



信息无障碍动态

(2021年第8期)

中国信息通信研究院



本期导读

一、 中央动态	1
1. 国务院发布《全面建成小康社会：中国人权事业发展的光辉篇章》白皮书	1
二、 部委工作	1
1. 国家发改委征集运用智能技术服务老年人典型案例..	1
三、 地方进展	2
1. 北京市召开会议 研究积极应对人口老龄化实施方案等事项	2
2. 上海发布《上海市残疾人事业发展“十四五”规划》	3
3. 兰州市印发《兰州市无障碍环境建设三年行动计划（2021-2023）》	4
4. 湖北省全省通信营业厅完成适老化改造.....	4
5. 浙江省举行“益心为公 凝聚守护公益社会合力”新闻发布会	5
四、 企业及社会团体行动	6
1. 平安产险天津分公司推进适老化建设.....	6
2. 徐汇区推进助力老年人跨越“数字鸿沟”社区教育行动	6

一、 中央动态

1. 国务院发布《全面建成小康社会：中国人权事业发展的光辉篇章》白皮书

2021年8月12日，国务院新闻办公室发布《全面建成小康社会：中国人权事业发展的光辉篇章》白皮书。

白皮书肯定了我国在残疾人无障碍环境建设中取得的成就。近年来，我国全面推动信息无障碍建设，增强信息无障碍终端产品供给，推进无障碍产品和服务技术推广应用，拓宽残疾人参与信息社会的渠道，推动信息化与无障碍环境的深度融合，消除“数字鸿沟”，助力社会包容性发展。

白皮书指出，全面小康，贵在全面。中国始终把人民安危冷暖、安居乐业放在首位，全力解决好人民群众关心的问题，在幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶上取得显著进展。全面建成小康社会惠及了全体人民，使中国人民享有了比任何时候都更为充分的人权。

二、 部委工作

1. 国家发改委征集运用智能技术服务老年人典型案例

2021年8月10日，国家发改委发布《关于请报送运用

智能技术服务老年人示范案例的通知》(以下简称《通知》),在全国范围内征集一批运用智能技术服务老年人典型案例,以形成一批可复制可推广的成果,为全国解决老年人“数字鸿沟”问题提供示范经验。相关案例的报送截止到8月13日。

《通知》要求,示范案例要紧密围绕《实施方案》部署的工作目标和重点任务,聚焦老年人出行、就医、消费、文娱、办事等高频事项和服务场景,重点总结加强技术创新方面的经验做法,提供更多智能化适老产品和服务,促进智能技术有效推广应用,让老年人能用、会用、敢用、想用;也可适当体现保留并优化传统服务的内容。示范案例要突出本地区创新实践,能从方法上启发思路,从模式上提供借鉴,从实践上引导创新,具有一定代表性和标志性。

三、 地方进展

1. 北京市召开会议 研究积极应对人口老龄化实施方案等事项

2021年8月18日,北京市委常委会召开会议,研究本市积极应对人口老龄化实施方案等事项。

会议研究了《北京市积极应对人口老龄化实施方案(2021年-2025年)》,指出积极应对人口老龄化已上升为

国家战略。要按照《国家积极应对人口老龄化中长期规划》要求，抓好《实施方案》落地，走出一条首都特色应对人口老龄化道路。按照“9064”养老格局，探索有质量的居家养老服务。科学布局养老资源，推动北京养老项目向环京地区延伸布局。鼓励社会力量提供多层次养老服务，积极抓好长期护理保险制度实施，推进医养有机融合。用好“接诉即办”，解决好老年人诉求。用改革应对老龄化，把老旧小区作为适老化改造的重要场景，城市更新要将养老服务织补进去。深化养老、健康等领域供给侧结构性改革，发展壮大银发经济。加强老年人权益保障，提高老年服务信息化、便利化水平，帮助老年人消除“数字鸿沟”，营造老年人友好的城市环境。

2. 上海发布《上海市残疾人事业发展“十四五”规划》

8月11日，《上海市残疾人事业发展“十四五”规划》（以下简称《规划》）公布。规划提出14项主要指标和10个方面的主要任务，明确到2025年，基本达到与社会主义现代化国际大都市建设相匹配的残疾人事业发展水平。

