

良好  
实践  
说明

投资项目融资业务  
环境和社会框架

非歧视和  
残疾人保障

第一版  
2018 年 6 月出版

Afshan Khawaja (OPSES)和 Anne-Katrin Arnold (OPSES)领导了《良好实践说明》的总体编写，团队成员包括 Charlotte Vuyiswa McClain-Nhlapo (GSUGL)、Janet Lord (美国大学)、Elizabeth Smith (OPSES)、Maria Elena Garcia Mora (GSU04)和 Colin Scott (OPSES)。本《说明》获得世界银行 2016 年 2 月在东京、2016 年 6 月在维也纳以及 2017 年 6 月在柏林举办的国际残疾人问题和社会影响评价专家座谈会上提供的信息。这些座谈会由北欧信托基金部分资助。

## 缩略语

<b>CRPD</b>	联合国残疾人权利国际公约
<b>ESA</b>	环境和社会评价
<b>ESCP</b>	环境和社会承诺计划
<b>ESF</b>	环境和社会框架
<b>ESP</b>	环境和社会政策
<b>ESS</b>	环境和社会标准(ESS1–10)
<b>GPN</b>	良好实践说明
<b>ICT</b>	信息和通信技术
<b>SEP</b>	利益相关方参与计划
<b>TORs</b>	任务大纲
<b>UN CRPD</b>	联合国残疾人权利国际公约(2006)

## 术语表

<b>无障碍性:</b>	包括残疾人在内的所有人可无障碍使用的物质环境、交通、信息和通信以及其它向公众开放或提供的设施和服务的程度。
<b>残疾:</b>	《联合国残疾人权利国际公约》(CRPD)对残疾人的定义为包括“那些有长期肢体、精神、智力或感官障碍的人，这些损伤与各种障碍相互作用，可能阻碍残疾人在与他人平等的基础上充分和有效地参与社会。”
<b>歧视:</b>	CRPD 对基于残疾的歧视定义为“基于残疾而作出的任何区别、排斥或限制，其目的或效果是在政治、经济、社会、文化、公民或任何其他领域，损害或取消与其他人平等的基础上，对一切人权和基本自由的认可、享有或行使。”
<b>管理及缓解措施排序:</b>	预测并避免影响，最大限度减少残留影响，抵消或补偿。
<b>合理便利:</b>	CRPD 对合理便利的定义为“根据具体需要，在不造成过度或不当负担的情况下，进行必要和适当的修改和调整，以确保残疾人在与其他人平等的基础上享有或行使一切人权和基本自由。”
<b>人人享有:</b>	所有年龄和能力的人都可不受阻碍地使用，这一点应纳入新建设施的项目设计中，并对现有设施进行审核。
<b>世界银行指导文件:</b>	《解决对弱势或脆弱个人或群体的风险和影响》

<b>1. 简介</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
环境和社会框架 .....	1
环境和社会管理中的非歧视和残疾人保障 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2. 范围界定</b> .....	<b>3</b>
范围界定阶段 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
主要问题 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
任务大纲 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
利益相关方定位 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
数据 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3. 评价</b> .....	<b>6</b>
评价阶段 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
基线指标 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
脆弱和冲突地区 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
道德和安全建议 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
管理及缓解措施排序 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
差异化措施 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4. 实施、监测和评估</b> .....	<b>12</b>
实施 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
监测 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
评估 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5. 利益相关方参与和信息公开</b> .....	<b>13</b>
监测 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
规划利益相关方参与 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
残疾人社区并不是同质的 .....	14
<b>附录 1: 参考资源</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>附录 2: 选定领域的范围界定和评价</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# 1. 简介

## 环境和社会框架

根据世界银行的环境和社会框架(ESF)，世行已加强其致力于减少对受项目影响个人、群体和员工的偏见和歧视，并增强发展机会，尤其是针对弱势或脆弱个人或群体的机会的承诺。

世界银行《良好实践说明》(GPN)为 ESF 的实施提供支持。本《说明》重点关注投资项目融资中与基于残疾的歧视有关的问题。GPN 由世行内部和外部的专家顾问合作编写，并在适当情况下定期评估和更新。本《说明》应与 ESF 配合使用，包括政策、环境和社会标准(ESS1-10)以及配套的《指导文件》。残疾人相关问题在政策和所有环境和社会标准中有具体阐述。

**“社会发展和包容性对世界银行所有的发展干预以及实现可持续发展至关重要…包容性意味着使所有人能够参与发展过程并从中受益。包容性涵盖促进平等和非歧视的政策”**

### 专栏 1: 联合国公约

- 《联合国残疾人权利国际公约》对残疾人的定义为包括“那些有长期肢体、精神、智力或感官障碍的人，这些损伤与各种障碍相互作用，可能阻碍残疾人在与他人平等的基础上充分和有效地参与社会。”（CRPD，第一条）
- 世界银行将残疾人纳入脆弱和弱势群体的一个类别。世界银行指导文件《解决对弱势或脆弱个人或群体的风险和影响》对弱势或脆弱个人定义为由于年龄、性别、种族、宗教、身体、精神或其它残疾、社会、公民或健康状态、性取向、性别认同、经济弱势或土著居民状态及/或对独特自然资源的依赖，可能较他人更容易受到项目的不利影响，并且/或在享受项目效益的能力上较他人更有限。

**基于残疾的歧视是指对残疾人作出的任何区别、排斥或限制，其目的或效果是损害或排除残疾人与他人享受平等基础，从而使其可能受到项目的负面影响加大，或限制其享受项目效益，或限制其在利益相关方参与中表达意见或顾虑的能力。**

歧视可以是直接的或间接的。例如，直接歧视可以是盲童无法上学。间接歧视是指非故意歧视，这种歧视的做法并非有意排除残疾人，但导致了这一结果，比如在不便出入的会议场所举行利益相关方磋商，导致身体残疾者无法参加。间接歧视往往还体现在制度政策、规范和标准中。

**ESF 增强了世行的承诺，识别包括身体或精神残疾者在内的脆弱或弱势个人和群体，评价并预防可能不成比例地影响他们的潜在风险和负面影响，以及享受项目效益的障碍。**

项目的识别、评估和监测可能在项目层面以下五个具体机制下实施上述承诺中均发挥作用：

- a. ESA 的任务大纲
- b. 环境和社会评价
- c. 环境和社会承诺计划(ESCP)

