



# 信息无障碍动态

(2021 年 第 7 期)

中国信息通信研究院



## 本期导读

<b>一、 中央动态.....</b>	<b>1</b>
1. 国务院印发《“十四五”残疾人保障和发展规划》 .....	1
<b>二、 部委工作.....</b>	<b>2</b>
1. 教育部发布《关于广泛开展老年人运用智能技术教育培训的通知》 .....	2
2. 工信部启动互联网行业专项整治行动.....	3
3. 交通运输部发布《关于加快推广应用 95128 出租汽车约车服务电话号码的通知》 .....	3
<b>三、 地方进展.....</b>	<b>4</b>
1. 上海召开“跨越数字鸿沟：互联网应用适老化和无障碍改造工作”专题推进会 .....	4
2. 重庆信息通信业多措并举开展适老化服务.....	5
3. 《深圳经济特区无障碍城市建设条例》获表决通过.....	6
<b>四、 企业及社会团体行动.....</b>	<b>6</b>
1. 第 16 届中国信息无障碍论坛在哈尔滨召开.....	6
2. 中国泰尔实验室颁发首张智能移动终端适老化技术能力五星证书 .....	8
3. 微信支付推出“长辈无忧专线” .....	8
4. 支付宝联合饿了么等发起“无障碍小店计划” .....	9

## 一、 中央动态

### 1. 国务院印发《“十四五”残疾人保障和发展规划》

为贯彻落实习近平总书记关于残疾人事业的重要指示批示精神和党中央、国务院决策部署，进一步保障残疾人民生、促进残疾人发展，2021年7月8日，国务院印发《“十四五”残疾人保障和发展规划》（以下简称“规划”）。

《规划》围绕残疾人社会保障制度、就业创业、关爱服务体系、平等权利、保障条件等方面，提出五项36个重点任务。

《规划》明确要**加强基础设施和信息化建设**。加强特殊教育学校、残疾人服务设施和基层残疾人组织的信息基础设施建设。推动残疾人基本公共服务项目纳入各地政务服务“一网通办”平台、社会保障卡等加载残疾人服务功能，**推动数字化服务在助残中的普惠应用**。完善残疾人口基础数据，改进残疾人服务需求和服务供给调查统计，**加强残疾人服务大数据建设**。

《规划》提出要**加快发展信息无障碍**。将信息无障碍作为数字社会、数字政府、智慧城市建设的重要组成部分，纳入文明城市测评指标。推广便利普惠的电信服务，加快政府政务、公共服务、电子商务、电子导航等信息无障碍建设，

加快普及互联网网站、移动互联网应用程序和自助公共服务设备无障碍。推进智能化服务要适应残疾人需求，智能工具便于残疾人日常生活使用。促进信息无障碍国家标准推广应用，加强对互联网内容可访问性的测试、认证能力建设，开展互联网和移动互联网无障碍化评级评价。支持研发生产科技水平高、性价比优的信息无障碍终端产品。

## 二、 部委工作

### 1. 教育部发布《关于广泛开展老年人运用智能技术教育培训的通知》

为贯彻落实《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的实施方案的通知》有关要求，有效提升老年人运用智能技术的能力，助力老年人享受智慧生活，教育部发布《关于广泛开展老年人运用智能技术教育培训的通知》（以下简称“通知”）。

《通知》提出6条主要举措，包括加强政策引导、纳入全民终身学习活动周、就近开展教育培训、发挥开放大学体系作用、支持院校强化助老服务、鼓励社会多元主体参与。要求各地加强组织领导，研究制定落实推进计划和具体措施，实行工作进展定期报告制度，随时报送典型做法（案例），形成长效机制。

