

《欧盟无障碍法案(EAA)》 合规白皮书

(2026年9月)

信息无障碍研究院

联谛信息无障碍

TÜV南德意志集团

浙江垦丁（广州）律师事务所

上海锦天城（广州）律师事务所

北京市康达（深圳）律师事务所

北京中银（深圳）律师事务所

上海沪权律师事务所

斐石律师事务所

深圳市华狮公益基金会

《欧盟无障碍法案（EAA）》合规白皮书

目录

《欧盟无障碍法案（EAA）》合规白皮书	1
目录	1
前言	7
EAA 的立法背景和意义	8
立法背景	8
意义	8
EAA 的合规要求与监管机制	9
EAA 适用范围（产品与服务）	9
适用的产品范围	9
适用的服务范围	10
核心合规要求（无障碍功能性要求）	10
信息可感知性要求	10
可操作性与交互要求	11
可理解性要求	11
与辅助技术的兼容性要求	12
无障碍支持与信息披露要求	12
技术标准的参考与合规判断	12
EAA 监管机构&投 / 起诉来源	12
刑事责任情形下的监管与举报机制（以部分成员国为例）	13
行政处罚情形下的监管与举报机制（以部分成员国为例）	14
监管实践的总体特征与企业合规启示	15

EAA 的违规惩罚机制	16
企业推进 EAA 合规的关键措施	18
明确合规义务与适用范围	19
开展系统性的无障碍评估	19
制定并实施合规路线图	20
发布无障碍声明	20
加强团队培训与内部流程建设	20
重视实质合规与证明文件管理	20
EAA 与主要国家无障碍法规对比分析	21
政策法规概览及主要遵循标准	21
近一年动态趋势与政策	22
监管方式与违法风险	22
EAA 协调标准解读：EN 301 549	24
EN 301 549 的发展历程	24
EN 301 549 主要内容解读	26
标准定位与适用背景	26
标准总体结构与作用逻辑	27
Clause 4：标准的核心——功能性绩效要求	27
技术性要求（Clause 5–13）的逻辑与适用方式	28
符合性评估与附录支持	29
标准与 WCAG 的关系	30
小结	30
EN 301 549 与 WCAG 的主要异同	30
主要相同点：技术底座的对齐	31
主要不同点：广度与深度的延伸	31

差异解读：为什么仅符合 WCAG 仍可能不足	32
展望：从 V3.2.1 向 V4.x 及未来演进	32
EAA 生效后，各国执法、违法现状及案例	33
法国：四大电商企业被起诉	33
德国：竞争对手发出警告函	33
瑞典：电商专项抽查启动	34
荷兰：App 主动申报与整改要求	34
总结与企业应对	35
最佳实践：企业 EAA 合规案例	35
案例一：移动终端产品——小米手机海外版	35
场景说明	35
EAA 相关义务（法律层面）	35
EN 301 549 技术参考（部分）	36
实施路径示例	36
合规实施与专业支撑	37
案例二：大屏终端产品——CVTE 视源股份会议平板（智慧屏）无障碍实施	37
场景说明	37
EAA 相关义务（法律层面）	38
EN 301 549 技术参考（部分）	38
实施路径示例	38
合规实施与专业支撑	38
案例三：产品说明文档——以 CVTE 视源股份大屏说明书为例	39
场景说明	39
EAA 相关义务（法律层面）	39
EN 301 549 技术参考（部分）	40

实施路径示例	40
合规实施与专业支撑	40
案例四：电子商务数字服务——某品牌商城无障碍合规设计场景	41
场景说明	41
EAA 相关义务（法律层面）	41
EN 301 549 技术参考（部分）	41
实施路径示例	41
合规实施与专业支撑	42
EAA 合规答疑及常见误区	43
1. 理解并满足 EAA 的合规要求	43
1.1 企业要做的无障碍具体指什么？	43
1.2 2025 年 6 月 28 日及过渡期如何理解？	43
1.3 服务提供商是否可忽视 EAA？	44
1.4 PC 软件是否属于 EAA 适用范围？	44
1.5 是否满足 WCAG AA 就满足 EN 301 549？	44
1.6 是否可以通过豁免暂不考虑 EAA？	45
1.7 企业级产品是否需要考虑 EAA？	45
1.8 是否必须进行官方认证？	45
2. 行业落地中的常见问题	45
2.1 电商平台	45
2.2 Web 产品	46
2.3 智能硬件与终端	46
3. 其他共性问题	46

3.1	智能硬件与终端	46
3.2	未合规产品处理	46
3.3	成本豁免	47
3.4	服务过渡期注意事项	47
	特别提示	48
	Web 无障碍插件的合规风险	48
	大量依赖无障碍插件的企业面临诉讼风险	48
	欧盟委员会发布合规警示	49
	Web 无障碍主流实现路径对比：插件自动化方案 vs. 源代码级原生修复	50
	官方参考资源与投诉渠道	51
	法规原文	51
	技术标准	51
	欧盟政策说明	52
	成员国投诉与监管渠道（示例）	52
	参编机构简介、联系方式	52
	编委会	52
	参编机构	53
	信息无障碍研究院	53
	深圳市联谛信息无障碍有限责任公司	53
	TÜV 南德意志集团	55
	浙江垦丁（广州）律师事务所	55
	上海锦天城（广州）律师事务所	56
	北京市康达（深圳）律师事务所	56
	北京中银（深圳）律师事务所	57
	上海沪权律师事务所	58

斐石律师事务所	58
深圳市华狮公益基金会	58
版权声明与无障碍声明	59
版权声明	59
无障碍声明	60

前言

随着《欧盟无障碍法案》（European Accessibility Act，以下简称“EAA”）于 2025 年 6 月 28 日起在欧盟范围内正式适用（该法案于 2019 年通过并生效），欧盟市场对特定产品与服务的无障碍性提出了具有法律约束力的强制性要求。该法案适用于所有面向欧盟市场提供相关产品与服务的企业（特定“微型企业”除外），其影响已不仅限于合规层面，更直接关系到企业的市场准入资格、品牌声誉及潜在法律风险。

为协助出海企业系统性理解并应对 EAA 带来的合规挑战，在此背景下，信息无障碍研究院、联谛信息无障碍，联合认证、法律、公益、科研等各领域专业机构和人士，共同编撰本白皮书。本白皮书以“从立法背景到实操落地”为核心脉络，旨在为企业提供一套结构清晰、可执行的无障碍合规参考框架。

本白皮书首先梳理 EAA 的立法背景及其制度意义，随后对合规要求进行系统拆解，涵盖适用的产品与服务范围、参考技术标准、监管机制及违法责任等关键内容。在此基础上，结合法国、德国、瑞典等成员国的近期执法案例，呈现 EAA 在不同国家的实际落地情况，并进一步提出具有可操作性的合规路径建议。同时，针对企业在实践中普遍关注的高频问题进行集中解答，帮助厘清常见误区。最后，提示市场上部分无障碍插件方案的潜在合规风险，并提供识别专业合规服务机构的参考思路。