- d. 在实施过程中，采取适应性风险管理以及监测和评估。

另外，利益相关方参与计划(SEP)确定有特定需求的利益相关方，并解释如何让所披露的信息和开展的参与有意义。

## 环境和社会管理中的非歧视和残疾人保障

ESA 应尽早进行，以识别问题并影响项目设计。



在环境和社会评价(ESA)中纳入残疾人保障问题的分析应遵循 ESF 的三个基本原则：

- a. 需避免和减轻残疾人受项目负面影响的脆弱性增加的可能性
- b. 残疾人享受项目效益的能力，包括在适当技术要求下以及提供合理便利情况下的就业
- c. 在信息披露和磋商过程中需要以有意义的方式将脆弱和弱势利益相关方包括在内。

如果残疾人风险和影响已确认为潜在项目影响的一部分，ESA 应在财力和技术上可行的情况下在项目设计中包括无障碍措施的机会。

健全的缓解措施不仅可以产生包容性项目，还可以展示良好的国际惯例，并可以提高对残疾人问题以及满足脆弱群体需求的认识。这些措施虽然是为残疾人设计的，往往也能使其它社会群体受益。例如，低层公交车和道路交叉路或人行道上的坡形路牙也使推婴儿车的父母受益。

减轻对残疾人的风险和影响可能包括在应用项目要求或系统中对残疾人采取差别措施。如果需要，预防歧视和提供合理便利的目的是限制项目的负面影响，并使残疾人能够提高他们从发展项目中受益的能力。

### 专栏 2：无障碍性

无障碍性是指包括残疾人在内的所有人可无障碍使用的物质环境、交通、信息和通信以及其它向公众开放或提供的设施和服务的程度。

## 2. 范围界定

### 范围界定阶段

**范围界定阶段有助于初步了解对某种类型、地点和背景下的项目典型的潜在环境和社会风险和影响。**

**范围界定在残疾人保障问题方面发挥着几个作用。**首先，它确定了项目的相关问题和受影响的利益相关方，包括脆弱个人或群体。它还可能开始识别需要评价的潜在障碍，如态度、规范、沟通的局限性、法律限制或未能实施法律保障，或有物理性障碍，可能导致残疾人无法享受项目效益，或使他们更容易受到项目的负面影响。通过了解项目背景以及制度和法律框架，ESA可以评估项目区域是否令残疾人面临高度歧视风险。

**残疾人问题是一个贯穿各领域的问题，往往在不同法律框架下以碎片化的方式来解决。**即使存在国家残疾人法及/或国家残疾人政策或行动计划，情况也是如此。因此，ESA需要识别并考虑与项目及其员工相关的法律法规，包括非歧视法规、残疾人保护、建筑法规、家庭法、劳动法和住房法规。世界银行的要求应加强现有权利和要求，并识别可采取补充保护措施领域。

**残疾是一个涵盖许多不同问题和限制的一般性术语；ESA需要确定和区分与项目区域相关的具体需求和缓解措施。**残疾有很多类型，影响和缓解措施不能一概而论。例如，如果项目区域中有很多视力残疾者，借款国可考虑用大字体或盲文打印一些项目信息，或派专人与残疾人群体讨论项目、影响和缓解措施。同时，位于项目交通路线上的聋哑学校可能需要有关交通时间表的书面信息，承包商/司机可能需要在其车辆上提供警示灯。对于不同类型的残疾人，影响可能有很大差异，也不应该一概而论。

### 主要问题

**范围界定过程通过提出主要问题来确定与项目相关的风险和机会。**有关残疾的问题包括：

- a. 存在哪些潜在的社会影响？这些影响是否对残疾人造成不成比例的影响？
- b. 需要采取哪些措施来确保残疾人能充分享受项目效益？
- c. 借款国如何确保非歧视性的雇用和就业？
- d. 项目活动带来哪些健康和安全隐患可能对残疾人造成不成比例的影响？
- e. 借款国应采取什么战略来确保在利益相关方磋商活动中包括残疾人并进行有意义的磋商，并确保他们能平等获得与项目相关的申诉机制？
- f. 借款国如何确保整个实施过程中残疾人充分有效地参与？

### 任务大纲



**范围界定可确定ESA的任务大纲(TORs)。**世行通过提供良好实践案范例和建议来支持这一过程，制定达成以下有关残疾人保障目标的TORs。

在确定脆弱或弱势利益相关者后，TORs 应在可能和可行的情况下指明负责准备 ESA 的团队成员应包括一名社会发展专家，以评估脆弱性并就缓解措施提出建议。



- a. 根据环境和社会背景和行业，识别项目中的弱势或脆弱个人或群体，包括残疾人；
- b. 评价对弱势或脆弱个人或群体的具体风险和影响，并根据需要确定差异化缓解措施；
- c. 确定任何具体需求或支持，使脆弱群体/个人得以获取有关项目的信息，并参加利益相关方参与过程。

### 利益相关方定位

**利益相关方定位**应对那些在项目区域内可能因残疾而遇到社会障碍的人敏感，即使他们可能不会自我认定为残疾人。有些个人可能对“残疾人”一词感到耻辱和歧视，而不愿被贴上“残疾人”的标签。

利益相关方参与计划应识别那些需要额外支持以参与磋商的人，并且在敏感的情况下不对他们进行分类。重要的是识别可能受到项目影响的脆弱个人和群体，并根据 ESS 要求评价影响并采取缓解措施。

在定位残疾人利益相关者时，还应关注残疾人的家庭成员及/或为残疾人家庭提供支持的照顾者。他们往往由于照顾职责，不能参加利益相关方参与过程。照顾者可能有不同影响；例如，当必须重新安置残疾人时，如果他们的照顾者不包括在移民安置计划中，即使他们在安置区域边界之外，也可能产生不成比例的影响。但是，与照顾者和相关组织的磋商并不能取代与残疾人直接磋商的重要性。

**一些由世行资助的项目领域传统上与较高的残疾人相关歧视风险有关。**附录 2 提供了各领域的概况，并重点介绍了一些关键问题，以了解残疾人可能面临的歧视风险；但每个项目都是独一无二的，并且项目的具体环境也可能不同。

**范围界定应确定残疾人的存在以及与项目影响的潜在差异风险、这些风险的比例特性、社区的社会接受程度以及公众的整体看法。**确定这些问题可能包括社会构成分析、利益相关方分析以及对社区特性的初步了解。ESA应在两个层面上评价有关残疾人和歧视的风险和影响以及机会：在项目投资层面，提供无障碍基础设施或服务；以及在制度层面，确定使国家更具包容性的需求。

