



信息无障碍动态

——世界电信和信息社会日特辑
(2022年第5期)

中国信息通信研究院



本期导读

一、 国际动态	1
1. 国际电信联盟秘书长赵厚麟作大会致辞	1
二、 部委工作	2
1. 工业和信息化部党组成员、副部长张云明出席开幕式并作主旨演讲	2
2. 数字技术适老化论坛成功举办	2
3. 数字适老化及信息无障碍联盟成立并发布《数字技术适老化发展报告（2022年）》	4
三、 地方进展	5
1. 上海市通信管理局党组成员、副局长王天广出席“数字技术适老化”分论坛并做致辞	5
2. 广东省通信管理局党组成员、副局长张红霞出席“数字技术适老化”分论坛并做致辞	6
3. 浙江信息通信行业举办“5·17”电信日活动	8
4. 北京信息通信业助银发族畅享美好智慧生活	8
四、 企业及社会团体行动	9
1. 中国信通院发布《信息无障碍白皮书(2022年)》	9
2. 中国电信助力银发一族跨越“数字鸿沟”	10
3. 中国移动积极推动信息技术适老助老	11
4. 中国联通用科技力量与真心真情守护银龄群体	12

5. 蚂蚁集团发布 2022 数字助老计划 13



一、国际动态

1. 国际电信联盟秘书长赵厚麟作大会致辞

5月17日，2022年世界电信和信息社会日大会在内蒙古自治区呼和浩特市盛大开幕。本届大会由工业和信息化部、内蒙古自治区人民政府联合主办，中国通信学会、内蒙古自治区工业和信息化厅、内蒙古自治区通信管理局承办。大会广泛邀请了行业专家、资深学者、业界精英共同参与。国际电信联盟秘书长赵厚麟发表视频致辞。

赵厚麟指出，当前人类和技术正处于一个转折点。疫情期间，全世界都目睹了数字技术的能力及其改变未来的方式。巨大的可能性伴随着艰巨的责任。我们注意到，全球仍有近30亿人尚未连接起来，其中大多数人生活在发展中国家，特别是农村地区。此外，诸如性别歧视、人类代沟、服务支付能力差异等问题也依然存在。

赵厚麟表示，公平使用数字技术不仅是一种道德责任，而且对全球繁荣和可持续发展至关重要。包括逾10亿60岁或以上的老年人，他们是今年世界电信和信息社会日庆祝活动的焦点。这一群体正在日益庞大，我们这个时代能取得如此大的社会和经济成就，这一群体实在是功不可没。随着时间的推移，他们现在面临着新的机遇和挑战，理应得到我们

的关心和帮助。

赵厚麟呼吁，社会各界人士分享行之有效做法，并就未来工作献计献策，以帮助老年人成为数字世界的积极参与者和宝贵贡献者。并祝愿所有老年人都能享受到数字技术带来的快乐而健康的生活。

二、部委工作

1.工业和信息化部党组成员、副部长张云明出席开幕式并作主旨演讲

工业和信息化部党组成员、副部长张云明出席 2022 年世界电信和信息社会日大会开幕式并作主旨演讲。张云明指出，近年来，我国信息通信业基础设施不断完善，技术产业成熟壮大，创新应用广泛深入，数字惠民水平也不断提升，尤其是在适老化方面改革成效显著。

张云明强调，要继续提升数字惠民水平，让百姓共享发展成果。深入推进信息无障碍建设，实施适老化改造升级行动，助力老年人、残疾人等重点群体共享便利数字生活；深化电信普遍服务，继续面向农村脱贫户实施精准降费，拓展农村网络应用新业态新模式，助力乡村振兴。

2.数字技术适老化论坛成功举办

2022 年 5 月 17 日下午，“2022 年世界电信和信息社会

日大会“数字技术适老化论坛”在呼和浩特举办。此次会议以“数字赋能 老有所适”为主题，围绕数字技术适老化发展政策、关键技术、推广应用等方面展开研讨，举办“数字适老化及信息无障碍联盟”成立仪式，并启动“老年人运用智能技术大赛”。

会议由工业和信息化部、内蒙古自治区人民政府主办，中国信息通信研究院、中国移动通信集团有限公司、蚂蚁科技集团联合承办。

大会上，由中国信通院牵头发起的“数字适老化及信息无障碍联盟”正式揭牌成立，中国信通院产业与规划研究所所长徐志发代表联盟发布《关于各行业共同参与 提升全社会数字适老化及信息无障碍水平》的倡议。徐志发在倡议中提出，推进数字适老化及信息无障碍是全社会共同的责任和义务，联盟愿与社会各界一道努力，凝心聚力消除数字鸿沟，推动充分兼顾老年人、残疾人等需求的数字社会建设。