通过本白皮书，企业可在较短时间内系统了解 EAA 的核心合规要求及主要风险点，为其在欧盟市场的持续合规与稳健运营提供支持。

EAA 的立法背景和意义

立法背景

EAA 的立法背景主要源于欧盟在推进统一市场过程中面临的无障碍法规碎片化问题以及数字化社会发展的现实需求。在 EAA 出台之前，各成员国对产品和服务的无障碍要求差异较大，增加了企业跨境经营的合规成本，也削弱了无障碍产品和服务在欧盟内部市场的自由流通。与此同时，数字技术和线上服务在金融、电子商务、通信等领域的广泛应用，使无障碍问题从个别场景演变为系统性挑战。为此，欧盟于 2019 年通过 EAA，旨在通过制定统一的无障碍要求，提高关键产品和服务的可访问性，减少市场壁垒，促进包容性增长，并自 2025 年起在欧盟范围内强制实施。

意义

EAA 的意义主要体现在社会、市场和企业合规三个层面。从社会层面看，EAA 通过将无障碍要求纳入产品和服务的基本规范，系统性提升残障人士和老龄人群获取数字与实体服务的能力，减少数字鸿沟，推动更具包容性的社会参与。从市场层面看，EAA 以统一立法取代成员国分散的无障碍规则，降低企业在欧盟范围内开展业务的合规复杂度，消除无障碍标准差异造成的市场壁垒，促进无障碍产品和服务在单一市场中的自由流通。从企业与产业层面看，EAA 将无障碍从“附加要求”提升为“基本合规要求”，推动企业在产品设计、技术研发和服务交付阶段系统性引入可访问性理念，促进技术创新和长期可持续发展，同时为不合规行为提供明确的监管和执法依据。

EAA 的合规要求与监管机制

EAA 适用范围（产品与服务）

EAA 对在欧盟市场投放或向终端用户提供的特定产品和服务提出了强制性的无障碍要求。法案要求相关产品和服务在设计、开发和交付过程中，应当具备必要的无障碍功能，使残障人士能够在与非残障人士实质上等同的条件下进行访问和使用。该要求贯穿产品和服务的整个生命周期，而不仅限于最终交付阶段。

EAA 的适用范围主要涵盖与数字技术、公共服务和日常生活高度相关的产品与服务类型，具体如下。

适用的产品范围

根据 EAA 的规定，下列在欧盟市场投放的产品属于重点监管对象：

- 通用计算机设备及其操作系统，包括台式计算机、笔记本电脑以及相关操作系统；
- 智能手机及其他电子通信终端设备；
- 与视听媒体服务相关的终端设备，包括支持数字电视接收、播放和交互功能的电视设备；
- 自助服务终端设备，包括支付终端，以及专门用于提供本法所涵盖服务的自动取款机（ATM）、售票机、值机终端、向乘客提供运输服务信息的交互式自助服务终端；注：安装在车辆、飞机、船舶或铁路车辆内的交互式信息自助服务终端不属于本法产品范围；作为客运服务要素的交互式自助服务终端，同样排除安装在车辆、飞机、船舶或铁路车辆内的终端；
- 电子阅读器（e-readers），即用于访问和阅读电子出版物的专用设备。

适用的服务范围

除产品外，EAA 同样对以下向欧盟用户提供的服务提出无障碍要求：

- 电子商务服务；
- 消费者银行服务——仅指面向消费者的银行服务，不含投资、保险等一般金融服务；
- 电子通信服务（不含机器对机器（M2M）传输服务）；
- 客运服务（航空、公交、铁路、水运）的以下要素：网站、移动应用、电子票务、实时旅行信息、交互式自助服务终端（城市、郊区及区域客运服务仅适用其中交互式自助服务终端的要求）；
- 提供视听媒体服务访问的服务；
- 与欧洲统一紧急求助号码 112 相关的紧急通信应答服务；注：依据 EAA 第 31 条第 3 款，成员国可将 112 相关无障碍要求的适用日期最迟延至 2027 年 6 月 28 日。
- 电子书及专用软件；

核心合规要求（无障碍功能性要求）

EAA 并未针对每一类产品或服务规定具体的技术实现方案，而是以功能性无障碍要求为核心，明确产品和服务在使用过程中必须满足的基本可访问性能力。企业可在不改变功能本身的前提下，通过合理的技术路径实现合规，但最终效果需确保残障用户能够独立、有效地使用相关产品和服务。

总体而言，EAA 的无障碍功能性要求主要体现在以下几个方面：

信息可感知性要求

产品和服务应当确保信息能够通过多种感知方式被用户获取，避免仅依赖单一感官

形式传达关键信息。具体包括：

- 重要信息不应仅通过颜色、形状或声音进行区分；
- 文字内容应具备足够的对比度和可读性；
- 音频信息应提供可替代的文本或字幕形式；
- 视觉内容在必要时应支持辅助说明或替代文本。

该要求旨在保障视力障碍、听力障碍等用户能够平等获取关键信息。

可操作性与交互要求

产品和服务的操作方式应当具备良好的可操作性，避免对用户的精细动作能力或反应速度提出不必要的限制，包括：

- 支持多种输入方式，如键盘、触控、辅助输入设备等；
- 不应强制依赖复杂手势或精确操作；
- 操作流程应具备合理的时间限制设置，必要时允许用户延长或取消；
- 自助终端及硬件设备的物理操作应兼顾不同身高、行动能力和使用姿势。

该类要求重点面向肢体障碍用户和行动能力受限人群。

可理解性要求

产品和服务在信息呈现和交互逻辑上应当清晰、一致，降低认知负担，具体包括：

- 界面结构和操作逻辑保持一致性；
- 文本内容应使用清晰、简明的语言，避免不必要的复杂表达；
- 关键操作应提供明确提示和反馈；
- 错误信息应易于理解，并提供可行的纠正指引。

该要求有助于认知障碍用户、老年用户及初次使用者顺利完成操作。

与辅助技术的兼容性要求

产品和服务应当能够与常见辅助技术协同工作，而非形成技术障碍，包括但不限于：

- 支持屏幕阅读器、放大工具、语音输入等辅助技术；
- 避免使用阻断辅助技术解析的交互或界面实现方式；
- 对外暴露必要的语义信息和状态信息，便于辅助技术识别。

该要求是数字产品和服务合规的关键评估点之一。

无障碍支持与信息披露要求

企业还应当向用户提供必要的无障碍相关信息，以支持产品和服务的持续可用性，包括：

- 提供关于无障碍功能的使用说明；
- 明确无障碍支持渠道和反馈方式；
- 在合理范围内持续维护和更新无障碍能力。

该要求强调无障碍不仅是一次性开发行为，而是持续性的服务责任。

技术标准的参考与合规判断

在实际合规过程中，EAA 通常通过协调标准来具体化上述功能性要求。其中，EN 301 549 是最核心的参考标准，其内容在很大程度上与（Web Content Accessibility Guidelines，以下简称“WCAG”）保持一致。企业若依据相关标准进行设计、开发和测试，通常可作为满足 EAA 无障碍要求的重要依据。

