CAICT 中国信通院

信息无障碍动态

（2021 年 第 3 期）

中国信息通信研究院

本 期 导 读

一、 中央动态 1
1. 《“十四五”规划和 2035 年远景目标纲要》明确提出加快信息无障碍建设 1
2. 2021 年政府工作报告提出推进智能化服务适应老年人、残疾人需求 1
二、 部委工作 2
1. 工信部严厉查处“3·15”晚会曝光“诱导老年人下载 APP”“APP 违规收集老年人个人信息”等违规行为 2
三、 地方进展 3
1. 安徽“安康码”上线敬老版 3
2. 杭州：公益诉讼助推特殊群体与智能社会无障碍 4
3. 西安首批“适老化”银行示范网点建成 4
四、 企业及社会团体行动 5
1. 云闪付上线关爱版小程序 5
2. “集善畅聊助残计划”落地天津，助力信息无障碍建设 6

一、 中央动态

1. 《“十四五”规划和2035年远景目标纲要》明确提出加快信息无障碍建设

2021年两会授权发布《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》。在第十六章加快数字社会建设步伐中提出要构筑美好数字生活新图景，推动购物消费、居家生活、旅游休闲、交通出行等各类场景数字化，打造智慧共享、和睦共治的新型数字生活。推进智慧社区建设，依托社区数字化平台和线下社区服务机构，建设便民惠民智慧服务圈，提供线上线下融合的社区生活服务、社区治理及公共服务、智能小区等服务。丰富数字生活体验，发展数字家庭。**加强全民数字技能教育和培训，普及提升公民数字素养。加快信息无障碍建设，帮助老年人、残疾人等共享数字生活。**

2. 2021年政府工作报告提出推进智能化服务适应老年人、残疾人需求

2021年3月5日，十三届全国人民代表大会第四次会议在人民大会堂开幕。根据会议议程，国务院总理李克强代表国务院向大会作政府工作报告。报告共分三个部分：2020年

工作回顾、“十三五”时期发展成就和“十四五”时期主要目标任务、2021年重点工作。

在2021年重点工作中，明确要切实增进民生福祉，不断提高社会建设水平。注重解民忧、纾民困，及时回应群众关切，持续改善人民生活。**推进智能化服务要适应老年人、残疾人需求，并做到不让智能工具给他们日常生活造成障碍**。健全帮扶残疾人、孤儿等社会福利制度，加强残疾预防，**提升残疾康复服务质量**。分层分类做好社会救助，及时帮扶受疫情灾情影响的困难群众，坚决兜住民生底线。

二、 部委工作

1. 工信部严厉查处“3·15”晚会曝光“诱导老年人下载APP”“APP违规收集老年人个人信息”等违规行为

3月15日，中央广播电视总台第31届“3·15”晚会曝光诱导用户、特别是老年用户下载APP程序，获取用户隐私等问题。针对曝光的内存优化大师、智能清理大师、超强清理大师、手机管家pro四款APP，工信部第一时间组织开展技术检测，查实其存在欺骗误导用户下载、违规处理个人信息等问题，已要求主要应用商店予以下架，并组织北京、天津、上海、广东四省市通信管理局对涉事企业主体进行调查处理。前期专项整治行动中，工信部针对存在欺骗误导用户

下载问题的 APP，责令整改 300 款、公开通报 37 款、下架 3 款；针对存在违规处理个人信息问题的手机管家、内存优化、垃圾清理类 APP，责令整改 75 款、公开通报 20 款、下架 1 款。

同时，工信部高度重视互联网应用适老化工作，根据国务院《关于切实解决老年人智能技术困难实施方案》相关要求，**已于 2021 年 1 月启动“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”**，首批指导 158 家老年人常用的网站和 APP 完成改造，**针对“强制广告多、容易误导老年人”问题，要求改造后的 APP 版本不再设有广告插件。**