范围界定可能涉及对二手数据、现有研究、关键知情者访谈以及实施部门先前经验的分析。对社区特性的分析可确定社会文化和政治背景（即可影响决策、社会冲突和社会行为的正式和非正式组织）。

了解主流或主导群体对残疾人的态度对了解耻辱感可能如何影响残疾人享受项目效益、参与磋商或提出疑虑或申诉的能力至关重要。这些分析可结合对脆弱性其它方面的分析进行。

## 数据

在评价一个国家的残疾人情况时，可能很难获得或依赖于定量数据的准确性。一些残疾人可能不愿将自己认定为残疾人。同样，很多类型的残疾是“隐性”残疾（如发育障碍、并未被诊断或治疗的残疾，以及很多类型的心理社会残疾），并且通过简单的观察无法确定残疾。2011年世界卫生组织和世界银行联合发布的《世界残疾人报告》<sup>1</sup> 估计全球人口中有15%为残疾人。ESA应努力识别潜在的脆弱群体，并在适当情况下将缓解措施纳入项目。

**尽管有这些限制，但从具体残疾人指标中获得的定量数据是了解数据可用性和残疾人包容性进展的良好起点，比如教育普及率、无障碍学校、就业、无障碍公共空间和交通数据。**为克服数据质量的挑战，与残疾人或代表残疾人的地方或国家组织尽早进行沟通可对分析提供补充。与当地或国家残疾人组织的早期沟通，尤其是由残疾人负责的代表性组织，可对分析提供补充。利益相关方磋商战略可有助于识别能够为具有特定需求的群体提供建议的组织，以及如何最好地理解可能与项目相关的影响和顾虑。

**在范围界定阶段结束时，世行将提供对项目社会风险的初步分类（高风险、较高风险、中等风险或低风险），包括对脆弱个人或群体（包括残疾人）的具体风险，**并强调任何对机构强化和能力建设措施的需要，以及应进一步评估的数据差距。

### 专栏 3：精神残疾

1. 识别残疾人或群体不应只关注身体残疾，而应关注所有类型的残疾，包括精神残疾。精神残疾者往往被排除在外，并且可能比其他类型的残疾人更不愿意确认他们的需求。
2. 除了一个区域现有的精神残疾者之外，导致社区发生重大变化的项目（例如大型基础设施项目或改变社会规范的项目）可能增加一个社区的社会心理压力，这可能造成药物滥用、家庭暴力、社区动荡和其它可能影响心理健康的影响增加。
3. 精神残疾问题可能难以确定，并且可能没有像其它类型的残疾那样的支持精神残疾者的组织。确定基于社区的心理健康计划或其它信息来源，并与社会专家合作，以确定项目可能带来的潜在压力以及所需的适当缓解措施和磋商。

<sup>1</sup> [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/en/](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/en/).

## 3. 评价

### 评价阶段

评价阶段在范围界定中确定的问题基础上进一步扩展，包括机构和法律分析，更详细地确定可能受影响的个人和群体，以及评价潜在的直接和间接社会影响。ESF 概述了具体的非歧视措施，以解决对包括残疾人在内的弱势或脆弱个人或群体的歧视问题。

非歧视措施包括在歧视被视为潜在问题时，需要合理的进行项目设计和磋商，在技术上和财力上可行的情况下应用人人享有原则。表 1 总结了环境和社会标准的主要条款，这些有助于指导评价对残疾人潜在的社会风险和影响。

表 1：环境和社会标准 1-10 中残疾评价的切入点

#### 环境和社会标准 1：环境和社会风险及影响的评价与管理

- 开展环境和社会评价，在弱势或脆弱个人或群体中识别残疾人。
- 评价潜在的差异性影响、享受包括就业在内的项目效益的障碍（见环境和社会标准 2），以及确定如何在项目设计中或通过合理便利来解决这些问题。
- 分析机构和法律框架，包括识别潜在的基于残疾的歧视和排斥，并认识到残疾人法和制度框架的跨领域和碎片化性质。
- 确定在环境和社会承诺计划和承包商的管理中纳入监测和相关责任的指标，认识到需要根据残疾对数据进行分类。

#### 环境和社会标准 2：劳工和工作条件

- 阐明有关就业和残疾人的法律要求，包括工作场所的合理便利。
- 明确劳工管理程序、战略、非歧视政策、行为准则、可能包含残疾或医疗信息的人事记录的保密性以及招聘要求。
- 识别可能歧视有病史员工的做法，例如强迫体检或治疗。
- 审查员工对骚扰、歧视及残疾员工无障碍问题的申诉机制。
- 评价工作场所政策是否适合家庭（即方便照顾残疾家庭成员）。
- 制定便于残疾员工或有包括艾滋病在内的长期患病员工的政策。
- 确定项目中的障碍（如出入建筑物和使用交通的障碍）以及为满足残疾员工需求而采取的合理便利措施。
- 确定是否制定有反歧视政策或机会均等政策，以及其中是否包含对残疾人的定义。
- 明晰招聘和解雇的做法，以及决策者的培训是否支持雇用残疾人。
- 提出有关非歧视和机会均等的措施，以及对工作场所提供合理便利的承诺，包括招聘和雇用、薪酬和升职、终止雇用或退休、工作条件和雇用条件以及工作

分配。这些便利可能包括工作分担、允许就医请假以及移除物质障碍（如为不能上下楼的员工提供一层工作空间）。

- 确定职业健康和安全措施，以防止所有员工，包括残疾员工在工作场所患病或发生事故。应特别注意残疾员工的疏散和应急措施，包括那些不能听到警报的人或不能下楼梯的人。

### 环境和社会标准 3：资源效率和污染防治

- 确定污染或服务中断对残疾人造成的差异性影响。例如，对于由于健康原因依赖这些服务的人来说，断电或断水可能更加危险。对于行动不便的人来说，可能受施工交通影响的道路可能无法通行。
- 识别在资源效率干预措施方面消除障碍而产生的机会。

### 环境和社会标准 4：社区健康和安

- 在项目设计中对新建建筑物和结构应用人人享有原则。
- 在项目每个阶段认识到对残疾人的差异化健康和安危害。
- 在残疾人和脆弱群体的应急措施和备灾计划中制定差异化措施。
- 确定项目对残疾人造成的不成比例的影响，并确定缓解措施，包括交通和道路安全措施、差异化应急措施以及准备程序。
- 评价与劳工流入影响相关的潜在较高风险。