EAA 监管机构&投 / 起诉来源

在明确 EAA 对产品和服务提出的无障碍合规要求后，企业还需进一步了解欧盟各成员国在法案落地过程中的监管体系与执法机制，包括由哪些机构负责监督执行、哪些

主体有权发起投诉或举报，以及违规可能引发的法律后果。清晰掌握上述要素，有助于企业提前识别合规风险，建立有效的内部监控与应对机制。

总体来看，EAA 作为欧盟指令，其具体执行与执法由各成员国依据本国法律体系分别落实。在实践中，各国在监管机构设置、举报路径及处罚方式上存在一定差异，但均围绕“确保无障碍要求有效落地”这一核心目标构建了相对完整的监管框架。以下将结合不同国家的实践，对刑事责任与行政处罚两类情形下的监管与举报机制进行说明。

刑事责任情形下的监管与举报机制（以部分成员国为例）

在部分欧盟成员国，严重违反 EAA 无障碍要求的行为可能被认定为刑事违法，相关案件由具备法定权限的监管或执法机构处理。

爱尔兰

在产品领域，竞争与消费者保护委员会（Competition and Consumer Protection Commission, CCPC）承担主要的市场监督职责；在服务领域，监管职能相对分散，例如：

- 电子通信服务由通信管理委员会（Commission for Communications Regulation, ComReg）负责；
- 视听媒体服务由爱尔兰媒体委员会（Coimisiún na Meán）监管；
- 银行及金融服务则由爱尔兰中央银行负责监督。

举报主体方面，个人消费者、残障人士，以及代表消费者或公共利益的非政府组织（Non-Governmental Organizations, NGO）或其他合法组织，均有权就涉嫌不合规行为向相关机构举报。

塞浦路斯

EAA 在塞浦路斯的执行由社会福利副部长（Deputy Minister of Social Welfare）负责，其可授权相关部门开展市场监督和执法工作。

举报主体包括消费者、残障人士及相关协会，均可通过官方渠道提交投诉。

卢森堡

卢森堡设立了专门的无障碍监管机构——产品与服务可访问性监督办公室 (Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services, 以下简称“OSAPS”), 负责市场监管、违法调查、强制执行及合规指导。

在举报机制上，任何个人或组织均可向 OSAPS 举报产品或服务的不合规情形。监管机构可据此开展抽查或调查，并在必要时启动法律程序。

行政处罚情形下的监管与举报机制（以部分成员国为例）

在多数成员国，EAA 的执行主要通过行政监管体系实现，对违规行为采取行政处罚措施。

德国

联邦及各州市场监督机构共同负责 EAA 的执行工作。市场监督机构无障碍协调中心 (Marktüberwachungsstelle Barrierefreiheit, MLBF) 作为中央协调机构，负责统筹相关监管活动。

在举报方面，消费者以及依据《残疾人平等法》和《停止侵权法》获得授权的机构，有权向市场监督部门提出投诉或申请调查。

法国

市场与消费者保护局 (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, 以下简称“DGCCRF”) 监管一般服务；电子通信、邮政及报刊发行监管局 (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, 以下简称“ARCEP”) 负责电信服务；视听与数字通信监管局 (Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique, 以下简称“ARCOM”)

负责视听媒体服务。

谁可以举报：消费者、有权限的协会均可举报违规或通过司法途径起诉。

不同类型的产品和服务由不同监管机构负责：

- 市场与 DGCCRF 监管一般消费类服务；
- 电子通信、邮政及 ARCEP 负责电信相关服务；
- 视听与 ARCOM 负责视听媒体服务。

消费者以及具备法定资格的协会均可举报违规行为，相关案件亦可通过司法途径提起诉讼。

意大利

产品领域的市场执行主要由意大利企业与意大利制造部（Ministero delle Imprese e del Made in Italy, MIMIT, 2022 年由原经济发展部更名而来）负责；数字服务领域则由意大利数字机构（Agenzia per l'Italia Digitale, 以下简称“AgID”）承担监管职责。

消费者及残障人士团体可直接向 AgID 报告涉嫌不合规的服务。

西班牙

EAA 的执行由各自治区主管机关负责，国家层面设立了技术支持与协调单位（unidad técnica de apoyo y coordinación），以协调全国范围内的监管行动。

公众、消费者协会及残障人团体均可通过官方渠道提交投诉，若违规问题未得到整改，将进入正式处罚程序。

监管实践的总体特征与企业合规启示

综合各成员国的实践可以看出，尽管监管机构架构与举报渠道在不同国家之间存在

明显差异，但普遍呈现出以下特征：

一是监管主体覆盖面广，既包括传统市场监管机构，也包括通信、金融、媒体等行业主管部门；二是举报门槛相对较低，除直接受影响的消费者外，社会组织、协会乃至公众个人均可能成为执法触发因素；三是无障碍合规已被纳入常态化监管体系，执法资源投入持续加强。

对于计划进入或已进入欧盟市场的企业而言，仅关注统一层面的 EAA 要求已不足以应对实际合规风险，还需结合目标市场所在国家的具体监管与执法机制，制定针对性的无障碍合规策略。

EAA 的违规惩罚机制

在监管主体与举报路径明确的前提下，企业还需充分重视违反 EAA 可能带来的法律后果。根据各成员国的立法安排，违规行为除可能面临高额行政罚款外，在情节严重的情况下，亦可能构成刑事犯罪并承担相应刑事责任。

例如，在塞浦路斯，严重违规行为可能被判处最高 3 年的监禁；在爱尔兰，刑事处罚的最高监禁期限可达 18 个月。此外，卢森堡、西班牙、匈牙利等国家设定的罚款上限在欧盟成员国中处于较高水平，部分情形下最高罚款金额可达 100 万欧元甚至更高。

总体而言，EAA 的惩罚机制并非象征性设置，而是通过较高的法律责任上限，强化企业对无障碍合规义务的重视。以下将详细列举欧洲各国具体处罚规定（来自欧洲各国公开数据），以帮助相关企业更好地了解并遵守当地无障碍法规，避免不必要的法律风险。

部分欧洲国家的无障碍违法处罚

注：数据源自欧洲各国政府网站及非营利机构公开资料，存在时效性。

国家	最高处罚（每次）	类型
爱尔兰	5000 欧元，或 6 个月监禁	刑事犯罪 （简易程序）
	或两者并罚	
	6 万欧元，或 18 个月监禁，	刑事犯罪 （公诉程序）
	或两者并罚	
塞浦路斯	3 万欧元，或 3 年监禁	刑事犯罪
	或两者并罚	
卢森堡	100 万欧元	行政处罚
法国	5 万欧元	行政处罚
德国	10 万欧元	行政处罚
意大利	4 万欧元	行政处罚
奥地利	8 万欧元	行政处罚
瑞典	1000 万瑞典克朗	行政处罚
希腊	10 万欧元	行政处罚
西班牙	100 万欧元	行政处罚
匈牙利	约 126 万欧元，或年营收的 5%	行政处罚
波兰	年营收的 10%	行政处罚
捷克共和国	约 40 万欧元	行政处罚
比利时	20 万欧元	行政处罚
罗马尼亚	约 3000 欧元	行政处罚
荷兰	约 10 万欧元	行政处罚
斯洛伐克	3 万欧元，或年营收的 3%	行政处罚
爱沙尼亚	2 万欧元	行政处罚
斯洛文尼亚	4 万欧元	行政处罚
立陶宛	1.5 万欧元	行政处罚
丹麦	未明确规定	行政处罚

