



# 信息无障碍动态

(2021年第4期)

中国信息通信研究院

# 本期导读

<b>一、 部委工作</b>	1
1. 工信部部署进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作	1
<b>二、 地方进展</b>	1
1. 上海：正式公布《上海市无障碍环境建设与管理办法》	1
2. 广东：发布《关于组织开展互联网应用适老化及无障碍改造专项行动的通知》	2
<b>三、 企业及社会团体行动</b>	3
1. 中国信通院牵头制定移动应用信息无障碍系列标准	3
2. 2021WSIS 论坛   信息无障碍主题研讨会成功举办	4
3. 国家电网推出“关怀模式”	5
4. 腾讯天籁实验室举办人工听觉技术跨界研讨会	5
5. 中国光大银行推出“简爱版”手机银行	6
6. 滴滴与中国盲协签订战略协议，推动视障群体无障碍出行服务	6
7. 京东到家 APP 推出“长辈版”模式	7
8. 工行推出“幸福版”手机银行	8

## 一、 部委工作

### 1. 工信部部署进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作

2021 年 4 月，工业和信息化部印发通知，部署进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作。通知明确了《互联网网站适老化通用设计规范》和《移动互联网应用（APP）适老化通用设计规范》，指出相关互联网站、APP 在今年 9 月 30 日前参照上述文件完成适老化及无障碍改造后，可分别向中国互联网协会、中国信息通信研究院申请评测。两单位将依据《互联网应用适老化及无障碍水平评测体系》进行评测，并向社会公布评测结果。相关互联网站、APP 通过评测后，将被授予信息无障碍标识，有效期为两年。工业和信息化部与各地通信管理局将依企业申请，根据互联网站、APP 的评测结果及标识授予情况，对在适老化及无障碍改造工作中表现突出的，在“企业信用评价”中予以信用加分。

## 二、 地方进展

### 1. 上海：正式公布《上海市无障碍环境建设与管理办法》

近日《上海市无障碍环境建设与管理办法》（以下简称

《管理办法》)正式公布，该政策于2021年2月7日市政府第114次常务会议通过，自2021年6月1日起施行。《管理办法》适用于上海市行政区域内的无障碍设施、无障碍信息传播与交流、无障碍社会服务等相关建设与管理活动。

《管理办法》提出鼓励区人民政府在推进新城建设、旧区改造、城市更新等过程中，运用5G、物联网、人工智能等新一代信息技术，建设更高标准的无障碍环境，创建无障碍环境示范项目、示范区。在“无障碍信息传播与交流”章节，要求上海市政务服务平台、政务网站、公共服务网站及其移动端应用，应当符合相关无障碍设计标准，提供无障碍信息传播与交流服务。推广应用符合残疾人、老年人等社会成员需求特点的智能信息服务并提供相应支持，尊重残疾人、老年人的习惯，保留并完善传统服务方式，推动线上、线下服务融合发展、互为补充。

## 2. 广东：发布《关于组织开展互联网应用适老化及无障碍改造专项行动的通知》

广东省通信管理局于2021年4月13日，发布《关于组织开展互联网应用适老化及无障碍改造专项行动的通知》，该《通知》按照《工业和信息化部关于印发互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案的通知》和《工业和信息化部办公厅关于进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专

项行动实施工作的通知》部署要求，指出拟组织各单位开展互联网应用适老化及无障碍改造行动，以解决老年人、残疾人等特殊群体在使用互联网等智能技术时遇到的困难，推动充分兼顾老年人、残疾人需求的信息化社会建设。

《通知》公布了广东首批 46 家适老化及无障碍改造网站名单和广东首批适老化及无障碍改造 53 个 APP 及 4 个智能终端名单，并要求各单位于 4 月 30 日前将本单位相关互联网网站、APP 适老化及无障碍改造方案和计划报至广东省通信管理局，于 2021 年 9 月 30 日前完成相关互联网网站、APP 适老化及无障碍改造工作。《通知》亦提出各大应用商店（市场）应设立无障碍应用下载专区，将已取得信息无障碍标识的 APP 统一纳入专区，方便老年人、残疾人等重点受益群体下载使用。

### 三、企业及社会团体行动

#### 1. 中国信通院牵头制定移动应用信息无障碍系列标准

4 月 6 日，电信终端产业协会（TAF）移动互联网与软件工作组（WG2）2021 年度第一次工作组会议在海南文昌顺利召开。会上由中国信通院牵头的《移动应用适老化技术要求和测试方法》和《移动应用内容可访问性信息无障碍技术服务评测规范指引》两份标准公开征求了意见，在标准技术研

究、立项、起草的过程中，得到了产业界的广泛关注和支持。

两份标准的制定落实了工业和信息化部《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》《关于切实解决老年人运用智能技术困难便利老年人使用智能化产品和服务的通知》相关文件的精神，切实解决老年人、残疾人人群对于数字技术应用不适应，在移动应用使用过程中遇到多种障碍，面临“数字鸿沟”等问题。

## 2. 2021WSIS 论坛 | 信息无障碍主题研讨会成功举办

4月7日，在2021WSIS论坛上，“适老化服务助推信息无障碍全面发展”主题研讨会在线举行。本次主题研讨会面向全球，邀请来自国际组织、政府机构、行业组织、私营企业等多方代表，共同探讨互联网适老化、人工智能新发展等给信息无障碍带来的影响，促进包容性信息社会建设。

会上，工业和信息化部信息通信管理局副局长邵道新指出信息技术的高速发展不能脱离实际需求。近年来，工业和信息化部着力解决老年人运用智能技术困难、助推信息无障碍全面发展方面开展了大量工作，未来将同国际社会一道，继续努力消除“数字鸿沟”，不断推动信息化与无障碍环境的深度融合，共同提高老年人、残疾人群体的获得感、幸福感和安全感。