### 环境和社会标准 5：土地征用、土地使用限制和非自愿移民

- 评价残疾人在移民安置方面的需求，包括新住房的人人享有原则和无障碍措施。
- 在移民安置行动计划(RAPs)中进行的基线社会经济调查中应识别可能受到项目不成比例影响的个人。残疾人往往更可能在经济上和社会上被边缘化。补偿和援助措施的确定需要考虑到，在获取商品和服务、靠近医疗设施等方面，残疾人可能更难以恢复生计。在设计移民安置过程时应考虑到这一点，并可能包括对过渡期和搬迁补贴的额外支持，并在住房设计或地点优先选择方面考虑到他们的情况。

### 环境和社会标准 6：生物多样性保护和生物自然资源的可持续管理

- 确定生物多样性丧失或无法获得对残疾人的差异化影响。他们可能依赖传统药物，在项目的某些阶段他们对传统药物的获取可能会受到影响。
- 项目流入或项目设施地点可能影响通货膨胀，并降低边际收入群体获得食品资源的质量，从而对他们的健康造成进一步的影响。

### 环境和社会标准 7：原住民/撒哈拉以南非洲长期服务不足的传统地方社区

- 认识并制定措施来缓解因残疾而增加的歧视。

- 确定有关残疾方面的文化差异，包括语言和概念框架，并在需要的情况下重新表述问题和影响，从而进行有意义的讨论。
- 确定在评价和磋商阶段以文化适当的方式将残疾人包含在内，包括人人享有概念和确定的具体限制。
- 作为 ESA 的一部分，社会评价应记录残疾原住民在其自己的社区以及主流社会内的复杂关系。在磋商过程中，应考虑原住民或当地传统社区的集体决策性质和其它文化特征。

#### 环境和社会标准 8：文化遗产

- 确定任何可能影响残疾人的文化影响，包括提供使残疾人能使用重要文化场所的具体措施，并对项目所需的改变提出意见，如改变墓地的位置。

#### 环境和社会标准 9：金融中介机构

- 制定和实施符合基于残疾的非歧视原则的政策，在金融中介机构及其子项目中在技术上和财力上可行的情况下提供合理便利。

#### 环境和社会标准 10：利益相关方参与和信息公开

- 在利益相关方参与计划中要求采取具体措施和/或协助，促进残疾人利益相关方有意义地参与磋商（例如，参与方式、在讨论或磋商活动之前以无障碍形式提供信息、磋商场所的无障碍性）。
- 确定可以帮助识别残疾人及其代表组织的组织、机构和服务提供者（比如在无法找到组织的情况下的医疗服务提供者）。所有这些利益相关方在明晰问题和沟通方法方面都发挥着作用。
- 直接与残疾人讨论问题，而不仅仅是与代表他们的组织讨论。残疾人及其代表组织经常被排除在对话之外。
- 如果受项目影响的残疾人数量较大时，采取措施促进残疾人利益相关方的参与。

## 基线指标

**项目区域的残疾人基线指标应包括一套定量指标，以便将来对项目影响进行比较，并包含可为项目设计提供信息的数据。** 指标还应包括定性信息，这些信息可能是较近期的信息，并提供更明晰的影响和机会信息，特别是如果定量指标的时间较久或不完整的话。如果项目可能对残疾人造成差异化影响，并缺乏国家级别的残疾相关数据，则可能需要收集初步数据以了解需要、确定可能的危害并确保适当的包容性。这些数据包括残疾患有率、残疾类型、参与限制（法律、政策和做法上）以及残疾人受到的包容性阻碍。

## 脆弱和冲突地区

**特别关注脆弱和冲突地区。**在经历过社会动荡和冲突的地区，或冲突后或因其它原因归类为脆弱的地区，人口中残疾人的比例可能远远高于没有经历过这些事件的国家。

不仅可能出现暂时性或永久性残疾的人口比例可能更高，而且残疾人的平均年龄也可能与其它地方有很大差异。在没有被定性为脆弱、冲突或冲突后的地区，人口，尤其是 20、30 多岁的年轻人，将是有力的经济主力，但在这些冲突地区，他们更有可能在军事行动中致残。此外，这些冲突对平民造成的影响可能会导致更多儿童、妇女和所有年龄的人经历严重的身体残疾和心理健康的影 响，如社会心理压力，而这些在没有受到这类影响的地区里没有发现。

除了残疾人数量和范围增加以外，冲突或脆弱性带来的经济和政治成本也使支持残疾人所需的资源遭受重大压力或减少到最低水平，在这种情况下，可优先关注供水、电力、粮食安全和紧急医疗服务。

#### 专栏 4：人人享有

根据环境和社会框架的定义，“人人享有”是指“所有年龄和能力的人在不同情况下和各种环境下所有年龄和能力的人都可不受阻碍地使用。”在应用于新建设施时，并在技术和财力可行的情况下，人人享有的概念应纳入 ESA 和项目设计中。对现有设施的翻新应审核无障碍性，但在现有构筑物中提供人人通行的便利可能更复杂。

人人享有概念主要评估建筑环境的无障碍性，包括住宅和私有建筑，以及公共空间或建筑物，以及社会环境，特别是服务和政府办公场所。

人人享有还可能与对行动不便者的地理可及性有关，以及通过渠道以及残疾人可加入利益相关方参与的形式获取信息和沟通。人人享有原则着眼于多种设计和沟通问题。人人享有应该：

- 考虑不同能力的人，同时避免造成隔离或侮辱。
- 确保隐私和安全，避免和消除危险。
- 在可能的情况下促进独立使用。
- 易于理解，不受识字能力、语言能力和注意力水平的影响。
- 有效地传达信息，包括受影响的人以及设计的其他潜在使用者（例如，推婴儿车的母亲可能使用为轮椅使用者设计的低层公交）。

一个可能有用的做法是通过与专家沟通以及听取利益相关方的意见，将项目与运用人人享有原则的类似项目进行基准比较。如果由于财力或技术上的原因无法提供人人享有的设计，项目信息应反映这一点，并提供合理理由。

对于这些领域的项目，需要特别注意识别脆弱群体，如残疾人，并在项目中纳入缓解措施。申诉流程对于了解项目组成部分或缓解措施在何时不起作用至关重要，并且可能需要采取适应性管理针对受影响者的需求量身定制缓解措施，从而使已经脆弱的群体不会受到项目不成比例的影响。