芬兰	未明确规定	行政处罚
葡萄牙	未明确规定	行政处罚
马耳他	未明确规定	行政处罚
拉脱维亚	未明确规定	行政处罚
克罗地亚	约 13 万欧元	行政处罚
瑞士	约 5500 欧元	行政处罚
英国	6 万英镑（精神损害赔偿）	行政处罚
英国	无上限（经济赔偿）	行政处罚

表 1 欧洲部分国家无障碍相关监管与处罚概览（含非欧盟成员参考）

表注：

1. 表中未明确列示刑事处罚的国家，并不意味着排除刑事责任。在情节严重或构成其他违法行为的情况下，相关国家仍可能依法适用刑事追责机制。
2. 瑞士并非欧盟成员国，但鉴于其与欧盟市场的高度联通性，EAA 对瑞士本国企业、技术标准及立法发展具有较为显著的间接影响。目前，瑞士相关处罚规定主要依据其国内《残疾人平等法》执行。
3. 英国已于 2021 年脱离欧盟，EAA 不适用于英国，表中英国数据依据其国内立法（如《2010 年平等法》）整理，仅供参考。
4. 表中处罚金额为公开数据上限，实际处罚可能结合企业营收、违规持续时间、整改态度动态调整。

企业推进 EAA 合规的关键措施

为在欧盟市场实现对 EAA 的有效合规，企业应从战略、流程与执行层面系统推进相关工作，形成覆盖产品和服务全生命周期的无障碍管理机制。结合 EAA 的制度要求与成员国监管实践，企业可重点从以下方面开展合规建设。

明确合规义务与适用范围

企业首先应识别其在欧盟市场销售的产品或提供的服务是否属于 EAA 的适用范围，并系统理解法案确立的核心无障碍要求以及相关成员国的配套立法。这一过程不仅有助于企业在产品设计、服务交付及运营管理中实现精准合规，也有助于及早识别潜在法律风险。

需要注意的是，EAA 对“微型企业”（microenterprises）在特定情形下设有豁免安排。微型企业指雇员少于 10 人、且年营业额或年度资产负债表总额不超过 200 万欧元的企业。EAA 范围内服务的微型企业豁免于本指令的无障碍要求；涉及产品的微型企业不享有该豁免，仍须满足产品无障碍要求。

企业应结合自身规模、业务类型及在欧盟市场的实际经营情况进行审慎判断，必要时结合成员国转化立法确认。需要强调的是，该豁免仅适用于提供服务型的微型企业，不适用于产品制造及投放市场环节；即使形式上符合微型企业标准，若其产品对残障用户产生实质性影响，仍可能面临监管或合规风险。

基于此，企业应建立持续的合规监控机制，以便在无障碍标准更新或成员国法规发生变化时及时调整应对策略，确保合规状态的长期有效性。

开展系统性的无障碍评估

在明确合规义务后，企业应对现有产品和服务开展系统性的无障碍评估。评估过程中，可参考 EN 301 549 等欧盟协调标准，该标准为信息与通信技术（Information and Communication Technology，以下简称“ICT”）产品和服务的无障碍设计提供了全面框架，并在相关条款中与 WCAG 标准保持高度一致。通过专业评估，企业能够识别影响用户使用的关键无障碍问题，为后续整改和优化提供客观依据。

在评估实施层面，除基于标准的技术检测与专家评估外，建议引入残障用户参与的

实际使用测试（user testing），以验证产品或服务在真实使用场景下的可访问性表现。该类测试有助于发现标准检测难以覆盖的体验性问题，是提升无障碍质量的重要补充手段。

需要说明的是，残障用户参与测试通常被视为行业最佳实践，而非 EAA 或 EN 301 549 明确规定的强制性合规要求。企业可结合产品类型、风险等级及资源情况，合理设计评估方案，在满足合规要求的基础上持续优化用户体验。

制定并实施合规路线图

在评估结果基础上，企业应制定可执行的无障碍合规路线图，明确整改重点、时间安排及责任分工。合规路线图应优先覆盖对用户可访问性影响较大的关键问题，并与产品或服务的版本迭代节奏相结合。同时，企业应建立定期测试和复查机制，在持续迭代过程中及时发现并修复潜在的无障碍风险，形成持续改进的闭环管理模式。

发布无障碍声明

企业可通过发布无障碍声明，向用户、合作伙伴及监管机构展示其在无障碍方面的承诺与实践。通过透明、可核查的信息披露，有助于增强企业在合规层面的可信度。

加强团队培训与内部流程建设

实现持续合规离不开组织层面的支持。企业应推动产品研发、运营、客户服务等相关团队系统理解 EAA 的合规要求，将无障碍理念纳入产品设计、开发和交付流程之中，并通过培训机制提升团队在日常工作中落实可访问性要求的能力，从源头降低合规风险。

重视实质合规与证明文件管理

在 EAA 的执法与监管实践中，合规判断并不仅基于形式文件，而更强调产品和服务在实际使用中的可访问性效果。企业在欧盟市场可能面临来自监管机构、残障人士、社会组织、商业竞争对手及客户等多方的监督或投诉。因此，企业应确保产品和服务在

经过专业测试和整改后，能够在实际场景中被障碍用户独立、顺畅地使用，实现实质意义上的合规。

与此同时，企业应妥善保留符合性声明（DoC）、无障碍声明、评估报告等技术文档，以便在发生监管审查或争议时提供充分的合规依据，从而降低法律风险并维护企业的长期经营稳定性。

EAA 与主要国家无障碍法规对比分析

为了帮助企业在全球市场理解无障碍合规要求，本章将 EAA 与主要国家 / 地区的无障碍政策法规进行对比，涵盖法规内容、近期动态、监管模式及主要遵循标准。

政策法规概览及主要遵循标准

国家 / 地区	主要法规	主要遵循标准
中国	《无障碍环境建设法》 《推进互联网适老化及无障碍建设高质量发展共同行动方案（2025 - 2028）》	结合国际标准（WCAG）与国家标准（如 GB / T 37668），建筑等领域遵循《建筑与市政工程无障碍通用规范》（GB 55019-2021）。
欧盟	《欧盟无障碍法案（EAA）》	EN 301 549
美国	《美国残疾人法案（Americans with Disabilities Act，以下简称“ADA”）》 《康复法案》第 508 条《通信与视频无障碍法（Communications and Video Accessibility Act，以下简称“CVAA”）》	WCAG（ADA 及第 508 条的主要参考） 联邦通信委员会（Federal Communications Commission，以下简称“FCC”）为实施 CVAA 制定的具体规则（如针对电信中继服务、视频节目的专门要求）

加拿大	《无障碍加拿大法案（ACA）》及附属《无障碍加拿大法规》	CAN / ASC - EN 301 549。该国家标准融合了 WCAG 的要求，并已正式写入法规。
澳大利亚	《澳大利亚残疾歧视法（DDA）》	WCAG 2.2 Level AA 及 AS EN 301 549
印度	《印度残疾人权利法案（RPWD Act）》	WCAG