## 2. 工信部启动互联网行业专项整治行动

7月23日，工业和信息化部召开互联网行业专项整治行动动员部署电视电话会议，正式启动为期半年的专项整治行动。

专项整治行动聚焦扰乱市场秩序、侵害用户权益、威胁数据安全、违反资源和资质管理规定等四方面8类问题，涉及22个具体场景。在扰乱市场秩序方面，重点整治恶意屏蔽网址链接和干扰其他企业产品或服务运行等问题，包括无正当理由限制其他网址链接的正常访问、实施歧视性屏蔽措施等场景；在侵害用户权益方面，重点整治应用软件启动弹窗欺骗误导用户、强制提供个性化服务等问题，包括弹窗整屏为跳转链接、定向推送时提供虚假关闭按钮等场景；在威胁数据安全方面，重点整治企业在数据收集、传输、存储及对外提供等环节，未按要求采取必要的管理和技术措施等问题，包括数据传输时未对敏感信息加密、向第三方提供数据前未征得用户同意等场景；在违反资源和资质管理规定方面，重点整治“黑宽带”和未履行网站备案手续等问题，包括转租或使用违规网络接入资源、未及时更新备案信息等场景。

## 3. 交通运输部发布《关于加快推广应用95128出租汽车约车服务电话号码的通知》

为贯彻落实《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》和《交通运输部等 7 部门关于切实解决老年人运用智能技术困难便利老年人日常交通出行的通知》要求，更好地便利老年人打车出行，交通运输部发布《关于加快推广应用 95128 出租汽车约车服务电话号码的通知》（以下简称“通知”）。

通知提出要加快推广应用 95128 约车服务电话号码，确保本省份不少于 50% 的地级及以上城市 2021 年 9 月底前上线试运行，2021 年底前正式开通使用。

通知要求各地交通运输主管部门要积极通过门户网站、车贴及新媒体等方式，多途径、多方位宣传推广 95128 电话。要通过移动互联网应用程序（APP）、小程序、公众号等方式增加 95128 电话呼叫入口，提高拨打号码的便利性，方便广大乘客使用。

### 三、 地方进展

#### 1. 上海召开“跨越数字鸿沟：互联网应用适老化和无障碍改造工作”专题推进会

7 月 21 日，上海召开“跨越数字鸿沟：互联网应用适老化和无障碍改造工作”专题推进会，讨论了全市互联网应用适老化和无障碍改造情况。

会议要求“上海数字伙伴计划”向纵深推进。今年底，

列入改造名单的 66 个政府网站、47 个 APP 和 23 家重点企业 APP 适老化和无障碍改造要 100% 全部完成。

同时，“为老服务一键通”应用场景要形成示范标杆并在全市推广使用。会议还要求，“信息助力员”社区培训要举办百场以上大型培训，“数字体验官”要走进更多政府部门和企业，线下服务“微站点”要达到 300 个以上。

此外，要依托老年大学、图书馆、社区各类中心，搭建相关体验场景，对接企业服务资源，让老人有更多的沉浸式现场体验。

## 2. 重庆信息通信业多措并举开展适老化服务

为进一步落实工业和信息化部及重庆市委、市政府就切实解决老年人运用智能技术困难有关工作部署，在重庆市通信管理局的积极组织和推动下，重庆市信息通信业积极开展适老化服务工作。

**一是提供线下渠道温暖服务。**各基础电信企业通过设置营业厅“爱心翼站”、提供营业厅绿色通道等便民服务措施。  
**二是优化服务热线语音服务。**针对老年人增设热线“一键进入”人工客服功能，提供优先接入服务。  
**三是提供老年人定制化服务。**各企业主动上门宣传适老服务举措，为老年人提供宽带、终端维修、推出老人专属版账单等便民服务。  
**四是开展互联网适老化及无障碍改造。**

### 3. 《深圳经济特区无障碍城市建设条例》获表决通过

《深圳经济特区无障碍城市建设条例》（以下简称“条例”）经深圳市第七届人民代表大会常务委员会第二次会议于2021年6月29日通过，自2021年9月1日起施行。

《条例》共设总则、规划和标准、出行无障碍、信息无障碍、服务无障碍、保障措施、法律责任、附则八个章节。

其中“信息无障碍”章节提出市、区人民政府应当将无障碍信息交流建设纳入智慧城市建设，引导和鼓励科研单位、企业或者个人开展无障碍信息交流技术、产品、服务的研发、推广和应用，为有需要者获取公共信息提供便利。鼓励通信终端设备制造商提供与无障碍信息交流服务相衔接的技术和产品，开展信息无障碍终端设备研发与无障碍化改造；鼓励相关企业在即时通讯、远程医疗、教育学习、地图导航、金融支付、网络购物和线上约车等服务中提供无障碍支持，将无障碍化纳入产品和服务的日常维护流程。