## 道德和安全建议

**数据收集需要考虑道德和安全建议，以保护共享数据的保密性。**如果残疾人家庭担心被迫制度化、社区污名化或个人或家庭进一步受到排斥，可能存在家庭隐瞒残疾家庭成员的情况。与其它社会数据的收集一样，残疾人及其家庭和照顾者应有权不参与，或通过第三方（如社区组织）提供匿名信息，并被告知他们的信息将如何使用。

在起草 ESA 时，评价工作应以一种整合的方式考虑项目的范围、规模、复杂性和类型以及社会影响的性质和重要性。借款国还应分析机构能力以及机构安排的复杂性，包括人力资源的质量和数量；以及类似项目实施的任何记录。还应考虑可能影响项目实施的背景问题（如立法提案修改、社会动荡和地区不安定）。一些背景问题会带来社会影响，可能超出项目能够完全解决的范围。

## 管理及缓解措施排序

**ESF 采用管理及缓解措施排序的方法，旨在避免风险和影响，特别是对弱势或脆弱个人或群体造成不成比例的影响时。**表 2 显示了根据管理及缓解措施排序评价和缓解残疾影响的一些要素，需认识到缓解等级中缓解措施的排序可能根据项目背景而异。

表 2：将管理及缓解措施排序应用于残疾影响	
管理及缓解措施排序	残疾影响/措施
预期并避免对残疾人的风险和影响	<ul style="list-style-type: none"> <li>确定残疾人利益相关方以及设计信息披露和磋商流程，确保以有意义的方式将他们纳入其中，包括确定可预见和避免的项目影响。</li> <li>识别可能使残疾人面临风险或受到不利影响的潜在危险或造成障碍的设计因素。</li> <li>将人人享有概念纳入项目设计，避免对残疾人产生影响。</li> <li>确定需要额外支持的人参与磋商过程，例如促进在当地或这些人的家里进行讨论，而不需长途跋涉去开会。</li> <li>与残疾人组织进行磋商，包括残疾人代表组织。</li> </ul>
最小化或减少	<ul style="list-style-type: none"> <li>确定减少或最大限度减少项目对残疾人影响的方案。</li> <li>改善关于项目场地和设施以及道路安全相关的项目风险和安全教育，特别要关注脆弱群体，如儿童、老人和残疾人，以及他们的家人和照顾者。</li> <li>与残疾人组织就如何最大限度减少影响进行磋商。</li> </ul>
缓解	<ul style="list-style-type: none"> <li>为不能避免或进一步减少的残留影响制定安全措施/无障碍方案。</li> <li>以不同方式提供有关项目的信息，如印刷品、电台和互联网。</li> <li>提供具体措施缓解对家庭的影响。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>为残疾员工和社区成员提供和沟通简单易行的申诉程序。允许匿名投诉并保护投诉人的保密性。</li> </ul>
抵消或补偿	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供资源以补偿损失，如在施工期间为残疾人提供临时交通。</li> <li>在重新安置残疾人时，根据人人享有原则提供设备或无障碍措施。监测有效性并根据需要进行调整。</li> </ul>

## 差异化措施

**ESA 应强调在项目设计中包括差异化措施，使残疾人能够从项目和缓解措施中受益。** 在评价要包括的措施时，ESA 应考虑：

- 时间选择：**在早期阶段将避免措施和缓解措施纳入项目设计可有助于项目成本、外联和磋商方法，并可能对项目的包容性产生重大影响。在项目设计中纳入无障碍性的成本通常远低于预期（例如，通常不到项目总成本的 1%）。在以后解决此问题时再调整设施的成本通常较高，而且选择可能有限。
- 复杂性：**歧视的原因很复杂，并且经常与文化密不可分。很多问题单靠一个项目不能轻易解决。但这也为项目提供了机会，以展示从一开始就解决歧视和残疾相关问题带来的益处。通过在范围界定和评价过程中进行沟通，利益相关方将能够帮助确定可采取的实际行动，并在确定替代方案时衡量优先级别。
- 可行性：**对项目设计中纳入人人享有以及在工作场所为残疾人提供合理便利的措施应在技术和财力方面进行评价。技术可行性评价项目将人人享有相关的设计元素纳入项目的能力。这一点对新建项目可能与现有设施翻新不同。财力可行性考虑与项目成本相关的增量成本以及影响相关的结果带来的收益。

**ESA 提出的建议将与借款国进行讨论，讨论结果的摘要应包括在环境和社会承诺计划中（ESCP）。ESCP 规定了项目为实现合规所需采取的有时限的措施和行动。** ESCP 和管理工具应包括具体的、可衡量的、可实现的、现实的和及时的预期结果。如果存在将残疾人排除在项目效益之外的残留风险，项目文件应概述为管理这些影响和所遇到的限制所做的努力，并描述在适当背景下可能产生的长期影响。ESCP 草案应根据利益相关方磋商计划中规定的协议进行披露。



## 4. 实施、监测和评估

### 实施

**项目应在整个项目周期中通过报告、实地考察和来自第三方的信息进行监测，如通过申诉机制和公民社会。**与包括残疾人在内的脆弱利益相关方的沟通在项目实施和监测过程中至关重要，以了解评价在预测项目影响方面是否正确，以及缓解措施和商定的行动是否达到预期效果。

在可能的情况下，应该对监督指标进行分类，以追踪对残疾人的差异化影响。分类指标可能并不总是可行的，如果该指标的收集可能是这类群体面临进一步排除或羞辱的风险，则可能不可取。在这种情况和没有基线数据的情况下，还有其它替代指标可监测进展情况，比如调查、评估项目的申诉、独立监测以及与残疾人组织的非正式磋商。

如果使用调查，应使用在范围界定和评价期间使用的相同保密性或匿名方法，以保护受访者的身份。使用之前还采用过的其它创新方法来获得反馈，如保护匿名身份的电台热线电话方式。

此外，通过项目的申诉机制和员工申诉机制收到的申诉提供了有关问题以及如何处理的丰富数据。与员工的访谈可能提供更多信息，即使是在匿名情况下，残疾员工也可能不愿提出正式投诉。

### 监测

**根据监测结果，可对管理计划或对世行的承诺作出修订。**适应性管理计划认识到项目发展和实施过程的动态性质，以及世行运营的快速变化的环境。除了反映作为监督过程一部分而出现的不断变化的需求以外，项目设计中的变化、意外事件或监管或政治变化可能需要改变原有的环境或社会方法，包括有关残疾人影响和非歧视的方法。