中国信息通信研究院副院长王志勤分享了中国信息通

信研究院为建设适合老年人的友好数字环境所做的积极努力，并呼吁更多参与者，共同推进数字技术发展以便更好地满足老龄化社会需求。

### 3. 国家电网推出“关怀模式”

国家电网推出网上国网 App“关怀模式”，针对老年用户“想用不会用”和子女“想帮不好帮”等问题做出一系列改造。该模式集合大数据、智能分析等技术，打开“关怀模式”按钮，即可切换至功能极简版本。

在操作体验方面，该模式减少了左右滑动、长按等复杂手势操作；在主要功能方面，该模式主要考虑住宅用户方面需求，针对性展示基础功能、户号余额、高频功能、一键客服、用电知识五大板块，提供关怀老年人需求的优化方案。

### 4. 腾讯天籁实验室举办人工听觉技术跨界研讨会

2021 年 4 月 9 日至 10 日，腾讯天籁实验室联合深圳大学、华南理工大学、广东省人民医院，在深圳举办了 2021 年人工听觉技术跨界研讨会。本次研讨会聚焦国内人工听觉辅助技术的发展与突破，邀请资助了 11 名人工耳蜗等助听设备使用者参加会议。携手社会各界人士关注听障人士身心健康，全力助推人工听觉辅助技术的发展，构建信息无障碍社会。腾讯天籁基于天籁音频 AI 技术，以及腾讯平台链接能

力，通过发起“天籁行动”，聚焦技术开放、听力筛查、康复行动，全面助力听障人群信息无障碍社会的构建。

## 5. 中国光大银行推出“简爱版”手机银行

光大手机银行推出“简爱版”手机银行，支持刷脸、指纹登录。专为老人设计了更简洁明了的页面，使用更大号的字体，解决了老人看不清页面，不熟悉操作等问题，还支持视频“面对面”帮老年人办理业务。

电话和短信服务方面，光大银行提供 65 岁以上客户拨打 95595 客服电话一键直达人工客服，60 岁以上客户开通短信通业务免手续费的福利。各支行网点向老年客户提供“主动迎入、协助填单、陪同办理”等服务，积极协助需要帮助的客户顺利办理业务。

为优化老年人操作手机银行的使用体验，光大银行招募并邀请 60 周岁及以上老年人体验“简爱版”手机银行，助力提升服务，帮助老年人跨过“数字鸿沟”，安心享受现代金融服务。

## 6. 滴滴与中国盲协签订战略协议，推动视障群体无障碍出行服务

近日，滴滴出行与中国盲人协会签订战略框架协议，以进一步推动视障人群的“无障碍出行服务”。滴滴在去年 9

月份上线了“无障碍出行服务”，首期面向导盲犬用户开展服务，帮助携带认证导盲犬的乘客可以找到车、不被拒载、顺利完成出行。截止目前，这项服务已经覆盖全国 74 个城市。

为确保全国范围内所有携带导盲犬的用户都可以顺利乘车，滴滴已与全国多家导盲犬基地合作。滴滴将会针对这些用户进行优先派单，通过语音播报和短信等形式，提醒司机为携带导盲犬乘客、视障乘客提供必要的帮助。截止目前，已有超过 180 万滴滴司机师傅完成了“无障碍服务”认证。认证后的司机须承诺不拒载携带导盲犬的乘客，并为他们提供力所能及的协助。司机在服务导盲犬用户后，会获得荣誉勋章以及每单 10 元的额外奖励。

## 7. 京东到家 APP 推出“长辈版”模式

目前，京东到家 APP 正在加速适老化改造，推出“长辈版”模式，提供大字体、极简功能选项，让老年人可以更便捷地获得“即时可得”的“云买药”“云逛超市”“云买菜”等便捷网购服务，融入数字化生活。APP 首页选中“长辈版”后，可选择字体大小，只保留重点商品信息醒目展示。京东 APP 后续将进一步优化“长辈版”页面无广告弹窗及其他信息干扰，让老年人的网购过程更加顺畅。

京东到家已成立适老化改造项目小组，在页面设计、流

程设置等功能进行重新规划和优化升级。在近期举办的“乐龄申城·G生活”志愿服务活动中，达达集团作为活动支持单位，邀请了多位上海离退休干部志愿者担任数字体验官的角色，亲身体验京东到家APP适老化改造并给出改造意见建议。

## 8. 工行推出“幸福版”手机银行

中国工商银行深入挖掘老年人使用手机银行“想用不会用”和子女“想帮不好帮”等痛点和需求，围绕账户安全、简化操作、智能服务、亲情关怀发力，打造两代人互动互通的金融交易。在产品设计中，充分考虑到父母的触网需求，基于完备的智能风控机制，创新性推出子女帮父母注册手机银行的功能，降低老年人使用移动金融服务的门槛。首次推出“一键求助”功能，老年人在使用过程中一旦遇到问题，即可使用一键求助快速截图向子女咨询。幸福版手机银行亦支持子女设置亲情关系，将父母长辈的账户信息、生日提醒等添加在亲情页中，可快速为父母代缴充值、查询转账。

在交互方式方面，将先进技术形式应用到幸福版中，比如支持纯语音双向交互，在交易关键节点通过500-3000Hz最适宜人耳的频段朗读业务提醒。苹果手机用户还可通过siri直接转账汇款，将动手变为动口，让老年人享受到科技带来的便利。

在安全问题方面，幸福版中新增安全向导，一步一步引导老年人利用安全锁将账户、资金管住。在转账汇款时，一旦大于1万，系统会进行安全提示，防范电信诈骗等外部风险事件。

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