

互联网应用适老化和无障碍改造专项行动方案

信息无障碍是指通过信息化手段弥补身体机能、所处环境等存在的差异，使任何人（无论是健全人还是残疾人，无论是年轻人还是老年人）都能平等、方便、安全地获取、交互、使用信息。当前，我国公共服务类网站及移动互联网应用（APP）无障碍化普及率较低，适老化水平有待提升，多数存在界面交互复杂、操作不友好等问题，使得老年人不敢用、不会用、不能用；普遍存在图片缺乏文本描述、验证码操作困难、相关功能与设备不兼容等问题，使得残疾人等群体在使用互联网过程中遇到多种障碍，面临“数字鸿沟”。为切实解决老年人运用智能技术困难，提升互联网应用适老化水平及无障碍普及率，特制定本行动方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，聚焦老年人、残疾人等的信息生活需求，广泛调动社会各方力量和有利因素，综合采取行政指导、技术推动、信用评价等多种手段，推进互联网网站和移动互联网应用（APP）适老化及无障碍改造，着力解

决老年人、残疾人在智能技术面前遇到的困难，推动充分兼顾老年人、残疾人需求的信息化社会建设，显著提升互联网应用适老化水平及无障碍普及率，增进包括老年人、残疾人在内的全体人民福祉。

针对老年人，推出更多具有大字体、大图标、高对比度文字等功能特点的产品。鼓励更多企业推出界面简单、操作方便的界面模式，实现一键操作、文本输入提示等多种无障碍功能。提升方言识别能力，方便不会普通话的老人使用智能设备。

针对视力障碍人士，推动网站和手机 APP 与读屏软件做好兼容，解决“验证码”操作困难、按钮标签和图片信息不可读的问题。推动企业设计研发智能导盲技术和功能。

针对听力障碍人士，鼓励互联网产品信息加配字幕，提高与助听器等设备的兼容性。推动企业提供在线客服等其他可替代电话客服的服务方式。

针对肢体障碍人士，引导网站和手机 APP 支持自定义手势，简化交互操作，推出更多贴合肢体障碍群体需求特点的互联网应用。

此外，针对当前互联网应用中强制广告较多，容易误导老年人的问题，互联网网站和手机 APP 完成改造后的适老版、关怀版、无障碍版本，将不再设有广告插件，特别是付款类操作将无任何诱导式按键，以便各类特殊群体方便、安全地

使用。

二、重点工作

（一）开展互联网网站与移动互联网应用（APP）适老化及无障碍改造。工业和信息化部组织中国信息通信研究院、中国互联网协会，指导相关基础电信企业、互联网企业等单位开展互联网网站和移动互联网应用（APP）适老化及无障碍改造。

1.开展互联网主要行业网站适老化及无障碍改造。紧密结合老年人、残疾人等群体的实际需求，对《工业和信息化部 中国残疾人联合会关于推进信息无障碍的指导意见》（工信部联信管〔2020〕146号）中提出的与老年人、残疾人等群体工作、生活密切相关的公共服务类网站开展适老化及无障碍改造。首批优先推动国家相关部委及省级人民政府、残疾人组织、新闻媒体、交通出行、金融服务、社交通讯、生活购物、搜索引擎等8大类、共115家网站进行改造（网站名单见附件1）。中国互联网协会协助基础电信企业及网站接入服务商加快互联网无障碍服务体系建设，持续推动互联网信息无障碍环境建设健康发展。

2.开展老年人、残疾人常用移动互联网应用（APP）的适老化及无障碍改造。立足老年人、残疾人的实际生活体验，丰富满足其需求的移动互联网应用（APP）种类和功能，对《工业和信息化部 中国残疾人联合会关于推进信息无障碍

的指导意见》（工信部联信管〔2020〕146号）中列出的移动互联网应用十大领域、注册用户数超过5000万人、同类产品中市场份额排名前5名的APP进行适老化及无障碍改造。首批优先推动新闻资讯、社交通讯、生活购物、金融服务、旅游出行、医疗健康等6大类、共43个APP进行适老化及无障碍改造（APP名单见附件2）。中国信息通信研究院协助各互联网企业，在开发设计移动互联网应用（APP）的过程中落实信息无障碍有关标准的要求，并将无障碍优化纳入产品及服务的日常维护流程。

（二）开展适老化及无障碍改造水平评测并纳入“企业信用评价”。

1.建立评测体系并组织评测。工业和信息化部委托中国信息通信研究院、中国互联网协会等单位研究建立互联网应用适老化及无障碍水平评测体系，明确评测指标、各指标所占比重等，开展评测工作。

