



# 信息无障碍动态

( 2020 年 第 12 期 )

中国信息通信研究院

# 本期导读

一、 部委工作 .....	1
1. 工信部举办切实解决老年人运用智能技术困难新闻发布暨成果展示会 .....	1
2. 中国残联与有关部门召开无障碍环境建设认证工作座谈会 .....	2
3. “智慧助老”行动启动，用三年推动老龄社会信息无障碍建设 .....	3
二、 地方进展 .....	4
1. 贵州省聋协与贵州联通联合推广无障碍 AI 通话服务 .....	4
2. 深圳将在全国率先就无障碍城市建设立法 .....	5
三、 企业及社会团体行动 .....	5
1. 我国高校首个无障碍信息传播研究院成立 .....	5
2. 中国聋人协会：鼓励听障人士使用多媒体无障碍报警平台 .....	7
3. “人人共享这一天”华为门店信息无障碍体验活动 .....	7
4. 优酷首创无障碍网络视听平台 为 1700 万视障者建“文化盲道”	8

## 一、 部委工作

### 1. 工信部举办切实解决老年人运用智能技术困难新闻发布暨成果展示会

在 12 月 25 日工业和信息化部举行的解决老年人运用智能技术困难新闻发布暨成果展示会上，工业和信息化部副部长刘烈宏介绍，目前信息无障碍工作已取得一些重要进展。

首先，实现老年人一键呼入客服服务。即日起，65 岁以上老年人拨打三大电信运营商的客服电话，可以直接享有人工咨询服务，无需再经过复杂的语音提示和数字选择等操作环节。

其次，实现老年人爱心通道服务。即日起，三大电信运营商所有线下营业厅都为老年人提供爱心通道，老年人进入营业厅将有专人引导并提供“面对面”温馨服务，无需再排队等候。

此外，基本实现手机“老人模式”服务。当前市场主流手机基本都已具备“老人模式”“长辈模式”功能，可以提供大字体、大音量播放以及“远程协助”等服务，方便老年人看得见、听得清、用得了。

刘烈宏宣布，工业和信息化部将于 2021 年 1 月起，正式在全国范围内启动为期一年的“互联网应用适老化及无障

碍改造专项行动”，专项行动期间将持续对互联网无障碍水平进行测评，对符合要求的互联网网站、手机 App，授予其信息无障碍标识，对表现突出的企业，在“企业信用评价”中进行加分，广泛调动各企业参与信息无障碍建设的积极性。中国信通院将支撑开展 APP 无障碍评测工作。专项行动首批将完成 115 个公共服务类网站和 43 个手机 APP 的适老化及无障碍改造，覆盖新闻资讯、交通出行、金融服务、社交通讯、生活购物、医疗健康等领域。

## 2. 中国残联与有关部门召开无障碍环境建设认证工作座谈会

12 月 14 日，中国残联、住房城乡建设部、国家市场监管总局在京召开无障碍环境建设认证工作座谈会。中国残联副主席吕世明、国家市场监管总局认证监管司、住房城乡建设部标准定额司、城市建设司负责同志及有关专家出席会议。

会上，中国建筑设计研究院结合无障碍环境建设实践和研究成果，介绍了无障碍环境建设认证工作思路；市场监管总局认证认可技术研究中心、中国认证认可协会技术标准部、住房城乡建设部标准定额研究所、科技与产业化发展中心、中国建筑学会、全国无障碍建设专家委员会、清华大学无障碍发展研究院、中国中建设计集团、北京市建筑设计研究院有关专家就开展无障碍建设认证工作原则、目标、措

施、人员、机构等进行了充分研讨。

与会认为，目前我国已相继出台了一系列无障碍环境建设的政策法规和标准规范，发达国家也有较为成熟的无障碍审查和认证制度可供借鉴，为实施无障碍认证提供了政策依据和技术支撑。下一步与会各方将根据各自职责，将无障碍认证与本领域“十四五”规划统筹考虑，突出新发展理念，纳入大局，协同发展，共同研究建立政府引领、机构参与、利益方认可的无障碍认证长效机制。