大会上，由上海市通信管理局指导，中国信通院、蚂蚁科技集团主办的“老年人运用智能技术大赛”正式启动。大赛以“数字适老 跨越鸿沟”为主题，旨在激发老年人学习智能技术的积极性，提升老年人的信息技能水平，在为老年人提供“能用”的数字产品的基础上，让老年人“会用、放心用”智能技术，助力老年人拥抱数字时代，共享信息社会建设成果。

3.数字适老化及信息无障碍联盟成立并发布《数字技术适老化发展报告（2022年）》

2022年5月17日，在“世界电信和信息社会日大会”上，由中国信息通信研究院（以下简称“中国信通院”）牵头的“数字适老化及信息无障碍联盟”宣布成立，并发布《数字技术适老化发展报告（2022年）》。报告旨在为心系数字时代下老年人需求的政府机构、企事业单位以及社会人士提供参考，凝聚广泛共识，形成强大合力，助力营造全社会共同推进数字技术适老化的良好环境。

报告指出，推进数字技术适老化意义重大。推进数字适老化是以人民为中心发展思想的重要体现，是应对人口老龄化等问题的迫切需要，是落实建设数字中国战略的重大举措，是妥善处置突发公共事件的必然要求。

报告展示了当前我国数字技术适老化建设取得的进展和成效，同时也指出我国数字技术适老化面临产品服务供给不足、市场机制尚不健全等挑战，最后报告指明了数字技术适老化的发展前景，呼吁社会各界加强对数字技术适老化问题的关注，共同推动数字适老化产业可持续发展，建成兼顾老年人需求的智慧社会。

三、地方进展

1.上海市通信管理局党组成员、副局长王天广出席“数字技术适老化”分论坛并做致辞

上海市通信管理局党组成员、副局长王天广出席“数字技术适老化”分论坛，并做题为《老龄化和数字化牵手共享智慧生活》的致辞。

王天广指出，上海作为中国最早进入人口老龄化，且老龄化程度很高的城市，适老化改革已成为建设人民城市的一项重要工作。在人们享受着科技进步带来的迅捷与便利的同时，如何弥合老年群体面临的“数字鸿沟”，并全方位开展“数字为老”服务，正逐渐成为城市适老化改革，首当其冲的关键任务。

王天广从四个方面分享上海市通信管理局推动数字技术适老化的重点举措。一是在传统线下服务上“创出特色”，指导上海电信、上海移动和上海联通，于2020年底相继推出了“爱心直连”“爱心专柜”“爱心代办”等行业适老七大服务举措。并积极为老年群体推出“助老套餐”“上门服务”“大字账单”“114打车”等专属服务，助力老年群体在信息时代“乘风破浪”。二是在应用适老化改造上“下足功夫”，积极推动工信部专项行动名单内的上海企业，全力开展互联网应用适老化及无障碍改造，提升标准规范落地的执行效果，

并跨前一步组织基础运营企业优化升级小程序、公众号、服务号等网上服务，保障老年群体更好触网。三是在数字化技能培训上“紧抓重点”，积极推进“爱心讲堂”“爱心专员”特色服务，发动基础运营企业、互联网企业、老干部局等多方社会力量，建设支援服务队伍并开展各类适老化讲堂，努力帮助更多老年人成为数字时代的“活跃用户”。四是在数字赋能养老上“持续探索”，构建数字化适老服务体系，指导行业充分发挥大数据、人工智能等新一代信息技术的赋能作用，丰富适老化产品种类，拓展服务场景，以数字技术革新和智能产品的应用，助力智慧养老。

王天广表示，上海市通信管理局将始终坚持以人民为中心的发展思想，以缩小信息时代给老年群体带来的“数字鸿沟”为己任，以数字化赋能智慧养老为使命，整合好行业技术、资源、人员等方面优势，积极探索数字化养老服务与应用创新，全面提升适老化工作的广度、高度和深度，助力“银发前浪”融入城市数字化转型体系中，让老年群体更好的感受城市温度与数字化发展红利。

2.广东省通信管理局党组成员、副局长张红霞出席“数字技术适老化”分论坛并做致辞

广东省通信管理局党组成员、副局长张红霞出席“数字技术适老化”分论坛并做致辞。

张红霞指出，广东省是通信大省、网络大省，承载了全国 1/9 的电信用户，其中老年用户又占据着相当比重。服务老年用户、帮助老年人畅享信息通信与数字技术成果，是信息通信行业的重要职责和使命。