《规划》指出，要推进无障碍信息交流。贯彻落实国家互联网应用适老化和无障碍改造专项行动方案，推动充分兼顾残疾人需求的信息化社会建设。开展各类政务网站、公共服务网站及其移动终端应用无障碍改造。60%以上的政务服务终端应用、国有新闻媒体终端应用完成无障碍改造。开展

残疾人智能应用培训，方便残疾人使用随申办等应用软件，帮助更多残疾人接受便捷的社会服务。

《规划》提出，要助力残疾人迈入数字服务新时代，实现残疾人数据精准化分析，充分运用云计算、大数据、物联网等信息技术，通过感知、整合、分析以及智能化响应等方式，建立残疾人数据资源平台，强化各部门政务信息系统整合及数据共享交换，对实时数据进行深度挖掘分析，精准分析残疾人需求。

3. 兰州市印发《兰州市无障碍环境建设三年行动计划(2021-2023)》

兰州市印发《兰州市无障碍环境建设三年行动计划(2021-2023)》(以下简称《计划》)。

《计划》明确，未来三年，兰州市将推动政府网站、重点网站、手机应用软件等全面实施信息无障碍建设和改造，逐步增加电视节目配播字幕和新闻节目配播手语翻译的比例，逐步满足残疾人浏览网站和在网上办理服务事项等信息无障碍的基本需求，为残疾人获取信息、享有公共服务提供便利。

4. 湖北省全省通信营业厅完成适老化改造

据湖北省通信管理局数据统计，上半年，全省已有 482

个营业厅完成适老化改造，“一键进入”客户服务热线累计服务老年人用户 283 万人次，成立 225 个专项服务组，为老年用户提供上门服务 1.34 万人次；推出“孝心卡”老年人专属优惠资费套餐，惠及 7600 余老年用户。

湖北省中国移动营业厅定期开展智慧课堂，利用抖音直播平台，对健康码申请进行线上教学，破除老年用户群体智能手机使用屏障。并针对老年人咨询较多的智能手机操作、手机支付、视频通话等基础操作，通过党员入户现场演示方式，并手把手“一对一”指导。

湖北电信针对高频重复来电查询的老年客户，通过人工主动外呼，向老年人讲解如何通过关注中国电信湖北客服公众号，自助查询话费余额、积分、故障申告等信息，解决老年人服务难的问题。针对有些腿脚不便，家住的远的老年人，通信企业主动上门服务。

5. 浙江省举行“益心为公 凝聚守护公益社会合力”新闻发布会

8月18日，浙江省检察院举行主题为“益心为公 凝聚守护公益社会合力”的新闻发布会。会上发布了全省公益诉讼检察工作情况报告白皮书及社会公众参与检察公益诉讼典型案例。无障碍环境建设检察专项监督方面，共立案办理相关案件 319 件，发送检察建议 285 份，11 个地市检察院及

相关基层院实现无障碍环境公益诉讼案件办理全覆盖。

近年来，浙江省残联与检察机关合作，对公共建筑、公用场馆、医院商场等场所进行无障碍改造和信息无障碍的摸排，收集、汇总分析残疾人无障碍环境方面的诉求，及时向检察机关移交线索。浙江省检察院以数字化改革为契机，指导全省检察机关将设施无障碍向信息无障碍领域深化。

四、企业及社会团体行动

1. 平安产险天津分公司推进适老化建设

平安产险天津分公司聚焦老年人日常金融生活涉及的服务场景和高频事项，完善服务保障措施。一方面，优化线下传统服务，门店设置老年人专属区域，配备血压仪、老花镜、医药箱等物品方便特殊情况下使用。另一方面，优化线上服务，减少线上 APP 操作流程，并通过人工客服引导，提供一对一帮助。除此之外，APP 还支持老年人将理赔办理授权其家人代操作。

2. 徐汇区推进助力老年人跨越“数字鸿沟”社区教育行动

上海市徐汇区社区学院、徐汇区老年大学、徐汇区 13 个街镇社区学校以“直播课+实体课”的形式，积极推进助力老年人跨越“数字鸿沟”社区教育行动。

截至 2021 年 7 月，共计推出“智慧助老”相关精品课程 64 门，开设班级 171 个，参与人数 14791 人次。徐汇区社区教育领域充分发动各年龄段、各个层级、各个领域的志愿服务力量，志愿者人数累计达至 1033 人次协助老年人跨越“数字鸿沟”。

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