**项目管理部门/项目实施部门(PMU/PIU)的作用。**PMU/PIU 负责评价环境和社会风险，包括识别脆弱个人和群体，如残疾人。通过 PMU/PIU，借款国负责环境和社会标准（ESS）的实施，与利益相关方磋商，并在整个项目实施过程继续这些活动。

随着项目的实施，与利益相关方的持续磋商将有助于识别其它问题或缓解措施。根据环境和社会标准 1 的指导说明，PMU/PIU 将对这些任务应用适当的社会发展技能，如聘请与风险等级成比例的专家。

### 评估

**监测和评估。**作为环境和社会评价过程的一部分，项目应规划对项目绩效和承诺的监测和评估。如果项目评价发现对残疾人产生重大影响，应在项目设计中考虑相关的监测和评估计划。

**报告。**向世行报告项目的环境和社会绩效的实施情况应特别关注包括残疾人在内的脆弱群体，并确认影响和所计划的缓解措施是否充分，或是否需要进行调整，以实现项目的总体目标以及所商定的环境和社会承诺。

## 5. 利益相关方参与和信息公开

### 监测

*世行认识到借款国和项目利益相关方之间开放、透明、持续和包容性沟通的重要性，这是良好国际实践和有效、可持续的项目设计和实施的重要要素。*

利益相关方是有关当地环境和社会状况的宝贵信息来源，可以突出他们在项目影响和效益方面的优先事项。他们也可以成为重要的合作伙伴，帮助确定项目成果的成功。在评价对歧视性做法等敏感话题的影响时，这一点尤其重要。

### 规划利益相关方参与

*在规划利益相关方参与过程时，作为利益相关方定位工作的一部分，利益相关方参与计划应记录脆弱群体和个人，并描述如何以有意义的方式向他们提供信息并进行磋商。*

为残疾人提供参加利益相关方参与活动的机会，如公开会议，这样可以有额外的益处，如提升对他们可能受到项目影响以及应考虑他们的担忧和想法的认识。但如果由于场地限制而无法做到这一点，应为残疾人提供在较小场地开会的替代机会，比如为老年人在家中开会，或为需要就医的人在他们的经常就医的医疗设施开会。

除了主要的信息披露和磋商过程以外，还应提供明确的信息，以便有特殊需要者联系相关的项目经理以及项目的申诉机制，明晰对信息或参与磋商过程的限制。在适当情况下，替代性磋商可以很有效，可以给残疾人发表意见的机会。

#### 专栏 5：利益相关方参与的无障碍性考虑

- 在残疾人是利益相关方参与过程的一部分的情况下，要与残疾人组织和医疗服务提供者开展密切的磋商，以便确定在无障碍性方面有哪些要求。只要有可能，就应与参与活动的人直接磋商以确保他们的特别要求得到满足。应顾及下列一般性考量。
- 应该以能让参与有意义的格式和语言提供材料——例如：以电子格式、盲文、大字版和便于阅读与理解的格式提供具有适当技术细节的文件。考虑为视力受损的利益相关者提供口头介绍。

### 专栏 5 (续)：利益相关方参与的无障碍性考虑

- 使用幻灯片演示、照片、地图或其它视觉辅助工具时，应考虑盲人或有其它视力残疾的利益相关者的需求。在与这些利益相关方进行演示时，可进行单独会议，通过口头描述图形和其它视觉元素来解释文件材料，以便他们可以提出其它问题并获得澄清。
- 在进行面对面和电话会议或培训课程时，确保分配足够的时间，并确保残疾人了解他人的发言，并根据需要安排手语传译、实时字幕或沟通助理，以确保他们能表达自己的想法。在会议之前与残疾人利益相关方进行沟通，可以让他们提前考虑可在会议期间提出的问题。
- 在选择会议、培训课程或其它活动场所时，场所选择的标准应包括：
  - 选择不需要上楼梯或通过狭窄通道的场所，并且有充足空间和足够设施的房间，适合行动不便人士。
  - 参与者能够使用低成本且无障碍、安全的交通工具抵达会议场所。
- 在许多情况下，残疾人可能不愿在大型场所或会议上提出特定问题。在许多情况下，这些问题是有关他们所受影响和需求的具体问题，较小规模的会议对理解他们的担忧更具建设性。

## 残疾人社区不是同质的

**残疾人社区不是同质的，残疾有很多不同的类型、程度和个人经历。**因此，具有代表性的磋商过程具有挑战性，例如，几个视力残疾者或行动不便者并不能代表所有残疾人发言。利益相关方磋商过程覆盖的残疾人范围应尽可能广泛。还应尽可能考虑残疾人与其他人的关系以及可能增加残疾人脆弱性的多种因素，如贫困、性别、年龄和（交叉）残疾。例如，生活在农村地区的残疾人可能特别受到孤立。

**与残疾人进行利益相关方磋商通常需要多种沟通方式。**应与残疾人、残疾人组织和支持者磋商他们的沟通需要或偏好。

**尽管在项目设计和实施中尽了最大努力，但仍会有人提出申诉，以尊重和及时的方式处理这些申诉至关重要。**项目需要为员工以及受项目影响者提供申诉机制。工作组必须向相关方传达这些申诉，并报告实施情况。申诉机制应容易使用并具有包容性。残疾人可能不愿在工作场所和公共申诉机制中提出疑虑。应提供多种方式以便申诉者提出问题，包括保密。

**处理残疾人利益相关方的申诉需考虑可能需提供合理便利的问题。**

例如，这可能意味着采取措施确保残疾人能够用自己的语言（如手语）及/或通过使用辅助工具和服务来沟通申诉信息。这也适用于与提供响应信息相关的无障碍性。申诉机制应考虑到，并非所有受发展项目影响的人都可以阅读印刷品，可能需用大字体或盲文印刷，或通过会议的形式来解释调查结果。

**专栏 6：利益相关方参与的无障碍性考虑**

- 确定政府层面和公民社会层面的主要相关者。
- 允许代表各种残疾类型的男性、女性和儿童的组织参与磋商，包括代表单一残疾者的群体、权益组织和综合性组织，以及偏远和农村地区的组织，从而使磋商具有代表性。
- 协助可能在自己社区中被边缘化的残疾人的参与，如妇女和儿童残疾者、精神或智力残疾者、少数民族残疾者以及难民残疾者或其它可能增加被排除的因素，如贫困程度、性别认同或性取向、位于农村或城市地区等等。
- 提供支持、磋商场地的合理便利、磋商材料和能力建设，以促进所有类型残疾者参与磋商和决策过程。
- 促进残疾人代表组织参与更广泛的公民社会磋商。

