

# 信息无障碍动态

(2022 年 第 1 期)

中国信息通信研究院

## 本期导读

一、 中央动态 .....	1
1. 国务院印发《“十四五”数字经济发展规划》 .....	1
二、 部委工作 .....	2
1. 多部门联合印发《“十四五”公共服务规划》 .....	2
2. 工业和信息化部公布首批互联网应用适老化和无障碍改造合格名单 .....	2
3. 银保监会发布《加强金融消费者权益保护提升金融服务适老化水平》的通知 .....	3
三、 地方进展 .....	4
1. 杭州市信息无障碍建设成果专项评比成绩公布 .....	4
2. 茂名市工信局开展“推进信息无障碍建设老年人防范诈骗知识”宣传活动 .....	4
四、 企业及社会团体行动 .....	5
1. 中国信息通信研究院联合腾讯发布《移动互联网应用适老化改造与实践报告》 .....	5
2. “科技向善，为爱发声” 无障碍智能通信合作伙伴启动大会在京举行 .....	5

## 一、 中央动态

### 1. 国务院印发《“十四五”数字经济发展规划》

日前，国务院印发《“十四五”数字经济发展规划》（以下简称《规划》），明确了“十四五”时期推动数字经济健康发展的指导思想、基本原则、发展目标、重点任务和保障措施。

《规划》提出要提升社会服务数字化普惠水平，加强信息无障碍建设，提升面向特殊群体的数字化社会服务能力。促进社会服务和数字平台深度融合，探索多领域跨界合作，推动医养结合、文教结合、体医结合、文旅融合。

《规划》指出要有序推进基础设施智能升级，构建先进普惠、智能协作的生活服务数字化融合设施。在基础设施智能升级过程中，充分满足老年人等群体的特殊需求，打造智慧共享、和睦共治的新型数字生活。

《规划》明确要提升全民数字素养和技能。实施全民数字素养与技能提升计划，提高老年人、残障人士等运用数字技术的能力，切实解决老年人、残障人士面临的困难。

## 二、 部委工作

### 1. 多部门联合印发《“十四五”公共服务规划》

经国务院批复同意，近日，国家发展改革委等部门联合印发《“十四五”公共服务规划》（以下简称《规划》）。

《规划》明确要**加快信息无障碍建设，切实解决老年人等特殊群体在运用智能技术方面遇到的突出困难**，帮助老年人、残疾人等共享数字生活。充分发挥全国一体化政务服务平台一网通办枢纽作用，推动更多公共服务事项网上办、掌上办、一次办，持续提升公共服务数字化智能化水平。

《规划》提出要合理控制公共服务设施规模。在**鼓励应用现代信息技术提供服务便利性的同时**，为老年人、残疾人等特殊人群保留必要的现场服务窗口。

### 2. 首批通过适老化和无障碍评测的网站和 APP 名单公布

1 月 20 日，国务院新闻办公室就 2021 年工业和信息化发展情况举行新闻发布会。工业和信息化部新闻发言人、信息通信管理局局长赵志国表示：“**与老年人生活密切相关的首批 217 家网站和 APP 完成了适老化改造，并通过了评测**，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。”

同日，工业和信息化部“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”首批通过适老化及无障碍水平评测的网站和

APP 名单发布。其中 166 家网站和 51 款 APP 通过了评测。

### 3. 银保监会发布《加强金融消费者权益保护提升金融服务适老化水平》的通知

2021 年 12 月 28 日，银保监会发布《加强金融消费者权益保护提升金融服务适老化水平》的通知。通知指出，2021 年以来，银保监会出台改进金融适老化服务政策，妥善处理消费者投诉，加大对老年人金融知识教育宣传力度，推动银行保险机构从老年消费者需求出发优化传统服务和智能化服务，不断提高金融服务人民群众的广度与深度。