表 2 政策法规概览

近一年动态趋势与政策

- 中国：2025 年启动全国适老化及无障碍改造，重点推进残疾人友好医疗机构建设。
- 欧盟：EAA 自 2025 年 6 月 28 日起正式适用（法案于 2019 年通过并生效），ICT 产品与服务必须符合无障碍要求。
- 美国：ADA 网站诉讼高发（2025 年上半年约 2014 起，同比增长 37%，来源：EcomBack《2025 年中期 ADA 网站无障碍诉讼报告》）；第 508 条刷新强化联邦 ICT 无障碍要求；CVAA 持续覆盖视频与通信服务。
- 加拿大：数字技术无障碍法规于 2025 年注册，公共部门 2027 年、大型企业 2028 年生效。
- 澳大利亚：发布数字无障碍新指导，明确数字服务责任。
- 印度：针对金融服务发布数字访问性合规指引，将平台可访问性纳入正式监管。

监管方式与违法风险

- 中国：行政规划驱动，主管部门及行业协会推动执行，辅以社会监督。
- 欧盟：各成员国监管机构执法，违规可能触发刑事责任、高额罚款或市场禁售。
- 美国：司法部、私人诉讼及联邦合同监管并行；FCC 监管 CVAA；面临集体诉讼、高额赔偿及市场准入风险。

- 加拿大：联邦无障碍监管机构执行合规审查；违规最高罚款 7.5 万加元。
- 澳大利亚：行政或民事投诉、诉讼为主，监管机构可采取纠正措施或罚款。
- 印度：行政执法与行业监管为主，主要通过政府部门监督。

EAA 协调标准解读：EN 301 549

EN 301 549 是欧盟在信息和通信技术(Information and Communication Technology, ICT)领域制定的无障碍协调标准,旨在为各类 ICT 产品和服务提供可测试、可验证的无障碍技术要求。

在 EAA 框架下, EN 301 549 被广泛用于具体化法案中提出的功能性无障碍目标。

需要强调的是, EAA 本身以功能性要求为核心, 并不直接规定具体技术实现方式。在实践中, 欧盟通过发布和引用协调标准, 为企业提供一条被广泛认可的合规实施路径。但需注意区分两类协调标准: 截至 2026 年 8 月, 被欧盟官方公报 (Official Journal of the European Union, 以下简称“OJEU”) 引用的 EN 301 549 版本 (V2.1.2 于 2018 年、V3.2.1 于 2021 年) 均仅针对《欧洲网络无障碍指令》(Directive (EU) 2016/2102); EAA 尚无被 OJEU 引用的协调标准, 依据 EAA 第 15 条及 Regulation (EU) No 1025/2012 的推定合规 (presumption of conformity) 机制, 须待 EAA 协调标准 (行业预计为 EN 301 549 V4.1.1, 预计 2026 年内引用, 以 OJEU 发布为准) 经 OJEU 引用后方可生效。因此, 企业依据 EN 301 549 开展设计、开发与测试, 目前可作为满足 EAA 功能性要求的强有力证据, 但尚不构成 EAA 层面的法定合规推定。EN 301 549 仍是当前支撑 EAA 合规评估最重要、最具操作性的技术参考标准之一。

EN 301 549 的发展历程

EN 301 549 最初发布于 2014 年, 最早用于规范欧盟公共采购中 ICT 产品和服务的无障碍要求。随着欧盟无障碍立法体系的逐步完善, 该标准经历了多次修订, 以适配不断扩展的适用场景和技术发展。

主要版本演进如下:

- V1.1.1（2014 年）——EN 301 549 首个版本，基于 WCAG 2.0，为公共采购场景中的 ICT 产品和服务设定无障碍要求。
- V2.1.1（2018 年 3 月）——引入 WCAG 2.1 的相关要求。
- V2.1.2（2018 年 8 月）——引入 WCAG 2.1 的相关要求，2018 年 12 月被 OJEU 引用（针对《欧洲网络无障碍指令》），成为具有法律效力的协调标准。
- V3.1.1（2019 年 11 月）——过渡修订版本。
- V3.2.1（2021 年 3 月）——整合 WCAG 2.1 Level A 与 Level AA 的成功准则，并扩展了对实时文本（Real-Time Text，以下简称“RTT”）等功能的技术要求；2021 年 8 月被 OJEU 引用（仅针对《欧洲网络无障碍指令》），是当前 WAD 合规评估中广泛使用的有效版本。



图 1 EN 301 549 V3.2.1 封面

- V4.1.0（草案，2025 年 11 月；2026 年 6 月完成终稿草案）与 V4.1.1（制定中，预计 2026 年发布）——拟纳入 WCAG 2.2，并新增与 EAA、WAD 的映

射（Annex ZA/ZB）；截至 2026 年 8 月，两者均未被 OJEU 引用。

后续版本旨在进一步对齐 WCAG 2.2，并增强对新技术和新使用场景的覆盖。相关版本是否被正式引用为协调标准，应以 OJEU 发布的信息为准。

在对外合规沟通和风险评估中，企业应关注当前被引用的生效版本，同时合理跟踪后续版本的技术方向，以降低中长期合规调整成本。

EN 301 549 主要内容解读

标准定位与适用背景

EN 301 549 是欧盟层面用于规范信息与通信技术 ICT 产品和服务无障碍要求的核心技术标准。该标准最初的 1.x 和 2.x 版本主要用于公共采购场景，但随着欧盟无障碍立法体系的发展，其适用范围已显著扩展。

在正在制定中的 EN 301 549 V4.1.1（草案，截至 2026 年 8 月尚未正式发布）中，EN 301 549 拟同时纳入：

- 《欧洲网络无障碍指令》（Directive 2016/2102）的最低技术要求；
- 《欧洲无障碍法案》（European Accessibility Act, Directive 2019/882）的相关无障碍要求。

因此，EN 301 549 不再仅是“采购标准”，而是成为企业在 产品设计、开发、测试、交付、维护及合规声明等多个环节中，用于落实 EAA 要求的关键参考标准。

需要强调的是，EN 301 549 覆盖的无障碍要求范围广泛，既包括功能层面的要求，也包括物理特性、软件行为和交互方式等方面。无论企业处于研发、测试、制造、采购、运维或合规管理的哪个阶段，都需要明确：在特定产品、服务及使用情境下，哪些要求是适用的、必须满足的。

EN 301 549 的内容结构清晰、逻辑严谨，可分为以下几个核心部分：

标准总体结构与作用逻辑

EN 301 549 共由 14 个正文条款和 6 个附录组成，其结构并非线性阅读设计，而是强调“理解逻辑 + 按需使用”。

- 第 0 - 3 条：提供标准背景、适用范围、术语定义及参考文件，为理解标准奠定基础；
- 第 4 条：功能性绩效要求（Functional Performance Criteria），从终端用户需求出发，描述无障碍设计试图解决的核心问题；
- 第 5 - 13 条：具体的技术性无障碍要求，构成标准的主体内容；
- 第 14 条：整体符合性（Conformance）要求，说明如何判定产品或服务是否符合 EN 301 549。

附录部分则用于解释标准与欧盟法规之间的关系、条款之间的映射逻辑，以及测试和参考资源。

Annex E 明确指出：虽然多数读者会直接从技术条款（第 5 - 13 条）开始，但从第 4 条理解用户需求逻辑，往往更有助于正确应用标准。

Clause 4：标准的核心——功能性绩效要求

Clause 4 被认为是 EN 301 549 的“核心”。该条款并不提出具体的技术实现方式，而是从终端用户的能力差异和使用需求出发，定义无障碍设计需要满足的功能目标。