三、 地方进展

1. 安徽“安康码”上线敬老版

“安康码”于 3 月上线敬老版，可精准定位使用对象，65 周岁及以上的老人登录皖事通 APP，进入“安康码”服务，会默认开启“安康码”敬老版界面。

安康码”敬老版字体醒目，便于阅读。秉持“简洁、便捷”的原则，考虑老年人的使用习惯，“安康码”敬老版页面字体更大、更醒目，页面设计更加人性化；

服务简化，操作快捷。与通用版不同，“安康码”敬老版进行了服务的简化。首页仅配置三项使用频率较高的服务：

扫一扫、常见问题和管理家庭成员，操作更快捷。

易于点击，贴合需求。高频服务位于页面显著位置，并使用不同颜色块加以区分，对比明显，便于老年用户点击后直达服务，更加贴合老年人的使用需求。

2. 杭州：公益诉讼助推特殊群体与智能社会无障碍

杭州市检察院在全市部署开展**“信息无障碍检察公益诉讼专项监督”行动**，重点监督纠正出行、办事、文化等公共场所信息无障碍建设中存在的问题。

截至 3 月 25 日，杭州检察机关排查发现信息无障碍建设检察公益诉讼案件线索 12 件，主要涉及**医疗急救系统不具备文字信息报送和文字呼叫功能、残疾人、老年人智能技术运用困难、人行横道信号灯未设置声响提示装置、残疾人停车优惠无法适用、景点、核酸检测点等违法问题**，制发诉前检察建议 7 份，督促纠正违法点 16 处，各项整治在进一步推进中。

3. 西安首批“适老化”银行示范网点建成

3 月 24 日，由人民银行西安分行主办、人民银行西安分行营业管理部协办，西安银行承办的**西安市银行网点适老化支付服务“五个标准化”示范点揭牌仪式在西安银行总行营业部举行**，西安市首批 20 家适老化支付服务“五个标准

化”示范银行网点正式亮相。

西安市银行网点适老化支付服务“五个标准化”示范点从全市 3000 多个银行网点中选定 20 个银行网点升级建设。这些示范网点重点聚焦涉及老年人的高频业务事项和服务场景，从支付服务的环境、质量、流程、监督以及应急管理等五个维度进行标准化管理，积极打造安全、无障碍的适老化支付服务环境。

针对老年人支付服务中的“数字鸿沟”问题，人民银行西安分行积极组织辖内银行进行适老化改造，**通过设置爱心窗口、开通办理业务“绿色通道”、提供专人咨询服务等方式，**为老年人营造温馨舒适的服务环境，**打造有温度的适老化支付服务**。同时，还积极引导辖内银行立足业务实际，优化流程，改进技术手段，对因各种原因无法到网点办理业务的老年人，为其灵活提供上门服务。

四、 企业及社会团体行动

1. 云闪付上线关爱版小程序

近日，云闪付 App 打造的“适老化”关爱版小程序正式上线。该小程序从界面、操作等方面提升了支付便捷化程度，为老年用户提供更加便利的移动支付服务。

云闪付关爱版小程序汇聚了云闪付 App 内老年用户的常

用服务场景，如乘车码、充值中心、公共缴费及电子社保卡、医保电子凭证。**通过字体放大、色彩醒目、功能突出、一键添加到手机桌面等设计，提升老年用户的使用体验**，帮助老年人享受到移动支付的便捷，打造更有温度的适老化产品。

2.“集善畅聊助残计划”落地天津，助力信息无障碍建设

3月24日，中国残疾人福利基金会与杭州方得智能科技有限公司共同启动“集善畅聊”助残项目。杭州方得智能科技有限公司通过本次活动捐赠价值超过百万的**“爱畅聊”无障碍通话助理**，将陆续提供给十五个省市的特教学校聋人学生使用。

3月25日，在天津市残联及天津市残疾人福利基金会大力支持下，“集善畅聊助残项目”来到天津理工大学，为天津理工大学聋人工学院的100名听障学生捐赠“爱畅聊”无障碍通话助理并进行使用培训。

捐赠仪式上，杭州方得智能科技有限公司联合创始人王伟龙先生代表公司向天津市残疾人福利基金会及天津理工大学聋人工学院捐赠100套爱畅聊无障碍通话助理。残疾人就业是促进残疾人社会融合的最好途径，**“爱畅聊”无障碍通话助理在实现聋人学生信息交流无障碍的同时，更建立起了学生毕业后独立工作生活的能力和信心，为其就业创造了更多可能**，从而实现个人价值与社会价值认同，助力听障人

士共享美好新时代。

CAICT 中国信通院

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