

信息无障碍动态

(2021 年 第 10 期)

中国信息通信研究院

本期导读

一、 中央动态	1
1. 国新办就 2021 年前三季度工业和信息化发展情况举行发布会	1
二、 部委工作	2
1. 住房和城乡建设部发布《建筑与市政工程无障碍通用规范》	2
2. 国家发展改革委办公厅研究推进互联网门户网站适老化与无障碍改造工作	2
三、 地方进展	3
1. 上海发布助老融入数字化生活“乐龄码”	3
2. 广东省通信管理局推出专题片《粤“适”关爱 触网无碍》	4
3. 山东省将信息无障碍纳入文明城市创建指标	5
四、 企业及社会团体行动	5
1. 中国无障碍法治环境保护论坛在武汉举行	5
2. 阿里巴巴发布“助老打车”计划	6
3. 淘宝上线“长辈模式”	7
4. 招商银行 APP 推出丰润人生专区及长辈版	7

一、 中央动态

1. 国新办就 2021 年前三季度工业和信息化发展情况举行发布会

国务院新闻办公室于 10 月 19 日举行新闻发布会，请工业和信息化部新闻发言人、运行监测协调局局长罗俊杰，新闻发言人、信息通信管理局局长赵志国介绍 2021 年前三季度工业和信息化发展情况，并答记者问。

赵志国局长就工信部在帮助老年群众更好地使用智能技术和应用方面取得的进展答记者问。赵志国局长指出，工信部坚决贯彻落实党中央、国务院部署要求，将“切实解决老年人应用智能技术困难”纳入“我为群众办实事”事项清单，持续加强对相关单位及企业的督促指导，取得了积极进展。

一是解决互联网应用“不好用”的问题。持续推进互联网应用改造专项行动，指导督促与老年人密切相关的网站和 APP 开展适老化改造。二是解决适老化产品“选择少”的问题。制定发布智能终端适老化标准。三是解决老年人面对智能产品和应用“不会用”的问题。组织全行业开展形式丰富的手机知识宣教活动。下一步，工信部将进一步加强组织协调，完善工作举措，着力保障适老化改造的连续性、灵活性和可见性。

二、 部委工作

1. 住房和城乡建设部发布《建筑与市政工程无障碍通用规范》

日前，住房和城乡建设部正式批准发布《建筑与市政工程无障碍通用规范》国家标准，自 2022 年 4 月 1 日起实施。住房和城乡建设部通知该标准为强制性工程建设规范。

此次住房和城乡建设部贯彻习近平总书记以人民为中心的发展思想，顺应中央标准化改革要求，落实《无障碍环境建设条例》，在残联等部门呼吁支持下，在 2012 年《无障碍设计规范》国家标准 6 条强制性条文基础上，编制《建筑与市政工程无障碍通用规范》全文强制性标准，标准分总则、无障碍通行设施、无障碍服务设施、**无障碍信息交流设施**、无障碍设施施工验收和维护等五部分，标准的发布实施将进一步促进建设工程在规划、设计、施工、监理、验收各个环节落实无障碍要求，对于促进无障碍环境建设高质量发展，提升城乡无障碍环境建设水平，方便全体社会成员参与社会生活具有重要意义。

2. 国家发展改革委办公厅研究推进互联网门户网站适老化与无障碍改造工作

为便于广大人民群众更好享受信息化发展成果，进一步

消除特殊群体面临的“数字鸿沟”，提升政务信息无障碍水平，增强人民群众获得感幸福感，国家发展改革委正在研究推进互联网门户网站适老化与无障碍改造工作。

本次改造工作将结合《“智慧发改”建设规划（2021-2025）》，将适老化与无障碍作为国家发展改革委互联网门户网站建设管理的一项重要任务，统一部署，着力推进，不断提高政府信息与服务的可用性、易用性。

下一步，将按照国家标准《信息技术互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法》（GB/T 37668-2019）要求，制定国家发展改革委互联网门户网站适老化与无障碍改造方案，将适老化及无障碍服务作为集约化平台基本功能，扎实有序做好改造工作。

三、 地方进展

1. 上海发布助老融入数字化生活“乐龄码”

上海市委老干部局、市文明办、市卫健委、市经信委、市通信管理局、市科协共同举办上海市“乐龄申城 G 生活”志愿服务活动之“乐龄码”发布会。

“乐龄码”主要由学习、服务、传播三大场景构成。其中，“学习场景”分为“线上学习”和“线下辅导”两种模式，“服务场景”方面目前搭建了养老咨询和服务热线两个

“一键助老”服务平台。“传播场景”，即宣传和推广“乐龄码”，通过全社会共同努力，将“乐龄码”打造成一个“可以帮助老年人学习使用智能技术基本应用”的公共服务标识。据悉，“乐龄码”功能还在继续开发中，下一步，将陆续为老年人提供更多的“一键助老”服务。

2. 广东省通信管理局推出专题片《粤“适”关爱 触网无碍》

按照工信部统一部署，广东省通信管理局结合党史学习教育“我为群众办实事”实践活动，在重阳佳节到来之际，推出专题片《粤“适”关爱 触网无碍》，介绍了一位广州阿婆轻松“触网”的一天、感受到了互联网应用适老化和无障碍改造给自己带来的便利。