银保监会表示，银行业保险业聚焦适老服务热点，为老年人提供贴心便利的金融服务。一方面，充分发挥传统服务方式兜底保障作用；另一方面，大力发展适应老年人的金融科技，例如“老年版”手机应用软件，自动将老年人来电接入人工坐席，简化自助服务终端操作步骤等。下一步，银保监会将立足银行业保险业实际，持续加强金融消费者权益保护，不断提升金融适老化水平，督促银行保险机构改进服务，不断增强人民群众金融服务获得感。



### 三、 地方进展

#### 1. 杭州市信息无障碍建设成果专项评比成绩公布

近日，杭州市无障碍办公布杭州市信息无障碍建设成果专项评比结果。2021年以来，杭州市无障碍办以“数字化改革”为契机，以重点网站及移动应用APP等为突破口，全面推进信息无障碍建设。组织各区、县（市）打造各领域信息无障碍的数字场景。为及时总结工作经验，发挥示范效应，开展了信息无障碍建设成果专项评比活动。近日评比结果已公布，临安区、萧山区、富阳区评比结果为优秀。

#### 2. 茂名市工信局开展“推进信息无障碍建设老年人防范诈骗知识”宣传活动

为加快推进茂名市信息无障碍建设，进一步提升老年人在解决运用智能技术方面遇到的困难，让老年人更好共享信息化发展成果，近日，茂名市工业和信息化局开展了2022年茂名市“推进信息无障碍建设老年人防范诈骗知识”宣传活动。

活动现场，市工信局工作人员向老年群众介绍了网络电信诈骗的方式、特点及常用手段，重点指导老年人学习运用智能技术防范诈骗，现场指导老年群众使用智能手机安装和使用“国家反诈中心”APP，并向其发放电信网络诈骗宣传单。

通过此次宣传，让老年群众感受信息化智能化带来的便捷，同时提高了大家对诈骗的防范意识。

#### **四、 企业及社会团体行动**

##### **1. 中国信息通信研究院联合腾讯发布《移动互联网应用适老化改造与实践报告》**

2021 年，工业和信息化部组织开展“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”。结合此次专项行动，中国信息通信研究院携手腾讯对老年人使用移动互联网应用的情况进行调研和洞察，并对 2021 年的适老化改造行动进行总结和回顾，联合发布《移动互联网应用适老化改造与实践报告》。报告旨在帮助社会各界更深入地理解老年人在使用移动互联网应用时的障碍，并提供一些适老化实践案例作为参考。

报告通过对老年人在使用移动互联网应用的过程中遇到的障碍问题进行调研，识别他们的“障碍所在”，理解“障碍成因”，进而探讨推进移动互联网应用适老化设计的实践做法。

##### **2. “科技向善，为爱发声” 无障碍智能通信合作伙伴启动大会在京举行**

2022 年 1 月 8 日，由中国残联指导，中国残疾人事业新

闻宣传促进会、科大讯飞股份有限公司、无障碍环境研究专业委员会、无障碍志愿服务委员会联合主办的“无障碍智能通信合作伙伴启动大会”在京举行。

中国残联副主席、中国助残志愿者协会会长吕世明出席并讲话。吕世明表示，“十三五”时期，我国无障碍环境建设取得了重大突破，“十四五”规划和2035年远景目标纲要对无障碍设施、无障碍信息服务以及智能智慧、科技助残等提出明确要求，无障碍环境建设迎来了更好的发展机遇，无障碍环境建设日益完善惠及社会全体成员，涉及千家万户，无障碍理念日益深入人心。希望社会各界都来关注、重视、支持无障碍环境建设发展，用智慧、力量、情怀推动残疾人事业，推动无障碍更加有爱，用实际行动迎接党的二十大胜利召开。

科大讯飞联合创始人、高级副总裁江涛为大会致辞。江涛表示，科大讯飞作为人工智能国家队，始终坚持以科技创新之力、科技向善之心赋能无障碍信息建设，帮助残疾人更加平等融入社会。

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