

# 信息无障碍动态

( 2021 年 第 9 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. 国务院发布《国家人权行动计划（2021-2025年）》	1
<b>二、 部委工作 .....</b>	<b>2</b>
1. 2021 年中国国际信息通信展览会特设信息无障碍专区	2
2. 全国人大社会委与中国残联联合开展无障碍环境建设专题调研 .....	3
3. 中国残联出台《关于支持浙江残疾人事业高质量发展促进残疾人共同富裕的实施意见》 .....	3
<b>三、 地方进展 .....</b>	<b>4</b>
1. 北京出台无障碍环境建设法规，推进移动互联网应用无障碍设计 .....	4
2. 广州市发布《民政事业发展“十四五”规划（2021-2025年）》 .....	5
<b>四、 企业及社会团体行动 .....</b>	<b>6</b>
1. 铁路 12306 网站推出适老化及无障碍功能 .....	6
2. 微信推出“关怀模式” .....	7
3. 中国老龄协会与腾讯达成战略合作，推进互联网应用适老化改造 .....	8

## 一、 中央动态

### 1. 国务院发布《国家人权行动计划（2021－2025年）》

2021年9月，国务院新闻办公室发布《国家人权行动计划（2021－2025年）》（以下简称“行动计划”）。行动计划共分导言，经济、社会和文化权利，公民权利和政治权利，环境权利，特定群体权益保障，人权教育和研究，参与全球人权治理，实施、监督和评估8个部分。

行动计划指出要加快构建和改善信息无障碍服务环境，为老年人、残疾人等网上获取政务信息、办理服务事项、享有公共服务提供便利。

在保障老年人权益方面，行动计划提出要提供适老智慧服务。运用智能技术，对社区和居家养老服务设施、医疗康复设施和机构进行无障碍化、便捷化、智能化改造。推进大数据、人工智能、5G技术在居家护理、点餐用餐、健康管理、远程就诊、紧急救助、智慧出行、消防安全、休闲娱乐等方面的应用；指导基础电信企业持续完善线下营业厅“面对面”服务，推动与老年人基本生活密切相关的互联网网站、移动互联网应用完成适老化改造，扩大适老化智能终端产品供给。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。

在保障残疾人权益方面，行动计划明确要加快推进信息无障碍建设，支持研发生产信息无障碍终端产品，探索传统无障碍设施设备数字化和智能化升级。加强手语、盲文学科建设和人才培养。确保提供合理便利，促进残疾人的深度融入和平等参与。

## 二、 部委工作

### 1. 2021 年中国国际信息通信展览会特设信息无障碍专区

9月27日至9月29日，“2021 年中国国际信息通信展览会”（业界简称“PT”展）在北京国家会议中心举行。PT 展为展示信息通信领域蓬勃发展的最新成果、促进全球信息通信领域交流合作发挥了窗口和桥梁作用。今年 PT 展以“创新点亮数字化未来”为主题，旨在为全行业搭建展示、交流、合作、共享的综合性平台，充分展示信息通信领域新兴技术和应用创新成果，促进全球信息通信领域交流与合作。

此次展会特设信息无障碍专区，中国电信、中国移动、中国联通、阿里巴巴、腾讯、蚂蚁科技 6 家企业参展，该专区展示了信息通信行业在推进信息无障碍，助力老年人、残疾人等群体融入信息化社会、以数字赋能便捷百姓生活方面取得的积极进展。

## 2. 全国人大社会委与中国残联联合开展无障碍环境建设专题调研

2021年9月6日至10日，全国人大常委会委员、社会委副主任委员邓凯、全国人大常委会委员、社会委委员邓丽，中国残联党组成员、副理事长相自成、全国人大社会委委员郭军分别带队赴福建省、青海省开展无障碍环境建设专题调研。两个调研组经过实地考察后召开5场座谈会，听取相关政府职能部门、人大代表、政协委员、残疾人、老年人代表、社会组织、专家学者代表等对无障碍环境建设的意见和建议。

调研组强调，要深入贯彻落实习近平总书记关于无障碍环境建设的重要指示精神，强化全社会无障碍自觉意识和融入度；要立足新发展阶段，健全工作机制，全面推动设施、信息和服务无障碍系统发展，做到精准到位，进一步提升无障碍环境建设管理和监督水平；要进一步完善无障碍环境建设法律制度，推进无障碍法治化建设，将各地好经验、好做法切实转化为推进立法的实际举措，以法治力量助推无障碍环境建设高质量、高品质发展，保障全体社会成员平等参与社会生活、共享社会发展成果。

## 3. 中国残联出台《关于支持浙江残疾人事业高质量发展促进残疾人共同富裕的实施意见》

近日，中国残联出台《关于支持浙江残疾人事业高质量

发展促进残疾人共同富裕的实施意见》（以下简称“实施意见”），系统提出支持浙江残疾人事业高质量发展、促进残疾人共同富裕的系列举措，为全国促进残疾人共同富裕积累实践经验、提供省域范例。

在残疾人权益保障方面，支持浙江健全无障碍设计设施产品服务认证、公益诉讼等长效工作机制，促进传统无障碍设施设备数字化升级，形成具有浙江特色的全链条无障碍环境；在残疾人智能化服务方面，支持浙江构建集全周期服务“一件事”、精准化服务“一张表”、综合性服务“一个区”于一体的残疾人服务模式。

