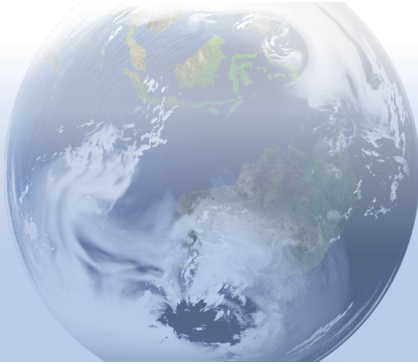
CAICT 中国信通院

信息无障碍动态

（2021 年 第 2 期）

中国信息通信研究院



本 期 导 读

一、 部委工作 1

1. 工信部发布《关于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的通知》..... 1

2. 全国老龄办发布《关于做好老年人冬春季新冠肺炎疫情防控工作的通知》 2

二、 地方进展 3

1. 多省通信管理局组织开展信息通信行业涉及民生服务专项检查 3

2. 江苏信息通信业开展“爱老助残 暖心服务”专项行动 3

3. 浙江通信业助力老年人跨越“数字鸿沟”..... 4

三、 企业及社会团体行动（互联网应用适老化专辑）.....5

1. 中国电信营业厅 APP 推出关爱版..... 5

2. 京东推出老年顾客服务专区..... 5

3. 淘宝推出亲情号业务 6

4. 贝壳找房推出“关怀版”APP，发起“我来教您用手机”项目 7

5. 百度 APP、小度智能屏支持方言识别 7

6. 抖音发起“助力老年人跨越‘数字鸿沟’”系列短视频创作活动 8

一、 部委工作

1. 工信部发布《关于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的通知》

为深入贯彻习近平总书记关于切实解决老年人运用智能技术困难的重要批示精神，工信部于2021年2月10日发布《关于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的通知》（以下简称《通知》），进一步完善**工业和信息化领域便利老年人使用智能化产品和服务的政策措施**，确保老年人更好地共享信息化发展成果。

《通知》提出要重点推进四项工作：一是为老年人提供更优质的电信服务，二是开展互联网适老化及无障碍改造专项行动，三是扩大适老化智能终端产品供给，四是切实保障老年人安全使用智能化产品和服务。

今年，工信部将组织为期一年的互联网适老化及无障碍改造专项行动，优先推动115个公共服务类网站和43个手机APP完成适老化及无障碍改造，助力老年人等特殊群体跨过“数字鸿沟”。其中，中国信通院负责支撑APP适老化及无障碍改造工作。

2. 全国老龄办发布《关于做好老年人冬春季新冠肺炎疫情防控工作的通知》

2 月 9 日，为深入贯彻习近平总书记关于疫情防控的重要指示批示精神，全国老龄办发布《关于做好老年人冬春季新冠肺炎疫情防控工作的通知》（以下简称《通知》），就老年人冬春季疫情防控工作就出工作部署。

《通知》要求要持续做好老年人照顾和权益保障工作，切实**解决老年人在出行、就医、消费等日常生活中遇到的智能技术运用困难**。有条件的地区和场所要**为不使用智能手机的老年人设立“无健康码通道”**，做好服务引导和健康核验。不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证，对老年人可采取凭有效身份证件登记、持纸质证明通行、**出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施**。

《通知》提出**开展“智慧助老”行动**，建设老年友善医疗机构，帮助老年人解决运用智能技术困难。完善电话、网络、现场等多种预约挂号方式，畅通家人、亲友、家庭签约医生等代老年人预约挂号的渠道；简化网上办理就医服务流程，为老年人提供语音引导、人工咨询等服务。

二、 地方进展

1. 多省通信管理局组织开展信息通信行业涉及民生服务专项检查

2021 年 2 月，内蒙古自治区、青海、湖北、河南、江苏、山东、海南省等通信管理局纷纷组成检查组，开展基础电信企业重点民生服务检查工作，覆盖自营厅、专营店、网掌厅以及客服热线，重点检查携号转网、5G 服务、**适老化服务**、市场竞争秩序等涉及民生服务相关工作。要求基础企业高度重视老年人权益保护工作，严格落实主体责任，加强统筹推进，切实提供好适老化服务。

2. 江苏信息通信业开展“爱老助残 暖心服务”专项行动

2021 年 2 月 8 日，江苏省通信管理局与省残疾人联合会共同发文，在全省信息通信行业内**开展“爱老助残 暖心服务”专项行动**。

本次专项行动从“**打造安全、优先、便捷的适老助残通信服务体系**”“**推进信息通信行业信息无障碍建设**”“为老年人、残疾人提供定制化‘暖心’服务”三大方面入手，提出了“保留和优化传统线下通信服务”“提供更便捷的客服热线服务”“**推动互联网网站、移动互联网应用、基础电信企业网掌厅进行适老助残功能改造**”“推进电信经营场所无

障碍设施建设与改造”“提供针对老年人、残疾人的定制化通信服务”等十四项重点任务。

3. 浙江通信业助力老年人跨越“数字鸿沟”