广大互联网企业积极响应，推出“大字版”“关怀模式”等功能界面，从优化界面交互、操作提示、语音辅助等多角度入手，切实改善老年用户和障碍群体在使用互联网服务时的体验。在地图导航方面，老年人可以使用专为老年用户设计的“关怀地图”。此类软件包含导航语音提示功能，界面简洁且操作方便。在电信服务方面，电信运营商提供线上营业厅 APP 关爱服务、“孝心卡”“银龄卡”等专属产品及服务。在金融方面，部分 APP 已推出长辈模式，不仅提高老年人理财辨别能力，也让老年人购买理财和查询账单更安心。

3. 山东省将信息无障碍纳入 文明城市创建指标

山东省发布《山东省残疾人事业发展“十四五”规划》，明确了“十四五”时期山东省残疾人事业发展的总体要求、重点任务和主要措施、保障措施等。

在无障碍环境建设上，《规划》要求，在新型城镇化、农村人居环境整治、城镇老旧小区改造及社区建设中统筹推进无障碍建设和改造。城市道路、公共交通、公共服务设施和残疾人集中就业单位等加快开展无障碍建设和改造。提高残疾人家庭无障碍改造水平。将信息无障碍作为数字政府、智慧城市、数字乡村建设的重要组成部分，纳入文明城市创建指标。建设听力言语残疾人无障碍信息服务平台。市级电视台逐步设立通用手语电视栏目。县级以上政府设立的公共图书馆开设盲人阅览室。为残疾人携带辅助器具、导盲犬等乘坐公共交通工具、出入公共场所提供便利。

四、 企业及社会团体行动

1. 中国无障碍法治环境保障论坛在武汉举行

10月12日，首届中国无障碍法治环境保障论坛在武汉理工大学举行。本次论坛由中国残疾人事业发展研究会无障碍环境研究专业委员会、中国残疾人事业发展研究会权益保障专业委员会、中国残疾人事业新闻宣传促进会无障碍文化

促进中心、武汉理工大学中国残疾人事业发展研究基地等联合主办。

本次论坛，旨在推进中国无障碍环境系统化法治化建设，交流分享我国无障碍法治环境建设的成效经验、剖析困难问题与谋划推进路径；研讨探求无障碍法治环境建设的目标、路径和方法；寻求提高无障碍法治环境治理能力的科学体系与长效机制，以此推动保障全人群全生命周期无障碍环境的立法进程、法规政策标准制定和效能转化，提升无障碍法治环境治理能力和服务能力现代化。中国信通院丁丽婷就信息无障碍法规探索做主旨报告，介绍推进信息无障碍的背景及意义，探究推进信息无障碍立法的思路与方向。

2. 阿里巴巴发布“助老打车”计划

阿里巴巴于重阳节到来之际，发布“助老打车”计划。未来5年，阿里旗下高德将在全国300多个城市建设1万座“暖心车站”，方便老年人打车出行。

首批暖心车站已在北京潘家园、管庄等社区率先建成。老年人通过支付宝、微信、高德地图等常用APP扫码，即可自动跳转至“助老模式”；点击页面上的“呼叫出租车”按钮一键叫车，起点自动定位至暖心车站，目的地可上车后再与司机当面沟通，不再需要手动输入起点和终点，同时支持线下支付。

3. 淘宝上线“长辈模式”

10月12日，淘宝在“双11”前最新版本中正式上线“长辈模式”，让银发族也能无障碍地网购。

本次长辈模式的改造主要由3部分组成：**信息简化、字体放大、上线语音助手**。核心是要帮助银发族逛淘宝时看得更清楚，操作更简单，购物更便利。**改造覆盖了购物全链路**，既包括“首页”和“我的淘宝”等一级页面，也包括搜索、商品详情页、订单确认页等适老化改造“深水区”。

除了视觉上的改变，淘宝长辈模式和标准模式的区别，还体现在商品供应上。鱼竿、广场舞用品等老年用户喜欢的商品会更容易被推荐。

此外，不少银发族由于视力等原因，打字不方便，**淘宝长辈模式专门推出了智能助手“淘小宝”**。用户通过语音，就可以搜索自己想买的商品、找到官方客服等。

4. 招商银行 APP 推出丰润人生专区及长辈版

招行 APP 内推出“丰润人生”专区，旨在向老年客户提供更加贴近需求的金融和非金融综合服务，帮助客户“延续美好生活，尽享丰润人生”。专区涵盖常用功能、客户权益和适合老年客户的金融产品等。

同时，**招行 APP 全新升级“大字模式”**，实现 1.3 倍的字体放大。既覆盖了首页、社区、理财、生活及我的这五大

频道，也包括了注册、登录、账户总览、收支明细、转账汇款、生活缴费、搜索等核心功能，内容更简洁、大方，利于年长客户使用。

为方便年长用户快速查找所需功能，招商银行 APP 提供了大字号的智能搜索服务和语音助手功能，用户可以通过语音的形式查找对应的功能，并可以通过开启语音播报，获得实时回应。

在支付安全方面，招商银行 APP 在转账、一网通支付等交易环节对接了风控系统，可针对年长客户进一步强化风险控制策略，以防范电信诈骗等风险事件。

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