## 附录 1：参考资源

### 公约和条约

- 《联合国残疾人权利国际公约》(CRPD)，2006 年 12 月 13 日通过，2008 年 5 月 3 日实施  
<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-2.html>
- 《关于为视力障碍者和印刷品阅读障碍者获取已出版作品提供便利的马拉喀什条约》，2013 年 6 月 28 日通过，2016 年 9 月 30 日实施  
[http://www.wipo.int/treaties/en/text.jsp?file\\_id=301016](http://www.wipo.int/treaties/en/text.jsp?file_id=301016)

### 指导文件

- 联合国开发署《在国家层面将残疾人权利纳入联合国计划：《联合国残疾人权利国际公约》指导说明》第 9 条，国家条款和实施伙伴  
[http://www.un.org/disabilities/documents/iasg/undg\\_guidance\\_note\\_final.pdf](http://www.un.org/disabilities/documents/iasg/undg_guidance_note_final.pdf)
- Amate, E. Alicia, and Armando J. Vasquez, eds. 2006. *Discapacidad: Lo que todos debemos saber*. 华盛顿，泛美卫生组织  
<http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/166080/9275316163.pdf;jsessionid=0DEE311BFC1AE33822878B27C0D186FA?sequence=1>
- 国际金融公司《环境、健康和安全管理(EHS)指南》第 2.1 条有关职业健康和安全管理及工作场所设计  
<http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/554e8d80488658e4b76af76a6515bb18/Final%2B-%2BGeneral%2BEHS%2BGuidelines.pdf?MOD=AJPERES>

### 出版物/链接

- 残疾人问题网页：<http://www.worldbank.org/en/topic/disability>
- 关于将残疾人问题纳入项目的网页：  
<http://www.worldbank.org/en/topic/disability/brief/integrating-disability-into-world-bank-operations>
- 世界银行 2013. *Inclusion Matters: The Foundation for Shared Prosperity* (Advance Edition). 华盛顿，世界银行
- 世界银行 2008. *Design for All: Implications for Bank Operations*. 华盛顿，世界银行  
[http://siteresources.worldbank.org/DISABILITY/Resources/Universal\\_Design.pdf](http://siteresources.worldbank.org/DISABILITY/Resources/Universal_Design.pdf)
- 世界银行 2016. 《指导文件：解决对弱势或脆弱个人或群体的风险和影响》世界银行，华盛顿，8 月 4 日  
<https://policies.worldbank.org/sites/ppf3/PPFDocuments/e5562765a5534ea0b7877e1e775f29d5.pdf>
- Design for All Foundation: <http://designforall.org/>
- ONCE Foundation: <http://www.once.es/new/otras-webs/english/ONCEfundation>

### 工具

- 联合国华盛顿残疾统计小组和华盛顿小组的问题 <http://www.washingtongroup-disability.com/>
- 澳大利亚信息矩阵 <https://www.and.org.au/>
- 联合国难民署加强风险识别工具：<https://emergency.unhcr.org/entry/124731/identifying-persons-with-specific-needs-pwsn>

## 附录 2：选定领域的范围界定和评价

### 教育

#### 旨在了解障碍的范围界定和评价问题

- 残疾学生的入学和参与是否存在歧视性做法？
- 课程安排是否适合所有人参与（包括学习课程、社交活动和学校出行活动）？
- 学校的基础设施和服务是否可人人享有（包括安全程序、玩乐区域、卫生状况、实验室和课外活动）？
- 上学的交通方式是否无障碍（包括公交车、道路和通道）？
- 教育材料是否无障碍？或者是否提供辅助工具来为残疾学生提供支持？
- 特殊教育是否是单独的课程？是否合理/可取？特殊教育是否提供与就业市场或高等教育相关的课程？
- 教师和学校行政人员是否有教残疾学生的资格？
- 是否存在对残疾学生的凌霸、骚扰和受害事件？
- 残疾学生家长是否需花费大量资源来送孩子上学？政府或其它组织是否提供任何支持？
- 如何进行确定残疾学生资格的测试？在确保测试结果保密性上有哪些措施？进行测试的人是否有相关资格？
- 教师和行政人员的招聘是否具有包容性？

### 信息和通信技术(ICT)

#### 旨在了解障碍的范围界定和评价问题

- ICT 对残疾人的无障碍程度如何及其在残疾人的生活有何作用？是否存在数据鸿沟，通过技术采用可能进一步造成效益的分配不均？
- 国家的技术标准是否与人人享有要求一致？是否有要求促进辅助技术的互相操作性？
- 如果开发新的 ICT 系统，许可条件是否包括无障碍性条款/要求？公共采购规则是否要求无障碍性？
- 利益相关方是否了解无障碍 ICT 解决方案的范围并有资格使用 ICT 进一步促进残疾人包容性？
- ICT 解决方案是否以本地语言提供（包括本地语言文本到语音和语音识别软件）？
- 项目网站是否易于访问？

### 健康、营养和人口

#### 旨在了解障碍的范围界定和评价问题

- 是否有程序确保在重大医疗程序之前需获得患者同意？
- 医疗设施是否无障碍，包括诊断工具、检查台、医疗设备、卫生设施以及物理治疗和治疗中心？是否有通常诊所和康复中心的无障碍交通工具？距这些医疗中心的距离是否合理？是否有包括所有专科的中心医院，或获得完整医疗服务是否繁琐？

- 有关健康的信息（包括诊断和治疗）是否易于获取（如提供大字体和盲文印刷，使用简易语言和手语翻译）？是否存在任何法律或行政限制，从而令残疾人无法参与有关他们治疗和护理的决定？
- 行政程序是否认识到可能需要额外时间来为残疾人提供护理和关注？
- 有哪些程序可以保护数据的保密性，特别是在个人助理或手语翻译在场的情况下？
- 残疾人是否能在相同程度上使用预防服务（如产前和产后护理、口腔卫生、慢性病筛查和体检等）？
- 是否存在获取服务的非歧视政策？医疗专业人员和社区工作者是否对残疾人问题有认知并经过培训？
- 健康知识普及是否存在障碍？公共健康宣传意识和预防活动（如疫苗接种、免费 HIV 检测、性教育计划和肥胖预防活动等）是否考虑到残疾人的差异化需求（如场地的无障碍性、无需几个小时排队、外联）？
- 是否有资助小组提供社会支持系统？
- 是否提供精神健康服务？
- 是否有关于残疾患者防范性暴力和基于性别的贸易和身体虐待的安全协议？
- 对于无法负担医疗服务的残疾人，是否有任何减免医疗费用的方案？
- 是否有替代服务提供模式（如基于社区的康复服务、上门看诊、流动诊所、针对残疾人的服务）？
- 医疗监督数据是否以残疾为基础进行了分类？
- 术后患者是否可获得医疗援助和长期康复以避免或减少长期损害？
- 产前、围产期和产后护理的质量是否足以预防残疾？
- 营养不良是否会增加残疾患病率？
- 医疗（如抗逆转录病毒疗法）是否对残疾人优先考虑？
- 营养计划是否考虑了残疾人的差异化营养需求？