该条款涵盖 10 类基于不同障碍类型的功能性绩效要求，并额外包含隐私相关要求。这些障碍既可能是永久性的，也可能是临时性的或情境性的；同时，部分用户可能同时存在多种功能受限情况，需要多种无障碍解决方案的组合支持。

Clause 4 的核心理念在于：

让技术补偿用户在感知、操作、理解或交流方面的限制，而不是放大这些限制。

例如：

- 当用户无法看清信息时，技术应能通过声音或其他方式呈现内容；
- 当用户无法听取信息时，技术应能提供文本或视觉替代；
- 当用户无法精细操作时，应支持替代输入方式。

理解 Clause 4，有助于企业从“为什么需要这些要求”的角度，把握后续技术条款的设计逻辑，而不仅是机械式地逐条对照。

技术性要求（Clause 5 - 13）的逻辑与适用方式

标准的技术性要求分布在第 5 到第 13 条中，涵盖不同类别的 ICT 功能和实现方式：

- 通用要求（Clause 5）：包括所有 ICT 产品和服务在可访问性方面适用的一般性技术要求，通常是后续类别的基础。
- 通信与媒体涉及要求（Clauses 6 - 7）：涵盖语音、视频、辅助通信功能及多媒体无障碍功能要求。
- 硬件相关要求（Clause 8）：包括物理控制、显示内容、输入设备无障碍设计等。
- 网站与应用要求（Clauses 9 - 11）：对应包括网页、文档和软件应用等数字服务内容，并在这些条款中整体纳入或映射 WCAG 的成功准则。特别是网站响应式内容、表单和导航等符合 WCAG 指导值。
- 非网页文档（Clause 10）与支持服务及文档（Clause 12）：Clause 10 针对非网页电子文档的可访问性，Clause 12 针对用户支持服务及随附文档的可访

问性，二者均基于 WCAG 的解释性指导，将 WCAG 准则应用到不同环境中。

标准中的技术性要求通常采用“自限定（self-scoping）”的设定方式，即每一项要求均由适用前提与具体无障碍要求两部分组成，常以“Where ICT …”作为前置条件，用于明确该要求是否适用于特定产品或服务。只有在前置条件成立时，相关要求才进入合规评估范围；若前置条件不成立，则该要求视为不适用。

例如：

- 当标准要求以“Where ICT provides speech out put …”为前提时，仅在产品或服务实际提供语音输出功能的情况下，才需要满足对应的无障碍要求；
- 对于不涉及网页内容的硬件产品，则无需适用网站相关条款（Clause 9）中的具体要求。

这一“自限定”机制有助于企业在实际合规过程中，准确识别适用条款范围，避免将不相关的技术要求误纳入评估，从而提升合规实施的针对性和效率。

符合性评估与附录支持

- Clause 14 说明了 EN 301 549 的整体符合性原则，以及如何判断单项和整体要求的满足情况；
- Annex A 展示了 EN 301 549 与《欧洲网络无障碍指令》的对应关系，帮助识别在特定情境下需重点关注的条款；
- Annex B 将 Clause 4 的功能性绩效要求与 Clause 5 - 13 的技术要求进行映射，有助于评估技术要求对用户体验的实际影响；
- Annex C 提供测试相关指导，但并不替代专业测试方法；
- Annex D 引用认知无障碍相关的进一步资源；
- Annex E：标准使用者应用指导（介绍标准结构与使用方法）；

- Annex F 则记录标准版本变更历史。

标准与 WCAG 的关系

EN 301 549 在技术层面系统性地吸收并扩展了 WCAG 的核心原则与成功准则，将其适用范围从传统网页内容延伸至 网站、软件应用及非网页电子文档等多类 ICT 场景。

在 V3.2.1 版本中，标准主要基于 WCAG 2.1 的 Level A 和 Level AA 成功准则；而正在制定中的 V4.1.1 草案拟进一步与 WCAG 2.2 保持一致，其中 Clause 9（网站）拟与 WCAG 2.2 完全兼容，Clause 10（非网页文档）和 Clause 11（软件）亦拟与 WCAG 2.2 的技术逻辑高度对应（最终以标准发布文本为准）。

WCAG 所确立的四项基本原则——可感知（Perceivable）、可操作（Operable）、可理解（Understandable）和鲁棒性（Robust），贯穿于 EN 301 549 的功能性能声明（Clause 4）及各项技术要求之中，为企业在落实 EAA 时提供了清晰、可验证的技术依据。

小结

EN 301 549 是一套从用户需求导向出发、结构完善的无障碍标准，其核心在于通过清晰的功能性能声明和可测试的技术要求，使屏幕阅读器兼容性、键盘访问、视觉对比度等无障碍功能成为产品和服务设计的一部分。企业可通过对标准的结构理解和各类条款的适用判定，在合规评估、测试与整改过程中系统推进无障碍设计与实施。

EN 301 549 与 WCAG 的主要异同

虽然 EN 301 549 与 WCAG 均旨在提升数字无障碍水平，但二者在定位和适用层级上存在明显差异。WCAG 是面向 Web 内容的“组件级”技术准则，而 EN 301 549 则是覆盖所有信息与通信技术 ICT 产品和服务的欧洲协调标准，为企业在欧盟市场落实无障碍法律要求提供了整体性的技术参考框架。

主要相同点：技术底座的对齐

WCAG 作为技术内核

EN 301 549 的第九章（Web）、第十章（非 Web 文档）及第十一章（软件）在技术层面系统性地引用并映射了 WCAG 2.1 Level AA 的成功准则。因此，在 Web 场景下，符合 WCAG 2.1 AA 的内容通常也可满足 EN 301 549 对应条款的技术要求。

四大原则（POUR）的一致性

两者均遵循“可感知(Perceivable)、可操作(Operable)、可理解(Understandable)和鲁棒性(Robust)”这四项无障碍设计的核心原则。

主要不同点：广度与深度的延伸

维度	WCAG 2.1 / WCAG 2.2	EN 301 549 (V3.2.1 / V4.x)
涵盖范围	仅限 Web 内容（网页、Web 应用）	覆盖所有 ICT，包括硬件、软件、操作系统、通信功能、Web、非 Web 文档及支持服务
法律属性	全球通行的技术事实标准，本身不具法律强制力（除非被地方法规引用）	欧盟协调标准。截至 2026 年 8 月，被 OJEU 引用的 EN 301 549 版本（V2.1.2、V3.2.1）均仅针对《欧洲网络无障碍指令》（2016/2102）；EAA 尚无被 OJEU 引用的协调标准，推定合规（presumption of conformity）须待 EAA 协调标准经 OJEU 引用后生效。
硬件要求	不涉及	包含明确的物理硬件无障碍要求
封闭功能	未涉及	要求封闭系统具备内置辅助功能

