



请输入关键字

- 首页
- 组织机构
- 新闻中心
- 信息公开
- 助残服务
- 专题专栏
- 理论研究
- 维权
- 组织建设
- 康复
- 教育就业
- 宣传文化
- 体育
- 国际合作

首页 > 业务频道 > 维权 > 无障碍环境建设

业务频道	
理论研究	+
维权	-
职能介绍	
工作动态	
法律法规	
法治建设	
权益保障	
无障碍环境建设	
业务专题	
信访工作	
政策文件	
组织建设	+
康复	+
教育就业	+
宣传文化	+
体育	+
国际合作	+
计划财务	+
党建	+
新闻文化	+

工业和信息化部 中国残联关于推进信息无障碍的指导意见

发布日期：2022-04-22 【字体：大 中 小】 打印 微信 微博

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团工业和信息化主管部门、残疾人联合会，各省、通信管理局，中国电信集团有限公司、中国移动通信集团有限公司、中国联合网络通信集团有限公司行业协会，有关企业：

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。近年障碍建设取得积极进展，但仍存在顶层设计欠缺、市场有效供给不足、产品服务质量不高、强等问题。为加快推进我国信息无障碍建设，努力消除“数字鸿沟”，助力社会包容性发展，依建设条例》，提出以下意见。

一、总体要求

（一）指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三神，坚持以人民为中心的发展思想，聚焦老年人、残疾人、偏远地区居民、文化差异人群等受益群体（以下简称“重点受益群体”），着重消除信息消费资费、终端设备、服务与应用等三产品服务供给，补齐信息普惠短板，使各类社会群体都能平等方便地获取、使用信息，切实幸福感、获得感和安全感。

（二）基本原则。

以人为本，需求导向。把增进人民群众福祉作为出发点和落脚点，从重点受益群体的注重可操作性和实效性，使人民群众方便、平等地参与社会生活。

政府引导，社会参与。发挥政府引导示范作用，提高信息无障碍公共服务水平，动员企研究机构、社会团体等多方力量，共同推动信息无障碍的持续发展。

创新驱动，融合发展。积极融合运用新技术，促进产品丰富多样和服务方便可及。推进乡信息化建设相衔接，与教育、医疗、就业、交通等多领域融合。

统筹推动，循序渐进。统筹多方资源，形成工作合力，优先突破通信服务、互联网网站用等重点领域的障碍问题，逐步向其他领域拓展延伸。

（三）主要目标。

到2021年底，面向持证残疾人及60周岁以上农村老年人的通信服务资费优惠进一步加大对受益群体通信资费负担。各级政府部门网站、移动互联网应用、基本公共信息指示设施的无提高，村镇中小学、卫生院（室）互联网接入与信息化应用水平普遍提升。初步构建起涵盖应用等领域的无障碍规范标准体系。探索开展网站、移动互联网应用的信息无障碍评级评价。

到2025年底，建立起较为完善的信息无障碍产品服务体系和标准体系。建成信息无障碍无障碍成为城市信息化建设的重要组成部分，信息技术服务全社会的水平显著提升。

二、主要任务

（一）加强信息无障碍法规制度建设。

1. 推进信息无障碍相关立法工作。贯彻依法治国方略，推动将信息无障碍纳入到相关立法工作中，为推进行业规范化、标准化发展提供法治保障。

（二）加快推广便利普惠的电信服务。

2. 完善网络及信息基础设施建设。加强偏远地区村镇中小学、卫生院（室）、图书馆、基础设施建设，确保宽带网络服务稳定、高质。推动5G在无障碍领域的应用，加快联网智能提升信息服务水平。

3. 推动电信服务无障碍。简化电信业务办理流程，推广线上办理、电话办理、上门办理提升电信运营商网上营业厅、移动端服务渠道的无障碍化水平，鼓励电信运营商提供电子版盲文账单等服务，推进电信经营场所无障碍设施建设与改造。

4. 鼓励推出电信资费优惠举措。支持电信运营商结合持证残疾人、60周岁以上农村老年求，提供更大折扣的资费优惠，合理降低使用固定电话、移动电话、宽带网络等服务的费用部门出台本地推动面向重点受益群体信息消费的相关政策。

（三）扩大信息无障碍终端产品供给。

5. 鼓励信息无障碍终端设备研发与无障碍化改造。培育一批科技水平高、产品性价比优端设备制造商，推动现有终端设备无障碍改造、优化，支持开发残健融合型无障碍智能终端生产可穿戴、便携式监测、居家养老监护等智能养老设备。

6. 提升信息辅助器具智能化水平。针对残疾人、老年人功能康复和健康管理需求，加大器具研发力度，提升产品的通用性、安全性和便利性。重点加快智能轮椅、智能导盲设备、康复机器人等智能终端的设计开发，积极研发虚拟现实、头控、眼控、声控、盲用、带字幕产品。

7. 推进公共服务终端设备的无障碍改进。鼓励企业设计开发适应重点受益群体不同服务服务设备，如银行ATM机、机场自助值机设备、地铁自助检票设备、医院自助就医设备、自在城市范围内推进公共场所的无障碍自助公共服务设备的部署。

8. 支持新技术在信息无障碍领域的发展与应用。推进人工智能、5G、物联网、大数据区块链等关键技术在信息无障碍领域的融合和科技成果转化，支持新兴技术在导盲、声控、辨别、语音识别、语音合成等方面的实际应用。

