

# 信息无障碍动态

( 2020 年 第 11 期 )

中国信息通信研究院



# 本期导读

一、 中央动态 .....	1
1. 国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》的通知 .....	1
2. 国务院政策例行吹风会介绍《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》有关情况 .....	2
二、 部委工作 .....	3
1. 中国残联等九部门印发通知，推进残疾人疫情防控工作中的信息无障碍建设 .....	3
三、 地方进展 .....	4
1. 湖南省发布《无障碍环境建设管理办法》，推进信息交流无障碍 .....	4
2. 北京市东城区残联构建立体化无障碍线上咨询体系 .....	4
四、 企业及社会团体行动 .....	5
1. 国家金融科技中心发布《金融 APP 信息无障碍研究报告(2020 年)》 .....	5
2. 无锡市无障碍地图信息采集工作启动 .....	6
3. 可持续创新影响力峰会举办“科技向善助力包容无障碍”论坛 .....	6
4. 苹果为视障人群开发“人物探测器”无障碍新功能 .....	7

## 一、 中央动态

### 1. 国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》的通知

11月24日，国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》的通知（以下简称《实施方案》），就进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务作出部署。

《实施方案》要求，坚持传统服务与智能创新相结合、普遍适用与分类推进相结合、线上服务与线下渠道相结合、解决突出问题与形成长效机制相结合，做实做细为老年人服务的各项工作，让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。

《实施方案》聚焦老年人日常生活涉及高频事项和服务场景，部署了做好突发事件应急响应状态下对老年人的服务保障、便利老年人日常交通出行、便利老年人日常就医、便利老年人日常消费、便利老年人文体活动、便利老年人办事服务、便利老年人使用智能化产品和服务应用等七大任务，提出了20条具体举措要求。

《实施方案》强调，各地区、各部门要加强工作协同和

信息共享，形成统筹推进、分工负责、上下联动的工作格局；要完善法规规范，加快推进相关智能产品与服务标准规范制修订工作；加强督促落实，明确时间表、路线图；保障信息安全，规范智能化产品和服务中的个人信息收集、使用等活动；开展普及宣传，弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚。

## 2. 国务院政策例行吹风会介绍《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》有关情况

11月26日，国新办举行国务院政策例行吹风会，介绍《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》有关情况（以下简称《实施方案》）。

工信部信息通信管理局副局长隋静表示，工信部将抓实抓细《实施方案》的各项措施落地，在智能化产品和服务应用上进一步加大工作力度，从行政指导、技术推动和信用评价等三个方面来共同推动解决问题。首先，将筛选一批跟老年人生活密切相关的近百个互联网站、手机APP，进行适老化和信息无障碍的改造，切实改善老年人的使用体验；第二，组织专项行动，开展无障碍技术检测、评测，不定期向社会公布各个网站和APP改造的评测结果；第三，将利用企业信用评价机制，将网站、APP适老化改造的相关工作纳入到企业信用评价当中，激励各个相关企业主体积极参与改造行动。隋静表示，将通过政府支持、企业联动、公益慈善补

助等多渠道、多形式共同营造全社会共建信息无障碍的良好氛围，让老年人群体更好地共享信息发展成果。

## 二、 部委工作

### 1. 中国残联等九部门印发通知，推进残疾人疫情防控工作中的信息无障碍建设

10月30日，中国残疾人联合会等九部门联合印发《重大传染病疫情残疾人防护社会支持服务指南（试行）》（以下简称《指南》），旨在促进疫情下与残疾人防护相关的公共服务规范化、标准化、常态化，帮助残疾人克服疫情带来的特殊困难和特别风险。《通知》首条主要措施便对残疾人疫情防控工作中信息和交流无障碍提出要求：一是面向公众宣传的疫情防控信息、防护知识和防护技术，宜提供无障碍版本；二是制作和播发重要疫情防控信息，宜加配字幕或提供手语翻译；三是通报重大疫情信息和紧急疫情信息的专题新闻发布会，宜提供现场手语翻译或字幕服务，四是刊播重要疫情信息的网站、网页和移动互联网应用（APP），宜符合相关无障碍标准规定；五是在社区（村）发布疫情防控通告或通知，宜为残疾人及时且无障碍地传递防控信息；六是集中隔离、集中医学观察、集中诊疗的医疗机构，宜提供现场或远程手语翻译服务；七是开发和使用个人健康信息码等相

关应用，宜符合相关国家标准，同时为无智能手机或不会使用智能手机的残疾人提供必要的帮助服务。

### 三、 地方进展

#### 1. 湖南省发布《无障碍环境建设管理办法》，推进信息交流无障碍

10月24日，《湖南省无障碍环境建设管理办法》（以下简称《办法》）对外公布，自2021年1月1日起施行。在信息无障碍方面，《办法》一方面要求将信息交流无障碍纳入政府信息化规划，另一方面对政府网站无障碍化作出规定。《办法》第十五条规定，县级以上人民政府应当将无障碍信息交流建设纳入信息化建设规划，引导和鼓励有关部门、企事业单位和个人使用无障碍信息交流的产品，为残疾人、老年人获取公共信息提供便利。《办法》第二十一条规定，残疾人组织的网站应当达到无障碍网站设计标准，并为残疾人使用互联网提供合理便利；省和设区的市、自治州人民政府及其部门网站，应当逐步达到无障碍网站设计标准；县级人民政府网站应当逐步采取无障碍技术措施，方便残疾人获取互联网信息。