维度	WCAG 2.1 / WCAG 2.2	EN 301 549 (V3.2.1 / V4.x)
服务链条	聚焦内容本身	覆盖客户支持、售后服务及说明文档

表 3 EN 301 549 与 WCAG 的主要差异对比

差异解读：为什么仅符合 WCAG 仍可能不足

在 EAA 框架下，仅以 WCAG 合规作为目标，可能无法覆盖所有法定无障碍要求。

例如：

- 移动应用的原生特性：EN 301 549 第十一章对原生 App 的无障碍 API 支持和互操作性提出了更具体要求；
- 非 Web 文档的判定逻辑：第十章基于 WCAG，对 PDF 等非 Web 文档提出了更明确的合规判定依据；
- 通信与紧急服务：第六章涉及 RTT、第十三章中继（relay）与紧急服务接入等通信功能，这是 WCAG 未涵盖的领域。

展望：从 V3.2.1 向 V4.x 及未来演进

随着数字技术和使用场景的持续演进，EN 301 549 也在不断调整其技术覆盖范围和适用重点。从 V4.x 系列版本（V4.1.0 草案与制定中的 V4.1.1）可以看出，标准正逐步加强与最新 WCAG 指导的技术对齐，并关注新型交互方式和多终端使用情境下的无障碍问题。

对于企业而言，当前合规工作的重点仍应放在已被正式引用的生效版本上；同时，通过关注标准演进方向，将无障碍能力纳入长期产品规划，有助于降低未来版本升级带来的合规调整成本。

EAA 生效后，各国执法、违法现状及案例

随着 EAA 于 2025 年 6 月起正式适用于相关产品和服务，欧盟无障碍合规正从“政策导向”逐步进入“监管实施”阶段。

需要指出的是，EAA 作为一项欧盟层级的指令，其具体执法安排和处罚机制将由各成员国在本国法律体系下实施。因此，在执法路径、监管重点及处罚方式上，不同国家之间可能存在差异。

在当前阶段，全面、系统的 EAA 执法案例仍有待积累。但通过分析欧盟既有无障碍法规（如《欧洲网络无障碍指令》）的执法实践，以及成员国已公布的监管机制，可以对 EAA 生效后的合规风险和执法趋势形成较为清晰的判断。

法国：四大电商企业被起诉

2025 年 11 月，法国四大连锁超市——欧尚（Auchan）、家乐福（Carrefour）、勒克莱尔（E. Leclerc）和皮卡德（Picard）因线上购物网站及应用未落实无障碍整改，被法国视障者协会 ApiDV、残障法律维权协会 Droit Pluriel 以及公益法律团体 Intérêt à Agir 联合提起紧急诉讼。

在诉讼前，这些组织已于 7 月向企业发出整改通知，要求在 9 月 1 日前达到 EAA 框架下的数字无障碍标准。实测发现，这些平台仍存在图片缺少替代文本、色彩对比度不足、链接不可键盘访问、页面结构混乱等问题，严重影响视障用户体验。

德国：竞争对手发出警告函

EAA 实施仅六周后，德国出现首批以“竞争对手”为名义的警告函（Abmahnungen），由 CLAIM Rechtsanwalts GmbH 代表 die-website-experte.de 发出，指控部分公司未满足德国《无障碍强化法》（BFSG）要求。

该事件表明，企业不仅需应对监管机构与消费者监督，还需警惕竞争对手带来的合规风险。面对警告函，企业应：

1. 寻求法律意见：确认发函主体是否合法、程序是否正当。
2. 评估自身合规性：对照所在国无障碍法规及 EN 301 549 标准检查产品与服务。
3. 主动整改：及时修复缺陷，发布无障碍声明或 VPAT，降低民事、行政及潜在刑事风险。

瑞典：电商专项抽查启动

2025 年 10 月，瑞典邮政与电信管理局（PTS）启动首轮电商抽查，重点监督网站首页、商品详情页及搜索功能，遵循 POUR 原则。瑞典已通过《某些产品与服务无障碍法》及配套条例转化 EAA，PTS 为产品市场监督主管机关，并对电子通信、银行、电子商务等部分服务行使监督权；不合规企业最高可被处以 1000 万瑞典克朗（按 2026 年 8 月汇率约合 90 万欧元）的罚款（法定罚款区间为 1 万至 1 000 万瑞典克朗），并需采取纠正措施。

对跨境电商而言，若面向瑞典及欧盟消费者销售产品，应高度关注相关法规及抽查动态，防止因违规被罚款或限制市场准入。

荷兰：App 主动申报与整改要求

自 EAA 生效起，荷兰消费者与市场管理局（ACM）要求电子通信和电子商务企业主动评估并申报 App 与网站的无障碍缺陷，按影响程度分为严重、重大、中等、轻微四级，并明确申报时限（严重/重大 1 周内，中等/轻微 1 个月内）。

企业需提供缺陷描述、受影响用户数量及整改计划，如未按要求整改，将面临 ACM 处罚。对于电子通信服务，支持视频通话的 App 需符合“全对话”标准；电子商务服务需提供商品 / 服务无障碍信息，确保消费者在购买环节可访问。

总结与企业应对

上述各国案例显示，EAA 落地执行已进入实质监管阶段，执法形式多样：

- 法国：司法诉讼，强调残障群体监督。
- 德国：竞争对手警告函，提示民事风险。
- 瑞典：官方抽查，高额罚款与纠正措施并行。
- 荷兰：主动申报机制，强化企业自我管理责任。

企业应结合 EN 301 549 技术标准与 WCAG 原则，建立全流程无障碍合规体系，包括检测、整改、声明发布及持续监控，以降低法律风险、保障市场准入并提升品牌信誉。

最佳实践：企业 EAA 合规案例

本章通过几个典型场景，说明企业在不同类型的 ICT 产品与服务中，如何参考 EN 301 549 V3.2.1 / V4.1.0 的技术框架，落实 EAA 下的相关无障碍义务。

案例一：移动终端产品——小米手机海外版

场景说明

小米手机海外版作为面向全球市场的 ICT 移动终端，其无障碍能力主要依赖于操作系统层级的无障碍框架及相关功能设计。通过系统级能力与本地化适配相结合，支持不同感知、操作及认知能力的用户完成通信、信息访问及应用使用等核心功能。

EAA 相关义务（法律层面）

- 面向消费者提供的移动终端产品，应支持视障、听障及肢体障碍用户在不同使用能力条件下访问和操作核心功能。

- 不强制定具体技术实现方式，但要求相关无障碍功能在实际使用中可被用户获取、启用并稳定运行。

EN 301 549 技术参考（部分）

- 第 4.2.1 Usage without vision
- 第 4.2.2 Usage with limited vision
- 第 4.2.7 Usage with limited manipulation or strength
- 第 11 章 Software（系统软件相关要求）

实施路径示例

1. 支持无视觉使用（4.2.1）

在系统层面提供屏幕阅读、语音反馈等无障碍功能，使用户无需依赖视觉即可感知界面信息并完成操作。

2. 支持低视力使用（4.2.2）

通过放大显示、高对比度、色彩调节等功能，提升界面可读性，满足视力受限用户的使用需求。

3. 支持操作能力受限（4.2.7）

提供替代操作方式（如快捷菜单、辅助功能入口等），降低对复杂手势或精细操作的依赖，并通过误触防护减少非预期操作影响。

4. 满足系统软件相关要求（第 11 章）

基于操作系统无障碍服务框架，提供统一的无障碍能力支持，并兼容第三方应用；支持多语言语音反馈及区域化适配；持续优化无障碍能力以提升稳定性与兼容性。

合规实施与专业支撑

在移动终端场景中，无障碍合规涉及操作系统层级能力、系统应用及第三方应用生态的协同表现，其合规复杂度不仅体现在功能实现层面，还体现在跨应用一致性与辅助技术兼容性上。因此，企业通常需要依托无障碍专业机构与第三方认证机构的协同支持，构建系统性的评估与验证体系。