2.公示评测结果并督促改进。向社会公开发布评测结果，对适老化及无障碍建设、改造、优化要求落实不到位的企业，及时指导、督促其进行改进。

3.将信息无障碍评测情况纳入“企业信用评价”。明确信息无障碍在企业信用评价中的分值，将企业在推动信息无障碍方面的实际成效作为“企业信用评价”的加分依据。综合考虑相关互联网企业网站、移动互联网应用（APP）的适老

化及无障碍水平、信息无障碍工作机制、企业助老助残行动等多方面的成效，对表现突出的予以加分。

(三) 授予信息无障碍标识及公示工作。

1.授予、延续或撤销信息无障碍标识。根据适老化及无障碍建设水平评测结果，对符合要求的互联网网站、移动互联网应用（APP），授予信息无障碍标识（），有效期两年。组织对最新版本的网站、APP 进行抽查，并根据结果延续或撤销已授予的标识。

2.公示信息无障碍标识。各互联网网站、移动互联网应用（APP）需在网站及应用的显著位置显示信息无障碍标识。引导各大应用商店（市场）设立无障碍应用下载专区，将已取得信息无障碍标识的 APP 统一纳入专区，方便老年人、残疾人等重点受益群体下载使用。

三、工作进度安排

(一) 动员部署阶段（2021 年 1 月-2 月）。组织召开专题会议，对专项行动进行安排部署。各相关单位按照本方案要求，结合实际制定具体实施方案。

(二) 组织实施阶段（2021 年 3 月-10 月）。组织本方案所附名单的各相关单位开展并完成网站和 APP 适老化、无障碍改造工作。建立互联网应用适老化及无障碍水平评测体系，组织实施适老化及无障碍改造水平评测。

(三) 总结评测阶段（2021 年 11 月-12 月）。及时总结

工作成效，公开发布评测结果，授予符合要求的信息无障碍标识，督促不符合要求的予以改进，并纳入“企业信用评价”。

四、工作要求

（一）高度重视，落实责任。各单位要充分认识信息无障碍对增进人民群众福祉的重要意义，明确工作机构和责任人，制定优化改造方案，勇于担当、真抓实干，切实把各项工作落到实处。

（二）需求导向，务求实效。从老年人、残疾人等特殊群体的迫切需求入手，注重其实际体验，积极融合运用新技术，切实促进产品丰富多样和服务方便可及，提升互联网应用无障碍化普及率。

（三）强化宣传，社会参与。运用多种渠道及时宣传信息无障碍成果，树立标杆及典型案例，营造良好舆论环境。动员企业、高等学校、研究机构等多方力量，共同推动信息无障碍的持续发展。

附件：1.首批适老化及无障碍改造网站名单

2.首批适老化及无障碍改造 APP 名单

附件 1

首批适老化及无障碍改造网站名单

类 型	网站名称
国家部委及 省级政府	中国政府网、外交部网站、卫生健康委网站、教育部网站、中国气象网、省级政府网站（共 31 个省市）
残疾人组织	中国残疾人联合会、各省残疾人联合会（共 31 个省市）
新闻媒体	人民网、新华网、中国网、央视网、国际在线、求是网、中国日报网、中国青年网、中国经济网、中国新闻网、搜狐网、腾讯网、网易网、澎湃新闻、今日头条
交通出行	中国国际航空、中国东方航空、中国南方航空、海南航空、深圳航空、中国铁路 12306、携程、去哪儿、艺龙旅行网、蚂蜂窝、8684 公交网、途牛旅游网、住哪网
社交通讯	中国电信网上营业厅、中国移动网上营业厅、中国联通网上营业厅、新浪微博、知乎
生活购物	京东商城、阿里巴巴、淘宝网（包括天猫）、苏宁易购、当当网、国美电器网上商城、孔夫子旧书网
搜索引擎	百度、搜狗
金融服务	中国工商银行、中国建设银行、中国农业银行、中国银行、中国交通银行

附件 2

首批适老化及无障碍改造 APP 名单

类 型	APP 名称
新闻资讯	腾讯新闻、新浪微博、今日头条
社交通讯	(1) 社交类：微信、QQ
	(2) 电信类：电信、移动、联通网上营业厅
生活购物	(1) 购物：淘宝、京东、拼多多、闲鱼
	(2) 美食外卖类：饿了么、美团
	(3) 住房：链家、贝壳
	(4) 娱乐：抖音、火山小视频、喜马拉雅听书、爱奇艺、优酷、全民 K 歌、唱吧
	(5) 工具：百度、搜狗
金融服务	(1) 支付类：支付宝、微信支付
	(2) 银行类：中国工商银行、中国农业银行、中国建设银行、中国银行、中国交通银行
旅游出行	(1) 地图类：百度地图、高德地图、腾讯地图
	(2) 网约车类：滴滴出行
	(3) 票务类：铁路 12306、携程旅行
医疗健康	(1) 寻医问诊类：114 健康、好大夫在线、微医
	(2) 医药类：京东到家、叮当快药