短板。导致建设管护工作和群众真实需求脱节公共服务供给不精准。责任体系松散属于制度层面根源。造成各类乱象整改不彻底问题反复发生。多重因素叠加最终造成盲道整体治理效能偏低无法发挥民生服务作用。

3. 基于服务型政府视域下的城市盲道治理困境成因深度分析

本文依托 NVivo 软件三级编码操作提炼出五大主范畴。本文结合服务型政府理论搭建完整分析框架。从五个维度对治理乱象深层诱因系统梳理。

3.1. 地方行政价值取向异化，政绩逻辑凌驾公共服务逻辑

基层政府在市政基础设施建设中长期沿用粗放化管理思维，推进无障碍设施建设时优先关注铺设总里程、空间覆盖范围等可量化指标，将有限资源倾斜给短期新建工程，不为建成后设施划拨运维配套资源，形成以建设速度和量化指标为核心的行事逻辑，无障碍设施建设逐步沦为应付年度考核的硬性任务。规划与施工人员很少考量视障群体出行权益，公共利益在政绩压力下不再是首要标准。尤其在城市景观

美化与无障碍实用功能之间，地方政府往往倾向于前者：为追求视觉整齐，将盲道设在绿化带边缘或用相近色砖铺设，导致视障者难以触感辨识；部分商业区为提升景观品质擅自取消或绕行盲道，将通行需求让位于城市颜值。这种美观优先于实用的价值排序，本质是政绩导向下公共服务逻辑的异化。

3.2. 政府职能配置结构性错位

当前无障碍设施治理依靠政府单方面行政手段推进，住建、城管、交管、市政养护等部门均将重心放在新建工程上，存量设施的常态化巡查、及时修缮等服务类工作缺乏人力物力支持。各部门形成被动处置习惯，仅在收到投诉后才整改，不主动排查安全隐患。面对占道经营、乱停放、路面破损等难题，多采用阶段性专项整治，整治结束后效果无法维持，问题反复出现。不同职能单位管护相互独立，缺乏跨部门统筹协调机制，稳定可持续的管护体系无法形成。无障碍设施跨越商业区、住宅区、市政道路等不同产权地块，管护权责碎片化特征显著：商业区内由开发商或物业负责，市政道路归住建或养护单位管理，小区出入口衔接段常处于三不管地带。产权边界与行政管辖边界交错，导致设施破损后责任主体难以界定，整改在不同产权单位间推诿拖延。

3.3. 治理主体结构单一化，跨部门协同不足

无障碍设施治理链条涵盖规划设计、工程施工、交通管控、市容管理、公共宣传等环节，当前治理权责集中在政府内部各职能部门，部门间缺乏标准化权责划分制度，跨部门联席会议、联合执法机制未普遍落地。一旦某项工作涉及多部门管辖，易出现推诿，形成管理空白。沿街商户、社区居委会、残联、志愿者等社会主体缺少固定参与渠道，普通民众对盲道公共属性认知不足，占道经营、乱停放等行为反复出现，民间监督力量未被整合吸纳，多元协同格局难以成型。如前所述，无障碍设施横跨市政、商业、社区等多元产权空间，政府难以直接介入私有产权范围内的管护，而产权方又缺乏维护专业能力与责任意识，形成政府管不到、产权方不会管的治理真空，使其对多元协同的需求远高于一般市政设施。

3.4. 公众需求回应机制存在制度短板

视障人群是无障碍设施的直接使用者，其出行体验反馈、改造建议难以传递到规划与市政管理部门。政府启动新建或改造项目前，很少针对视障群体开展需求调研和现场踏勘，线路规划、点位优化等关键环节不邀请视障代表、残疾人社会组织参与。面向市民的问题反馈渠道宣传不足，大部分群众不清楚上报途径，提交诉求后流转流程繁琐，整改反馈耗时长。市政建设全流程缺少常态化收集群众意见的机制，设施供给与视障群体真实需求明显脱节，民主价值无法在建设管护中体现。视障群体作为沉默的大多数，诉求表达面临特殊困难：一方面其在总人口中占比小、出行频率受限，出行痛点难进入公共舆论视野，易被决策者忽视；另一方面现有反馈渠道多依赖线上平台或书面投诉，对视障群体不够友好，操作门槛高，进一步削弱其表达能力。这种结构性障碍使治理长期处于供给方主导状态，需求侧声音难以传导。