#### 2. 北京市东城区残联构建立体化无障碍线上咨询体系

考虑到很多人对于无障碍方面的知识不了解，在平时生

活中会遇到无障碍设施不完善的问题无处反映，北京市东城区开通了无障碍热线、“萤火虫无障碍”微信公众号、喜马拉雅 APP 开通无障碍电台、抖音及快手视频账号，发布无障碍相关知识，提供咨询服务，并向辖区居民征集无障碍相关投诉和建议，向社会进行无障碍建设科普和宣传。辖区居民可以通过无障碍热线反映生活中遇到的问题，如咨询残疾人就业、无障碍方面的信息，或是对无障碍设施的建设提出自己的意见建议。

#### 四、企业及社会团体行动

##### 1. 国家金融科技中心发布《金融 APP 信息无障碍研究报告（2020 年）》

国家金融科技测评中心联合信息无障碍研究会发布《金融 APP 信息无障碍研究报告（2020 年）》（以下简称《报告》）。《报告》针对金融 APP 的信息无障碍水平开展技术研究，向有障碍人士开展了广泛调研，指出当前老年人、残疾人 在智能化时代使用金融 APP 存在不同程度的困扰，总结了当前金融 APP 信息无障碍的主要问题和发展难点，并在政策支持、标准制定、技术研究等方面提出了相关建议。《报告》认为，通过专业技术检测识别信息无障碍问题，开展金融 APP 信息无障碍优化，有助于金融普惠。

## 2. 无锡市无障碍地图信息采集工作启动

11月21日，浙江省无锡市残联联合江苏开放大学无障碍环境建设协同研究中心，启动无障碍地图信息采集项目，调查采集基于城市已有的无障碍设施，为进一步制作无障碍地图提供基本信息。调查采集的主要设施包括无障碍出入口、轮椅坡道、无障碍通道等。下一步还将组织全市残联系统工作人员，对全市残疾人专业服务机构进行信息采集，最终将依托“智慧残联”系统形成全市无障碍地图。无障碍地图可以让有需求的人了解哪里有适合自己的无障碍设施，并选择合适的路线。未来无锡市无障碍地图还将由点到线，添加室内场景，连接公交、地铁，对于视障人群的出行将有极大的意义。

## 3. 可持续创新影响力峰会举办“科技向善助力包容无障碍”论坛

10月31日可持续创新影响力峰会顺利举办，在“科技向善助力包容无障碍”圆桌环节，华为可持续发展团队负责人刘小军、京东零售产品总监王志强和深圳市信息无障碍研究会视障工程师吴力权参与分享。刘小军表示信息无障碍有很大的延展空间和商业化的价值，这种包容度本质上也是城市包容度的一部分，华为将“消除数字鸿沟”战略升级为“数字包容”战略，即在可持续发展战略上，除了让普通人的生

活变得更好之外，努力消除障碍以让特殊不再特殊。王志强表示，京东主张“不负每一份热爱”，基于每一种用户都会进行体验升级，今年特别推出针对老年人的购物工具，便于老年群体通过语音沟通、商品对比、代买功能、共享购物车等功能进行购物。针对许多视障用户反映的京东无障碍体验较差问题，京东方面已计划与专业机构合作，强化无障碍适配。吴力权表示，希望城市公共设施信息指引更清晰、智能化、聚焦化，例如提供适老化方式，帮助老年人完成手机扫码认证等操作。可持续发展的最终实现仍需要更多利益相关方积极行动、落实责任，信息无障碍作为城市及企业可持续发展的重要环节，将为未来谱写更为包容的发展蓝图。

#### 4. 苹果为视障人群开发“人物探测器”无障碍新功能

苹果为最新发布的 iOS 14.2 引入了一项新的辅助功能，iPhone 12 Pro 和 Pro Max 借助新的激光雷达传感器，可以帮助有视力障碍的人判断与周围人的距离，苹果将这项新功能命名为“人物探测器”技术，这一功能标志着苹果的无障碍设计又迈出了新的一步。iPhone 12 Pro 配备的激光雷达，是一种测距传感器，可通过测算光返回的时间，测量出物体之间的实际距离。对于视障手机用户而言，激光雷达的测距功能，可以成为他们的“眼睛”。排队时手机就会告诉盲人何时可以向前方移动，盲人行走在人行道上时也可以收到与

行人距离有多近的警报，此外还可以通过这一功能确定餐馆或公共交通工具上是否有空座位。目前，“人物探测器”功能仅能检测周围的人，并会随着 iOS 14.2 的正式发布，开放给视障用户使用。开发人员正在用激光雷达技术创建更多应用，提升激光雷达的物体识别能力。

产业与规划研究所 数字化管理与营销研究部

Tel: 010-62305212

Email: humu@caict.ac.cn