张红霞从四个方面介绍了广东省通信管理局帮助老年人“跨越数字鸿沟，接轨智能时代”的重点举措。一是打造通信行业老年服务升级版，充分满足老年用户个性化需求。广东省通信管理局组织推出多项敬老、适老服务，拉近老年人与数字技术的距离，解决老年人“不愿用”问题。二是开展互联网适老化及无障碍改造，打破“数字鸿沟”。推动省内与老年人工作、生活密切相关的 46 家政府机构和企事业单位网站以及 53 个主流 APP 完成适老化及无障碍改造，让老年人共享智慧生活。三是抓实网络治理与安全产品创建，增强老年人用网安全感。深入开展 APP 综合治理，建设“广东省通信管理局 APP 监管平台”，开设以防骚扰电话、防电信诈骗等内容为主的科学助老微课堂，推出多款涵盖监控、定位、安防等功能的适老化终端及智能家居产品，让老年人安享信息社会发展成果。四是加强数字技术适老化宣传引导，营造信息社会敬老助老的积极氛围。对基础电信企业开展监督检查，举办互联网网站、APP 改造专题辅导，实地调研推进腾讯、广州地铁等重点单位智能服务适老化改造，督促企业落实主体责任。

张红霞表示，广东省通信管理局将进一步贯彻落实党中央和国务院的决策部署，做实做细适老化服务各项工作，让老年人在数字经济发展中有更多获得感、幸福感和安全感。

3.浙江信息通信行业举办“5·17”电信日活动

5月17日，浙江信息通信行业在杭州组织举办以“共同富裕，我们在行动”为主题的电信日活动。活动采用线上线下相结合的方式，集中展示浙江信息通信行业推进共同富裕示范区建设的积极成果，探讨面临的新机遇新挑战，共商以行业高质量发展推进共同富裕示范区建设的具体举措。

活动中，浙江信息通信行业围绕今年世界电信和信息社会日“面向老年人和实现健康老龄化的数字技术”主题，发起进一步推动适老化服务倡议。倡议全行业进一步务实适老服务举措、让老年人更暖心；进一步提升适老应用体验、让老年人更舒心；进一步加快适老产品研发、让老年人更省心；进一步筑牢适老安全屏障，让老年人更放心；号召全行业带头行动，全社会携手共进，让老年人在数字社会中有更多获得感、幸福感、安全感。

4.北京信息通信业助银发族畅享美好智慧生活

当老龄化遇见数字化，帮助老年人和障碍人群跨越数字鸿沟成为信息通信行业的重要使命。“适老化和无障碍改造”

是要在科技高速发展的社会不让老年群体和残障人士掉队的一项环境建设工作。

北京市通信管理局制定发布《北京地区信息通信行业适老化和无障碍改造工作方案》，并联合北京市无障碍环境建设专项行动专班办公室、市政务服务局印发《北京市互联网应用适老化和无障碍改造专项实施方案》。2021年，北京市通信管理局首批推动北京市与老年人和障碍人群工作、生活密切相关的51家网站和26款APP开展适老化及无障碍专项行动改造工作，着力解决老年人和障碍人群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和障碍人群需求的信息化社会建设。

下一步，北京市通信管理局将坚持首善标准，持续推进行业适老化和无障碍改造升级，提升数字包容性，为老年人和障碍人群创造更加友好的数字环境，不断满足人民群众对美好数字生活的向往。

四、企业及社会团体行动

1.中国信通院发布《信息无障碍白皮书(2022年)》

日前，中国信通院编制了《信息无障碍白皮书（2022年）》，白皮书系统追踪了国内信息无障碍建设动态，从政策层面、网络基础设施、产品服务、标准规范等维度总结我国

信息无障碍建设进展，重点展现互联网应用适老化及无障碍改造成效，提出促进我国信息无障碍加快发展的建议。希望为关注信息无障碍，心系信息化时代下老年人、残疾人需求的政府机构、企业单位以及社会人士提供参考和帮助。

白皮书指出推进信息无障碍意义重大。信息无障碍是保障民生的重要内容，是全面建设信息社会的必然要求，信息无障碍助力残疾人、老年人等社会特殊群体共享社会发展成果、共享信息化发展的数字红利。

2. 中国电信助力银发一族跨越“数字鸿沟”