3.5. 考核制度体系存在缺陷，监督问责效力弱化

各地现行无障碍环境建设考核方案设计片面，打分权重更多分配给新建指标，存量设施管护质量、投诉整改完成率、视障群体满意度等指标分值偏低。养护单位不具备执法权，城管、交管部门未设置常态化巡检任务，设施出现破损、被占用后难以快速界定责任单位，权责划分体系松散。检察机关公益诉讼监督、媒体舆论监督、市民群众监督三条渠道彼此独立，未形成联动监督网络。对长期占用、多次整改无果的难点，很少对责任单位和相关人员问责，制度缺少硬性约束，设施无法长期保持规范可用状态。

4. 服务型政府理论视域下城市盲道治理长效优化路径

4.1. 重塑基层行政价值体系，确立公共利益优先的治理导向

基层政府需调整市政工程考核评价逻辑，降低盲道铺设长度、覆盖面积等量化指标比重，将设施实际通行效果、破损点位整改完成率、视障群体满意度纳入无障碍建设综合考核体系，缓解盲目追求建设指标的功利化倾向。行政人员需树立公共服务优先的工作理念。工作人员启动盲道项目立项、线路规划工作时，要把视障群体出行需求作为首要参考标准。工作人员不能为了美化道路景观、压缩整体工程工期擅自截断盲道或者降低路面铺装施工标准。工作人员通过该方式从源头减少断头盲道、线路布局不合理等结构性缺陷。地方政府需要定期组织市政、城管、住建一线工作人员参加公共服务理念培训课程。工作人员需要明确无障碍设施具备普惠公益属性。基层行政单位需要将保障残障人群平等出行权益划入日常核心工作目标。

4.2. 推动政府职能结构性转型

地方政府需出台跨部门权责划分清单：住建部门承担规划建设职责，城管部门负责整治占道行为，交管部门管控机动车违规停放，市政单位负责日常养护维修，以此理清管辖边界，消除多头管理和无人监管问题。推行路段网格化常态化巡查管护制度，按属地划分责任片区，增加日常巡检频次，发现破损、松动、塌陷等问题第一时间维修，杜绝长期无人修缮。放弃阶段性集中整治模式，针对商铺占道、共享单车乱停放等高频问题开展定点长期管控，持续巩固整治效果。

4.3. 搭建制度化多元共治平台，完善协同治理架构

政府内部需建立住建、城管、交管、残联、街道社区多方定期沟通议事机制，针对商圈、校园、居民区等重点路段开展联合勘察与联合执法，打破部门协作壁垒。具体而言，建议建立由街道办牵头，城管、住建、残联、商户代表、视障人士代表、社区志愿者共同参与的无障碍设施社区监督委员会，明确：(1) 每月召开例会汇总问题清单，明确整改责任与时限；(2) 每季度组织联合实地巡查，覆盖重点路段；(3) 视障代表有权对改造方案提意见，委员会须在 10 个工作日内书面回应；(4) 商户代表落实门前三包中无障碍设施保护责任，委员会对履职情况评议。通过这一平台将政府、社会组织、受益群体、沿街商户纳入统一协同框架。同时拓宽社会主体参与渠道，社区居委会与残联联合开展无障碍普法宣传，提升商户和居民对盲道公共价值的认知；吸纳志愿者参与日常巡查监督，明确商户门前三包责任，形成政府统筹、部门联动、社会参与、公众自我约束的协同治理格局。

4.4. 疏通民意诉求传导渠道，建立需求导向的设施更新改造机制

政府启动新建、改造项目前期，相关负责人要邀请视障代表、残疾人社会组织现场踏勘，充分听取特殊群体提出的出行优化建议，据此调整盲道走向、出入口点位布局，提升设施适配程度与使用价值。地方政府依托政务小程序、市民热线、随手拍线上平台搭建简易诉求反馈通道。工作人员简化群众上报盲道问题的操作流程。工作人员针对盲道阻断、设施破损类群众诉求设置限时处置规则。工作人员完成整改以后主动向反馈群众告知处理结果。地方政府定期组织城市无障碍出行专项调研活动。调研人员持续收集视障群体出行过程中遇到的各类痛点。规划人员根据调研结果逐年调整优化城区盲道整体网络。整套机制能够让盲道设施供给内容匹配群众真实出行需求。