为贯彻落实《国务院办公厅关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》，工信部发布的《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》，浙江管局与省民政厅等省内十二个部门联合印发《浙江省养老机构开业“一件事”实施方案》，组织基础运营企业实现养老机构开业“一件事”跨部门联办、主动式服务，推动养老服务高质量发展。积极响应工业和信息化部对老年人等特殊群体的权益保护工作。迅速组织企业推出多种适老化服务举措，完善线下传统电信服务方式助力解决老年人运用智能技术困难。**实现一键呼入客服服务**。实名制登记的 65 岁以上老年人拨打省内三家电信运营商的客服电话，可以直接享用人工咨询服务。实现爱心通道服务。省内三家电信运营商线下营业厅均为老年人提供爱心通道，老年人进入营业厅将有专人引导并提供“面对面”温馨服务，无需再排队等候。**打造专属套餐**。开展助老服务公益活动。三家电信运营商都在营业厅**开设了智能手机应用课程、防电信诈骗知识讲座等**。实施新兴科技服务。

三、 企业及社会团体行动（互联网应用适老化专辑）

1. 中国电信营业厅 APP 推出关爱版

在中国电信营业厅 APP 首页，通过搜索关爱、关怀等关键字，或点击右上角“+”，即可设置关爱版。**关爱版具有大字体、大图标等特点**，并且为充话费、充流量等操作**提供视频教程**，便于老年人使用。

中国电信 10000 号客服热线针对实名制登记的 65 岁及以上老年用户，提供**“一键进入”人工客服**和**优先接入服务**，方便老年人业务咨询和办理。

2. 京东推出老年顾客服务专区

为贯彻落实《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，**京东在全国范围内超过 2 万家线下门店，**包括京东家电专卖店、电脑数码专卖店、京东之家、京东大药房、七鲜超市、京东便利店、五星电器**设置老年用户专人导购和专属服务**，**推出老年顾客服务专区**，辅助老年人学习和使用智能设备，解决老年人线上、线下购物、结算、购药、问诊中的需求痛点，规避假冒伪劣商品和消费陷阱等诸多问题。

为了减少结账排队时间，京东便利店设专员辅助老年顾客操作自助收银机支付，让老年顾客轻松使用智能设备，享受快捷便利的购物体验。京东七鲜超市则在原有现金服务的

同时，增设老年顾客服务专员，现场解答老年顾客在购物过程中的疑惑。工作人员也深入社区，针对老年顾客进行使用智能设备、领取优惠券、结账等购买知识的培训，让老年人足不出户就可以享受线上购物、送货上门的服务。

京东大药房自营门店针对到店老年顾客开展助老服务，不仅提供免费血压监测、“店内代跑腿”等一系列服务，还将助老服务深入到例如“京智康”智能机器人的身体全面检测、手把手讲解在线购药、电话问诊等功能使用的具体环节和体验中。

3. 淘宝推出亲情号业务

为了让老年人享受移动互联网带来的便利，同时也消弭老年人情感沟通的鸿沟，淘宝推出了亲情账号业务。**老人绑定亲情号后可进入老年版**。该版本一方面提供了**更大的字体、更简洁的界面**，另外还通过绑定亲情关系，**简化注册、代付等环节**，简化中老年人对淘宝的使用难度，降低老年人的互联网使用门槛，解决老年人购物难的社会痛点，并通过“老小异地”购物实时交流和亲情家园实现家庭互动，增进长辈子女间的沟通，提升老年人生活质量，助力老龄事业发展。截至目前，累计绑定长辈人数已超过 2000 万。

4. 贝壳找房推出“关怀版”APP，发起“我来教您用手机”项目

贝壳找房推出**“关怀版”APP**，目前已在北京、上海、深圳、杭州、南京、成都等百余城市正式上线。在贝壳找房最新版本的APP设置页面，点击“进入关怀版”字样，便可一键切换到“关怀版”大字号模式。为了让老年人可以用到界面简单、操作简单的服务产品，贝壳还增加了一键连线经纪人功能，实现线上一对一沟通。

另外，自2018年起，贝壳找房发起“我来教您用手机”项目，通过定期的**社区公益课堂、在线课堂和手机使用到店咨询答疑服务**，帮助社区内有需要的老年人学习手机使用相关功能。截止2020年11月底，已经走进**全国19个城市**的421个社区，累计开展**手机学习课程3630节，服务超过12万人次老年人**。数千名经纪人成为志愿者，成为老年人喜欢的“小老师”，助力社区长者享受便捷、快乐的老年生活。

5. 百度APP、小度智能屏支持方言识别

针对老年人群视力、操作等方面的制约和不便，百度APP推出了以语音技术为核心的系列服务，例如百度输入法推出AI自由手写、方言自由说等适老型功能，**支持普通话和多种方言及口音识别**，支持包括四川话、河南话等15种地方方言及混合语音输入。百度APP还推出语音搜索和语音播报功能，

解决老年人群操作不便或不会拼音、书写效率慢等问题。

小度智能屏推出针对老年人群推出了**“长辈模式”**，拾音优化与方言识别功能，有效解决老人“说得慢”、“边说边想”和方言口音等问题。

6. 抖音发起“助力老年人跨越‘数字鸿沟’”系列短视频创作活动

抖音公益官方号联合抖音站内热心公益的优质创作者，发起**“助力老年人跨越‘数字鸿沟’”系列短视频创作活动**，通过制作一系列轻松简洁、适老易懂的优质宣传内容，目前已推出 10 集，**讲述手机如何调大字体、手机常用基础功能、老年人防骗故事情景剧等**。

创建视频话题#教长辈用手机，为老年人运用智能化产品、提高网络安全素养，提供积极正向引导。抖音公益筹备发起守护老年人创作者联盟，邀请更多优质创作者，一起助力老年人跨越“数字鸿沟”。

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