《实施意见》附有首批政策保障与改革授权清单，清单包括要支持浙江推进残疾人事业数字化改革，以数字化改革为牵引提升助残服务实际成效。通过实施“一证、一事、一区、一码、一表”建设，实现以残疾人证为起点，残疾人需求为目标，助残服务落地为终点的闭环管理。

### 三、 地方进展

#### 1. 北京出台无障碍环境建设法规，推进移动互联网应用无障碍设计

9月24日，北京市十五届人大常委会第三十三次会议表决通过《北京市无障碍环境建设条例》。条例共六章四十三

条，自今年11月1日起施行，旨在提升无障碍环境建设水平，保障社会成员平等参与社会生活的权利，促进友好人居环境建设，提高社会文明程度。

条例明确，推进社交通讯、生活购物、旅游出行等领域移动互联网应用的无障碍设计，为残疾人、老年人等社会成员提供无障碍信息传播与交流的便利。针对“数字鸿沟”问题，条例聚焦残疾人、老年人等社会成员的需求，围绕出行、就医、消费、文娱、办事等事项，规定要坚持传统服务与智能创新相结合，在保留和改进传统服务方式的同时，加强技术创新，提供更多智能化产品和服务，为残疾人、老年人等社会成员提供便利。

为了使有需求的群体更加便利地获得日常生活中所使用的必需品的信息，更加安全、自主地使用相关物品，条例明确支持利用信息技术加快推进食品、药品信息识别无障碍；鼓励在食品、药品和日用品的外形或者外部包装上设置无障碍识别标识、技术和语言，方便残疾人、老年人等社会成员识别和使用。

## 2. 广州市发布《民政事业发展“十四五”规划（2021-2025年）》

《广州市民政事业发展“十四五”规划（2021-2025年）》（以下简称《规划》）近日印发实施。广东省广州市民政局

相关负责人介绍，《规划》确立了“十四五”时期广州市民政事业发展总体思路、发展目标、重点任务和重大项目，聚集10个目标、7项重点工作、5项改革，着力提高民政服务均衡化、优质化水平，更好满足人民群众对美好生活的新期待。

《规划》指出加强“智慧养老”建设。实施“互联网+养老”行动，完善市居家养老和为老服务综合信息平台功能，拓展平安通智慧养老服务，完善养老服务数据监控大厅建设，实现各部门涉老保障、服务、信用、财产等基础信息分类分级互联共享，促进服务供需无缝对接和服务的高效管理。大力开展养老服务智能机器人、康复辅具、智慧健康等智能化养老产品用品研发、生产、租赁、运用，提升养老服务科技含量。开展智慧健康养老应用示范，促进人工智能、物联网、云计算、大数据、区块链等新一代信息技术和智能硬件等产品在养老服务领域深度应用，建设一批“智慧养老院”。坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，切实解决老年人运用智能技术困难。

#### 四、企业及社会团体行动

##### 1. 铁路12306网站推出适老化及无障碍功能

2021年9月1日，铁路12306网站进行的适老化及无障

碍改造相关功能正式上线运行，为老年人及障碍人士线上购买火车票提供更多便利。同时，12306 手机 APP 适老化及无障碍功能正在进行测试准备，将于 9 月上旬上线运行。

国铁集团客运部负责人表示，目前在铁路 12306 网站注册的 65 岁以上用户有 2500 万人，实施适老化及无障碍功能改造，将有效解决老年人和障碍人士在网络购票中遇到的实际问题，帮助他们更好地适应并融入智慧社会，进一步提升购票体验。同时，铁路部门还保留了现金购票、人工服务等线下渠道，加强重点旅客预约服务，为老年人及障碍人士购票出行提供便利。

## 2. 微信推出“关怀模式”

近日，微信发出新版本，正式推出了“关怀模式”。相比正常模式，微信关怀模式文字更大更清晰，色彩更强更好认，按钮更大更易用，有助于提升老年人、视障群体等人群使用微信的便利性。

微信关怀模式的入口位于“我——设置”的首屏，和微信青少年模式入口并列，可一键开启或关闭。在“关怀模式”下，除了直观的文字变大，文字和图标颜色与背景的亮度对比值都提高到了 4.5: 1，按钮和文字连接的点击响应区域也会增大，对老年用户更友好，尽可能保证用户看得见、看得懂、页面协调舒适。

### 3. 中国老龄协会与腾讯达成战略合作，推进互联网应用适老化改造

9月22日，中国老龄协会与腾讯签署战略合作协议，双方将利用各自资源和技术优势，共同致力于互联网应用适老化改造，提供更多智能化适老产品和服务，提高老年人数字生活质量，助力积极应对人口老龄化国家战略实施，建设老年友好型网络。

根据协议，双方将优先围绕信息无障碍环境建设、学术交流与研究、老年人教育培训、老龄产业生态等进行合作，并上线首个助老公益项目“银龄计划”。

“银龄计划”由中国老龄协会和腾讯微信联合推出，旨在搭建老年人展示新风采、学习新技能、焕发新面貌的平台，将通过开展“银龄达人秀”“银龄学堂”等活动，帮助更多“银发族”跨越“数字鸿沟”，成为有快乐、有进步、有作为的“三有老人”。计划将在未来3年内，帮助1000万老年人掌握数字化技能、融入数字化生活。

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