4.5. 构建闭环式责任制度体系，强化多层级监督与刚性问责

地方政府优化无障碍工作考核指标设置内容。政府提高存量盲道管护质量、特殊群体满意度两项内

容在年度绩效考核中的占比。考核调整能够督促基层管理单位重视盲道后期运维工作。政府整合各类监督主体资源搭建联动监督网络。网络包含检察机关公益诉讼监督、媒体舆论监督、市民群众自主监督三类渠道。工作人员针对长期被占用、整改进度滞后的重点路段实施挂牌督办处理。地方政府落地分层分类精准问责机制。工作人员针对盲道治理责任落实不到位、同类问题反复发生的责任单位以及相关行政人员开展约谈。工作人员同步落实绩效扣分等处罚措施。制度化的刚性约束可以保障所有盲道治理相关举措落地执行。

5. 结论

本文选取 2025 至 2026 年六份来自政府调研、检察机关、主流媒体的权威文本，以服务型政府理论作为框架，运用 NVivo15 软件完成开放式编码、主轴编码、选择性编码全套质性分析操作。总结出当前国内城市盲道治理存在五项核心困境。五项困境分别为政府职能错位、行政价值取向偏差、治理主体结构单一、公众需求响应不足、责任制度体系松散。上述各类盲道治理乱象由多重因素共同作用形成。多重因素包含基层政府政绩化行政理念、重管制轻服务的职能定位、多元协同治理机制缺失、特殊群体民意吸纳渠道不畅、监督考核问责约束力度不足。

无障碍设施是保障视障人群平等出行权利的基础性公共设施，其治理效果直观反映当地民生服务供给水平与基层服务型政府建设成效。解决重建设轻实效的治理难题，不能仅靠完善工程技术规范或补充法律条文，核心路径是推动地方政府治理理念与行政运行模式同步转型。

从超越本案例的中层理论层面看，无障碍设施治理困境本质是城市普惠型公共服务供给的共性难题：其一，弱势群体诉求捕捉难——服务对象占比小、表达渠道受限时，供给易陷入供给方自说自话，此逻辑同样适用于老年友好设施、儿童公共空间等领域；其二，跨产权空间管护责任分割——公共设施跨越市政公有、商业私有、社区共有等产权地块时，行政管辖权与产权边界错位必然导致治理碎片化，此问题在城市绿道、公共充电桩等设施治理中同样存在；其三，公共建设中审美价值与基础服务价值冲突——城市更新中好看往往优先于好用，弱势群体基础使用需求易被牺牲。上述三点可为其他普惠型公共设施治理提供参照。

参考文献

[1] 陈映红. 创新体制机制 解决盲道梗阻[N]. 闽东日报, 2026-01-16(003).

[2] 张康之. 公共管理伦理学[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2003.

[3] 姜晓萍, 郭宁. 我国基本公共服务均等化的政策目标与演化规律[J]. 公共管理与政策评论, 2020, 9(6): 33-42.

[4] 黄健荣. 论公共管理之本质特征、时代性及其它[J]. 公共管理学报, 2005(3): 23-30+92-93.

[5] 夏志强, 李天兵. 服务型政府研究的理论论争[J]. 行政论坛, 2021, 28(3): 41-50.

[6] 魏超. 王凤楼镇服务型政府建设问题研究[D]: [硕士学位论文]. 沈阳: 辽宁大学, 2017.

[7] 登哈特. 新公共服务: 服务, 而不是掌舵[M]. 丁煌, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 2010.

[8] 何碧显. 我国无障碍环境建设标准化现状、问题及对策研究[J]. 标准科学, 2023(11): 71-75.

[9] 中华人民共和国住房和城乡建设部. GB50763-2012 无障碍设计规范[S]. 北京: 中国建筑工业出版社, 2012. https://www.mohurd.gov.cn/gongkai/zc/wjk/art/2012/art_17339_209758.html,

[10] 魏岚, 魏海斌, 黄龙坚. 我国医疗服务共同体政策文本分析——基于政策工具和利益相关者视角的 NVivo 分析[J]. 右江民族医学院学报, 2024, 46(2): 221-226.

[11] 李沣芮, 赵迎红. 政务新媒体政策的文本分析——基于 NVivo 的质性研究[J]. 新闻世界, 2022(3): 28-32.

[12] 陈欣, 叶凤云, 汪传雷. 基于扎根理论的社会科学数据共享驱动因素研究[J]. 情报理论与实践, 2016, 39(12): 91-98.