中国电信切实履行央企责任担当，助力银发一族跨越“数字鸿沟”，集中力量为老年人提供更便捷、更贴心、更优质的专属服务，全面推进各类触点适老化和无障碍改造，率先打造“爱心翼站”智能普惠服务渠道，推出适老化终端等，实现“动动嘴、少跑腿，动动手、一键通”，让老年人在享受数字生活的过程中获得幸福感、安全感，让数字化的产品、技术和服务真正传递出科技的温度。在实现科技适老的同时，中国电信也在不断创新智慧养老服务，大力推进养老行业与其他行业融合的“互联网+物联网+助老养老”新型模式，让老年人共享改革发展成果、安享幸福晚年。

下一步，中国电信将继续深入全面实施“云改数转”战略，建设国家数字新基建，提供行业融合新动能，满足人民

智慧新生活，全面助力数字中国建设和数字经济高质量发展。

3.中国移动积极推动信息技术适老助老

中国移动落实银发产业高质量发展要求，着力弥合老年人“数字鸿沟”，加快推动新一代信息技术和银发产业的融合创新，打造能用、好用、愿用、放心用的信息服务，让“银发族”共享数字技术发展红利。

中国移动主要从四个方面推动信息技术适老助老。一是提供量身定制的适老信息服务，积极进行产品、应用适老化改造，协同产业链推出适老化5G手机，上线长辈关怀版APP，消除信息服务障碍，改善老年人使用体验。二是畅通高效便捷的专属服务渠道，开通10086热线敬老服务专席，设立厅店老年爱心专区，为老年人提供信息化应用辅导培训，让老年人敢触网、善用网，享受智慧便利服务。三是打造丰富智能的优质银发应用，推出老年人优惠资费，拓展智能语音遥控器、智能音箱等居家智慧应用，丰富电视直播、戏曲影音、老年教育、健康养生等特色内容，满足老年人精神文化需求。四是开展助老护民的安心反诈行动，加大电信网络诈骗、养老诈骗打击治理力度，提供反诈防扰服务，帮助老年人增强识骗防骗能力。

日前，中国移动全新推出“银色守护计划”，加快打造能力开放、服务聚合的智慧康养平台，依托信息技术载体、

发挥海量数据优势，推广通信服务、智慧看护、居家康养等多场景融合应用，为老年人高品质生活注智赋能。

下一步，中国移动将在全力推进新基建、融合新要素、激发新动能的过程中，推动信息化、适老化基础设施建设的协同发展，促进老年群体畅享创新智能、丰富易用的数字化产品服务，助力打造银发经济增长新动能。

4.中国联通用科技力量与真心真情守护银龄群体

中国联通始终着力解决人民群众最关心、最直接、最现实的问题，用科技力量与真心真情守护银龄群体，多措并举推动适老化服务升级。

一方面，中国联通打造了“暖心”敬老服务，进一步完善中国联通 APP、10010 热线、联通营业厅等线上线下无障碍服务环境，面向老年群体提供“孝心”敬老产品，一站解决老年人通信、健康、娱乐、安全需求。推出适老智能终端“长者小助手”，只需一个按键，便可实现打电话、听天气、设提醒、听新闻、听戏曲等多项实用功能。推出 20 多项跨域服务和融合产品，让老人省心，让子女放心。另一方面，中国联通开展了“无障碍 AI 通话服务”，面向听障人群、视力障碍人士推出“畅听王卡”、“畅视王卡”。

下一步，中国联通将打好大联接、大计算、大数据、大应用、大安全的“组合拳”，助力打通经济社会发展的信息

“大动脉”，发挥“一个联通、一体化能力聚合、一体化运营服务”的优势，为人民群众提供更加贴心、顺心、暖心的高品质服务，为千行百业数字化转型“赋能赋智赋值”。

5.蚂蚁集团发布 2022 数字助老计划

“2022 年世界电信和信息社会日大会 数字技术适老化论坛”上，蚂蚁集团蓝马甲行动发布 2022 数字助老计划，旨在通过进社区、下乡等形式，持续为老人提供“身边人”服务。

据介绍，2021 年，在工信部反诈中心指导下，各地政府部门、志愿者组织、支付宝等企业联合发起的数字助老防骗行动“蓝马甲”正式启动，线上覆盖 2000 万人次，线下已经走进了 70 多个城市，为超过 32 万老人提供线下服务。

下一步，蓝马甲将继续推进数字助老计划，具体包括在全国建设 10 个微站点助老体验中心、组建 100 名银龄讲师团、开展 10000 场线下助老活动、助老防骗大篷车开进 100 个县市、剧本杀走进 100 场校园活动。不断拓展大篷车、助老体验中心等更多线下活动场景，通过老人身边的志愿者一对一的教学，帮助他们记得住、学得会、愿意用。

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