9. 加强信息无障碍产品宣传与推广。搭建信息无障碍产品供给与需求对接平台，广泛利电子商务企业、电信运营商、医疗康复机构以及社团组织等渠道加强产品宣传与推广。

（四）加快推动互联网无障碍化普及。

10. 推进互联网网站无障碍建设。加快提升各级政府门户网站、政务服务平台及网上办障碍服务能力，鼓励公共企事业单位加入城市信息无障碍公共服务体系。引导新闻媒体、金

务等网站建设符合信息无障碍通用标准要求，鼓励从事公共服务的其他网站支持信息无障碍接入服务商搭建互联网信息无障碍共性技术服务平台，为接入网站提供无障碍技术支持。

11．推动移动互联网应用无障碍优化与研发。丰富满足重点受益群体需求的移动互联网类和功能，加快无障碍地图产品开发和人工智能技术的融合应用，推进新闻资讯、社交通讯融服务、旅游出行、工作教育、市政服务、医疗健康等领域移动互联网应用的无障碍改造。新标准和技术对移动互联网应用进行无障碍优化，将无障碍优化纳入产品日常维护流程。

（五）提升信息技术无障碍服务水平。

12．深入开展“互联网+科技助残”行动。进一步完善全国残疾人人口基础数据库和残疾人设。支持电子商务助力残疾人创业就业，为残疾人士提供低成本、高效率、多方式创业的机会。

13．加快推动智慧养老产业发展。推进社会养老、居家养老与信息无障碍有机结合。推广养老产品及服务推广目录，推动一批智慧健康养老服务品牌做优做强，推进智慧健康养老服务试点企业、项目选拔向信息无障碍领域倾斜。

14．推进公共服务信息无障碍优化。鼓励公共交通系统提供语音提示、信息屏幕系统、信息无障碍服务。加快推进“互联网+医疗健康”向重点受益群体延伸覆盖，推进医疗服务系统造。支持利用信息技术加快推进食品药品信息识别无障碍。

（六）完善信息无障碍规范与标准体系建设。

15．统筹推进信息无障碍规范与标准体系建设。建设完善包括总体性标准、通用性标准品标准在内的标准体系，开展信息服务系统、应用软件、终端产品等信息服务载体无障碍定，建立完善针对疫情、自然灾害等突发公共事件的信息无障碍应急服务规范。

16．强化信息无障碍规范与标准落地实施。开展信息无障碍重点规范与标准宣贯工作，评测机制，指导第三方机构按照无障碍规范与标准进行符合性测试，发布评测认证结果，落实与标准落地应用。

17．鼓励参与信息无障碍国际标准制定。鼓励支持行业协会、研究机构、高等学校、企业际标准制定，推动相关技术、标准等方面的国际化合作。

（七）营造良好信息无障碍发展环境。

18．加强与城乡信息化建设融合衔接。支持将信息无障碍建设纳入智慧城市、数字乡村城乡信息化建设工作。在城市大数据中心、地理信息服务系统、突发事件管理系统等各类信入新技术，满足各类群体的无障碍应用。

19．深化国际交流与合作。积极开展信息无障碍领域国际交流与合作，扩大我国在相关组织中的影响力。宣传我国信息无障碍发展理念和建设成果，为推动信息无障碍事业发展贡国方案。

20．营造良好社会氛围。通过政府支持、企业联动、公益慈善补充，营造全社会共建信氛围。多渠道、多形式普及信息无障碍知识和通用设计理念，倡导爱心企业、社会组织通过服务、设立基金等方式，支持和参与信息无障碍建设。

三、保障措施

（一）加强统筹实施。各级残联部门和相关部门要协同配合，制定相关配套政策，推进研发和应用，提升本地网络无障碍服务能力。成立信息无障碍工作专家委员会，开展前瞻研巡回指导及测试评估等工作。建立信息无障碍发展评估机制，评选一批信息无障碍优秀案例

碍发展指数，定期对网站及移动互联网应用等进行评级评价并向社会公开。支持与文明城市相结合开展相关示范、创建、评定工作。

（二）加大政策支持。支持各级政府部门通过购买服务、无偿资助、后补助等方式，对行资助和帮扶，支持无障碍关键技术研发及产业发展。相关行业主管部门对信息无障碍建设在企业评优、信用管理、社会责任考核等工作中给予倾斜。落实并完善针对残疾人互联网创策。推动制定适应当地经济社会发展水平和残疾人需求的扶持政策，引导社会各方力量积极参

（三）加强人才保障。鼓励高等学校增加信息无障碍相关课程，开展助残助老理论及技息无障碍领域人才。广泛开展公益性信息化培训，普及信息无障碍知识，加强针对重点受益产品和应用的能力培训，引导重点受益群体提升适应就业需求和生活需求的信息技能，鼓励碍产品的设计、开发、测试等过程。

（四）加强宣传推广。对于满足信息无障碍规范、标准的终端设备、网站、移动互联网息无障碍标识”，激励各主体积极参与信息无障碍建设。通过多媒体渠道宣传信息无障碍建设共识。

版权所有：中国残疾人联合会 京ICP备05022942号-12号 [联系我们](#)
网站管理及技术支持：中国残疾人联合会信息中心

获取更多信息无障碍相关文档：www.aar.org.cn/knowledge