### 3. “智慧助老”行动启动，用三年推动老龄社会信息无障碍建设

全国老龄工作委员会办公室发出通知提出，开展“智慧助老”行动，利用三年时间，动员社会各方力量共同努力，推动老龄社会信息无障碍建设，促进全社会推进适老化的改造和升级，提升老年人运用智能技术方面的获得感、幸福感、安全感。

落实国务院办公厅《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》要求，《全国老龄办关于开展“智慧助老”行动的通知》提出，到 2022 年底，通过建立常态化工作机制、开展志愿服务、强化技能培训、加大宣传力度等措施，使用智能技术帮助老年人更好地适应信息社会的发展。

通知提出，培育壮大老年志愿服务队伍，鼓励在医疗卫

生、金融服务、政务便民、交通出行、文化旅游等重点行业服务场所增设志愿服务岗；组织动员社区服务人员等以“一对一”或“一对多”的形式开展面向老年人的智能技术培训；组织涉老相关社会团体、志愿服务组织等，面向老年人开展以智能技术运用培训为主题的志愿服务活动。

家庭成员方面，通知明确，探索将帮助老年人运用智能技术纳入其家庭成员照护培训内容，引导家庭成员帮助老年人提升智能技术运用能力。

通知还鼓励老年人互助自助，提出通过组织兴趣示范小组、智能技术运用比赛等形式，动员运用智能技术能力较强的老年人带动、帮助、培训其他老年人，提高有意愿的老年人运用智能技术的能力。同时，将智能技术运用相关内容纳入老年大学、社区老年学习点等的学习课程，并通过给予适当激励、授予证书等方式调动老年人学习运用智能技术的积极性。

## 二、 地方进展

### 1. 贵州省聋协与贵州联通联合推广无障碍 AI 通话服务

12月18日，由贵州省聋人协会主办、中国联通贵州省分公司承办的“畅听声音、让爱发声”——畅听王卡发布及体验推广活动开启，“畅听王卡”是中国联通与中国残疾人联

合会、中国聋人协会历时 500 多天 300 多次产品迭代推出的首款听障人士专属通信产品。“畅听王卡”可以借助 AI 科技，在微信中完成接打电话，提供无障碍 AI 通话服务。它不仅可以将语音通话实时转化成文字传到接听界面，而且可以将想说的话文字转化成语音发送，其 AI 识别率高达 98%。贵州省聋人协会与中国联通贵州省分公司签署战略合作协议，共同推广“畅听王卡”听障人士专属通信产品。

## 2. 深圳将在全国率先就无障碍城市建设立法

为保障残障群体及其他有需要者平等参与社会生活的权利、打造城市文明典范，深圳将在全国率先就无障碍城市建设立法，并已起草了《深圳经济特区无障碍城市建设条例（草案征求意见稿）》，拟规定设立无障碍城市建设联席会议制度，将无障碍城市建设工作纳入绩效考核体系，并聚焦无障碍城市建设中社会服务的关键环节作出一系列创新。其中包括公平对待每一位无障碍需要者、建立康复辅助器具检测认证平台、损坏侵占无障碍设施或被提起民事公益诉讼等内容。

## 三、企业及社会团体行动

### 1. 我国高校首个无障碍信息传播研究院成立

12 月 18 日，全国高校首个无障碍信息传播研究院在中

国传媒大学成立。中国传媒大学电视学院党委书记曾祥敏说，该研究院的成立将中国传媒大学电视学院的专长与视障人士的需求、和脱贫攻坚的战略结合起来，开拓了信息传播的新领域，对学生来说，也是一场特别的项目“思政课”。此前，中国传媒大学已经开设了专门为视障人士制作、传播无障碍影片的“光明影院”项目。该项目已经运行三年，通过用语言解说画面，构筑“文化盲道”。三年来，“光明影院”在全国盲校、社区、图书馆、电影院组织了 200 多场公益放映，推广到全国 31 个省、区、市。师生志愿者深入大凉山、怒江、西海固、吕梁山区等深度贫困地区，对 11 个连片特困地区进行点对点覆盖。“光明影院”受到 200 多万视障人士的喜爱和肯定，在此契机下，中国传媒大学成立无障碍信息传播研究院，这是全国高校首个以信息无障碍为目标的研究院，弥补了相关领域的空白。研究院旨在提升残疾人群体的生活质量，满足他们的精神文化需求，减小文化落差、倡导文化平等。此外，“光明影院”项目师生代表倡议成立“光明影院”全国高校公益联盟，聚集社会多方力量开展更广泛的文化助残活动，目前已经有百所高校响应倡议。“光明影院”志愿者潘悦说，“光明影院”将继续每年制作 104 部无障碍电影，让视障朋友每周平均可以看 2 部电影，共享文化成果。