## 四、企业及社会团体行动

### 1. 第16届中国信息无障碍论坛在哈尔滨召开

7月28日，哈尔滨召开第16届中国信息无障碍论坛暨全国无障碍环境建设成果展示应用推广会议，本次活动以“智能•无障碍”为主题，聚合社会资源、凝聚社会力量，推

进普惠社会民生的无障碍，旨在探索新发展阶段，伴随时代发展、社会进步、科技腾飞所带来的无障碍环境建设方面的新需求、新问题、新思考和新方案，实现高质量发展无障碍、高品质创造新生活的目标。

在主论坛上，中国残联维权部副主任张东旺担任嘉宾主持。住房和城乡建设部城建司一级巡视员邢海峰、国家市场监管总局认证监管司司长刘卫军、中国民用机场协会常务副秘书长孙小丽、中国信通院产业与规划研究所副所长杨子真等4位嘉宾做主旨演讲，介绍相关领域、相关行业无障碍环境建设的最新进展，明确“十四五”期间主要推进的项目和发展目标，以及为不断满足人民群众日益增长的对美好生活新需求，所提供的顶层设计、决策方向和战略思考。

同时，中国信息通信研究院泰尔终端实验室、中国盲人协会、中国视障文化资讯服务中心共建智能终端产品测评联合实验室工作正式启动，哈工大“无障碍融合设计实验室”正式亮相。

28日下午，信息无障碍论坛与城市无障碍设计论坛平行举行。论坛云集众多国内业界大咖，来自高校研究机构、互联网协会、知名互联网企业等专家学者、行业嘉宾就信息无障碍与无障碍环境方面在各领域应用进行广泛交流。

## 2. 中国泰尔实验室颁发首张智能移动终端适老化技术能力五星证书

7月2日，中国泰尔实验室向华为终端有限公司旗下搭载了HarmonyOS 2的HUAWEI nova 8 Pro(BRQ-AN00)手机颁发了“智能移动终端适老化技术能力五星证书”。这是中国泰尔实验室“泰尔证书-智能移动终端适老化技术能力五星评价方案”推出后的首张证书，华为成为截止目前唯一一家获此殊荣的手机品牌。

“泰尔证书-智能移动终端适老化技术能力五星评价方案”在TAF标准T/TAF 090-2021《移动终端适老化技术要求》基础上，对用户体验方面提出更高的要求，主要是针对移动终端产品适老化技术的视觉辅助、听力辅助、触控辅助、语音交互、远程辅助、简易桌面、应急应用及适老化操作指南八个维度进行测试验证，对各项测试结果进行评分，并根据最终评分情况得出相应的星级。评价等级为五星级的产品具备卓越的智能移动终端适老化技术能力。

## 3. 微信支付推出“长辈无忧专线”

微信支付客服热线95017开通了“长辈无忧专线”。60岁及以上的长辈们拨打95017，系统优先接入专线，提供一对服务。

据微信支付方面介绍，“长辈无忧专线”客服不但接受

了专门的“长辈关怀”训练，还能为长辈用户提供如广东、四川、湖南、湖北、东北等地方言服务。

据悉，截至目前“长辈无忧专线”已经为长辈用户解决了超 50 万次的问题。专线客服平均每人每天要花大约 500 分钟，解答叔叔阿姨、爷爷奶奶们在微信支付中遇到的各类咨询。

#### 4. 支付宝联合饿了么发起“无障碍小店计划”

支付宝联合网商银行、饿了么等品牌一起发起“无障碍小店计划”，用于扶持残障人士开设的小店。

除了资金服务和曝光流量的扶持外，支付宝还准备了专业的“无障碍商家服务工具包”，包含手语手册、需求沟通牌、趣味桌贴等门店物料，涉及点餐场景和日常对话中用到的简单手语，可以方便消费者与店员进行无障碍交流。

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