## 交通

### 旨在了解障碍的范围界定和评价问题

- 公交车司机、出租车司机、车站工作人员和其他交通部门人员是否接受过满足残疾乘客需求的培训？
- 公交基础设施和服务是否有无障碍性要求（如上下公交的升降平台、轮椅固定装置、平台间隙尺寸、适当的视觉环境）？整个出行链条是否无障碍（如行人通道、车辆、换乘站）？
- 是否为残疾人提供特殊交通服务？
- 是否估计了残疾人出行需要的额外支出？是否有交通补贴？
- 停车设施是否无障碍？
- 信息是否可以无障碍获取（如班次信息、服务中断、路线变更、安全警报）？
- 行人环境是否无障碍，特别是在车站附近的环境（如人行道维护良好、立交桥和地下通道完全无障碍、为视力残疾者消除危险，并注意可能存在风险的交通模式和行为）？



- 操作程序和规则是否与帮助残疾人的需要相悖（如需要严格遵守时间表可能导致公交车不会为残疾人停靠车站或不使用无障碍设施；有关公交车过度拥挤的规定）？
- 道路安全措施是否健全，以防止可能导致人残疾的事故？

## 供水

### 旨在了解障碍的范围界定和评价问题

- 供水和卫生设施和服务是否可无障碍获取（如较小型的水箱、斜坡、扶手、到出水点的引导线、厕所门宽度和空间足够容纳轮椅和护理人员协助、位置较低的洗手台、出水点距离不远）？
- 水资源（包括饮用水、卫生用水和灌溉用水）的使用是否依赖他人，从而增加了性剥削和经济剥削以及健康和卫生习惯恶化的风险？
- 是否有管理措施来确保获取服务（如单独排队或快速通道），以最大限度减少等待时间或使分发点更近（如通过外联或基于社区的志愿者服务）？
- 是否考虑到用水需求增加者的用水量（如需要管理特定健康状况）？
- 是否有措施防止性暴力和基于性别的暴力，作为供水和卫生设施设计的一部分？
- 残疾人是否需要支付不合比例的更多费用来修改结构和设备以获取水资源？
- 工作人员是否有资格进行基础设施无障碍性和安全审核？

## 治理

### 旨在了解障碍的范围界定和评估问题

- 是否存在影响获得治理流程和政府服务能力的基础设施障碍？
- 实现金融包容性有何障碍？是否存在行政方面的障碍，这些障碍源自对残疾人无法处理个人财务的误解？
- ICT 是否可用于减少获取障碍（如地理位置不便、距离和隐私增加）？

## 贫困和平等

### 旨在了解障碍的范围界定和评价问题

- 在人口普查或调查中是否存在由于耻辱感残疾人被隐瞒的风险？
- 人口普查或调查的问题是否适当以避免瞒报残疾人？问题是否关注调查功能并避免使用在文化上缺乏敏感性的用语？
- 调查人员和行政人员是否受到过敏感性培训，以确保他们尊重、礼貌对待并理解残疾的多样性？

## 社会保护和劳工

### 旨在了解障碍的范围界定和评价问题

- 残疾人在非正规部门中的比例是否过高？是否存在可能导致他们在低薪工作或高风险环境中工作的职业隔离？
- 残疾人与同事之间是否存在薪酬差距？在这种情况下，是否存在性别差距？
- 缺乏可用的水和卫生设施是否会成为就业障碍？
- 社会保障系统是否鼓励了残疾人离开职场？

- 是否存在物质障碍（如工作环境、面试地点、社交活动、出差要求、卫生设施和交通）？是否提供了可获取的信息以及/或员工是否获得了合理便利？
- 对于某些残疾人从事工作的能力是否存在内部偏见和/或外部误解？这尤其适用于精神残疾人（如精神分裂症患者）。
- 劳动法中是否存在过度保护，使残疾员工处于不利地位（如工作日较短、休息时间更长、带薪休假时间更长、遣散费更高，无论对他们需求的评估如何）？
- 是否对雇用残疾人有强制配额要求？
- 是否有支持雇用残疾人的庇护工作或职业介绍所？
- 残疾人是否可使用主流职业指导和培训计划？
- 补贴或现金支持计划的分配是否在无障碍场所进行（如没有有形障碍，不用排长队）？是否有针对残疾人的外联计划？
- 是否有康复计划支持残疾后重返工作岗位？
- 主管和人力资源部门人员是否有资格满足残疾员工的需求（包括提供合理便利和非歧视做法）？
- 在登记获得福利及/或申请身份证的计划中，是否存在残疾人因为耻辱感而隐瞒残疾的风险？
- 是否存在针对残疾人的转岗？如果没有，视具体情况转岗是否可取/可行？
- 是否有残疾人注册登记流程？认证是否包含不同类型的残疾？该过程是否无障碍？

## 社会、城市、农村和复原力

### 旨在了解障碍的范围界定和评价问题

- 警报器和警报（如在发生洪水或地震情况下）是否伴有其它提醒听力障碍者的方式（如短信警报）？标识格式是否允许视力障碍者在新环境下识别方向？
- 是否存在获取基本服务（如营地、食品分发点、临时住所、厕所、淋浴、帐篷、临时紧急避难所）的物质、机构或态度上的障碍？
- 是否为有特殊需求的人提供专门服务（包括基于社区的服务）？
- 移民安置方案是否考虑到残疾人的差异化需求（如允许独立生活的无障碍住房、对失去社区的考虑、靠近康复或其它医疗服务、专门提供医疗设备的运输；应由受影响者在照顾者提供支持/建议下作出决定）？
- 食品救济计划中是否考虑了残疾人的差异化营养需求？
- 建筑规范是否包含无障碍要求？城市规划和公共工程计划中是否也遵循无障碍要求？
- 提供实物支持的方式是否适合残疾人（如为行动不便者运送大件和重物）？
- 是否有旨在联系残疾人的外联社会安全网计划？