## 2. 中国聋人协会：鼓励听障人士使用多媒体无障碍报警平台

12月3日是国际残疾人日。中国聋人协会主席杨洋3日表示，鼓励听障者使用多媒体无障碍报警平台，目前该平台正在全国稳步推进；同时建议听障者安装“畅听王卡”实现文字和语音的相互转换，方便与急救中心实时交流。

该平台的具体使用方法如下：听障者通过“微急救”微信公众号录入个人档案信息及残疾人证件号。当发生紧急情况时，点击“120报警”，系统将自动向120急救中心推送个人档案及详细定位信息，同时建立多媒体沟通通道，患者可实时将文字、图片、视频发送给急救中心，实现高效救助。

为了实现语音和文字的转化、更好地帮助听障人士沟通，2020年，中国聋人协会携手中国联通、北京依众公益基金会为听障者开通“畅听王卡”服务，该服务内嵌小程序可以实现文字和语音的相互转换，让听障者像常人一样拨打电话，所有听障者可在线申请。如发生意外，通过内嵌小程序的SOS按键，可一键向120调度中心推送位置信息和急救档案。

## 3. “人人共享这一天”华为门店信息无障碍体验活动

深圳市信息无障碍研究会联手华为，在深圳万象天地的华为全球旗舰店举办了一场“打开无障碍，体验无障爱”的分享活动，将EMUI 11最新的无障碍功能带给障碍用户，让每个人都可以享有更高效便捷的智慧生活。本次活动，邀

请到了华为消费者业务企业可持续发展总监刘小军先生，他向现场观众传递了华为的大无障碍理念：“大多数人在生命中的某个时间，例如老年人、手臂受伤或者开车时，都需要或者临时需要信息无障碍的帮助，所以说信息无障碍是对每个人都有用的”。同时，他还分享了 EMUI11 的听力保护功能。

活动中，深圳市信息无障碍研究会无障碍活动运营总监郑锐介绍 EMUI11 的无障碍功能体验，囊括了日常生活协助，信息获取、出行、购物、拍照等高频场景，让障碍用户可以独立、便捷地使用。

#### 4. 优酷首创无障碍网络视听平台 为 1700 万视障者建“文化盲道”

12 月 3 日，在“智慧智能 助力视障文化服务研讨会”上，优酷宣布将与中国盲文图书馆共建无障碍网络视听平台。此前，优酷更新了经过无障碍化改造的新版本，并上线无障碍剧场，满足视障人群线上消费文化作品的需求。这也是行业内首个推出无障碍服务的互联网视频平台。

为了满足视障人群上网看电影的需求，优酷对 APP 做了无障碍化改造。新版本上线后，视障者使用的读屏软件，会以页面模块为单位，读取模块信息，视障者通过语音指引选择自己喜欢的影视作品。

内容储备上，优酷还将与中国盲文图书馆合作上线无障

碍剧场。3日上线的首批片单包括《我不是药神》、《飞驰人生》、《唐人街探案2》等热门内容，在优酷中搜索“无障碍剧场”即可观看。借助中盲图在无障碍电影内容制作方面的能力，优酷还将联合阿里影业，在技术、渠道、版权资源方面相结合，计划在未来三年推出100部无障碍视频内容，让视障人群也能随时随地“追大片”。



产业与规划研究所 数字化管理与营销研究部

Tel: 010-62305212

Email: dingliting@caict.ac.cn