在评估阶段，无障碍专业机构可基于 EN 301 549 第 11 章（软件）及相关条款，对操作系统无障碍服务框架、界面语义信息暴露、焦点管理、语音反馈机制及手势替代方案等进行系统性分析。同时，对系统应用及典型第三方应用开展抽样测试，评估整体生态的可访问性表现。

在整改阶段，专业机构可针对系统级能力（如无障碍服务接口、事件分发机制）及应用层问题提出优化建议，并协助企业建立面向开发者的无障碍设计与开发规范，提升第三方应用的兼容性。在必要情况下，可通过残障用户参与测试，对关键交互路径进行验证，以确保优化措施在真实使用场景中的有效性。

在验证与合规阶段，第三方认证机构可依据相关标准开展符合性评估，并出具检测报告或证明文件，为企业进行无障碍声明、产品合规说明及进入欧盟市场提供支撑。

通过上述协同机制，企业能够实现从“具备无障碍功能”向“具备系统性合规能力”的转变。

案例二：大屏终端产品——CVTE 视源股份会议平板（智慧屏） 无障碍实施

场景说明

会议平板作为典型的 ICT 终端设备，广泛应用于企业会议、教育培训及信息展示等场景。该类设备集成触控操作、遥控器及外接键盘等多种交互方式，并基于主流操作

系统构建应用生态，用于实现文档展示、白板书写及应用访问等核心功能。

针对不同用户的感知与操作能力差异，产品在系统层面与应用层面同步开展无障碍能力建设，以提升在多样化使用场景下的可达性与可用性。

EAA 相关义务（法律层面）

- 面向消费者或公众使用的终端设备，应确保残障用户在不同感知与操作能力条件下能够使用其核心功能。
- 当设备具备平台级能力时，应支持与辅助技术的协同使用，保障信息可获取性与操作可达性。
- 不强制采用特定技术方案，但要求在实际使用中实现功能可达与体验可用。

EN 301 549 技术参考（部分）

- 第 4.2.1 Usage without vision
- 第 4.2.2 Usage with limited vision
- 第 4.2.7 Usage with limited manipulation or strength
- 第 11 章 Software（系统软件相关要求）

实施路径示例

- 用户可通过触控、遥控、键盘、鼠标方式完成主要功能操作，提升操作灵活性。
- 辅助技术可有效识别界面信息并参与交互，增强无视觉使用能力。
- 界面信息表达更加清晰，降低用户理解成本。
- 在复杂环境与不同能力条件下，整体使用体验更加稳定一致。

合规实施与专业支撑

在大屏终端场景中，无障碍合规不仅涉及界面信息呈现，还涉及多输入方式（触控、遥控、键盘、语音）及远距离交互条件下的操作可达性，其复杂性主要体现在多模态交

互与环境适应性上。因此，企业通常需要依托无障碍专业机构与第三方认证机构，开展多维度的评估与优化工作。

在评估阶段，无障碍专业机构可基于 EN 301 549 相关条款，对界面可感知性、焦点顺序、输入方式切换、辅助技术兼容性及多用户环境下的使用表现进行系统性检测。同时，结合会议、教学等典型使用场景，对关键操作路径（如投屏、文件打开、应用切换）进行任务导向测试。

在整改阶段，专业机构可针对界面布局、交互逻辑及输入方式支持提出优化建议，并协助企业建立适配大屏场景的无障碍设计规范。在复杂环境下（如多人协作、远距离观看），可通过用户测试验证信息可读性与操作可达性。

在验证与合规阶段，第三方认证机构可依据相关标准开展符合性评估，并提供检测报告或证明文件，为企业产品在欧盟市场的合规声明与应用推广提供支持。

通过上述多方协同机制，企业能够提升大屏终端在多场景、多用户条件下的整体可访问性与稳定性。

案例三：产品说明文档——以 CVTE 视源股份大屏说明书为例

场景说明

产品说明书和使用指南是用户理解和正确使用产品的重要前提，EAA 将相关信息与支持服务明确纳入无障碍要求范围。

EAA 相关义务（法律层面）

- 与产品相关的说明性信息应以可访问的形式提供
- 文档本身不应成为残障用户使用产品的障碍

EN 301 549 技术参考（部分）

- 第 10 章 Non-web documents
- 第 12 章 Documentation and support services

实施路径示例

- 说明书采用结构化文档格式，支持屏幕阅读器顺序读取
- 图片、图示和操作示意提供相应的文本替代说明
- 在文档中明确说明产品无障碍相关功能及其启用方式

合规实施与专业支撑

在产品说明文档场景中，无障碍合规的核心在于信息结构与内容表达的可访问性，其复杂性主要体现在文档语义结构、阅读顺序及辅助技术解析能力上。因此，企业通常需要借助无障碍专业机构与第三方认证机构，对文档进行系统性优化与验证。

在评估阶段，无障碍专业机构可基于 EN 301 549 第 10 章（非网页文档）及第 12 章要求，对文档结构（如标题层级、列表语义）、阅读顺序、替代文本完整性及表格可访问性等进行系统性检测。同时，通过辅助技术（如屏幕阅读器）验证文档在实际使用中的可读性与可理解性。

在整改阶段，专业机构可协助企业对文档进行结构化重构，包括优化语义标签、补充图片替代文本、调整内容逻辑顺序，并建立统一的无障碍文档编制规范。在必要情况下，可对关键文档进行用户测试，以验证信息传达的清晰性。

在验证与合规阶段，第三方认证机构可对文档进行符合性评估，并出具相关证明文件，为企业满足 EAA 信息提供义务及应对监管检查提供支撑。

通过上述协同机制，企业能够实现从“提供说明文档”向“提供可访问信息服务”的转变。

案例四：电子商务数字服务——某品牌商城无障碍合规设计场景

场景说明

网上商城的 PC 端官网、移动端原生应用是用户完成商品浏览、交易下单、售后维权全流程服务的核心载体，该类服务属于 EAA 法案明确覆盖的“向公众提供的数字服务”范畴，直接决定残障用户能否平等获取与使用电商服务。

EAA 相关义务（法律层面）

- 向欧盟市场提供的网上商城数字服务，应确保残障用户可感知、可操作、可理解并可稳健使用，保障其与普通用户享有实质平等的服务访问权。
- 网上商城的无障碍合规义务覆盖全业务流程与所有服务载体，不因其功能模块属于交易、支付、售后等细分环节而被豁免。
- 应为残障用户提供明确的无障碍问题反馈渠道与等效替代服务方案，不得拒绝向残障用户提供核心电商服务。

EN 301 549 技术参考（部分）

- 第 9 章 Web
- 第 11 章 Software;

实施路径示例

- 全页面采用语义化标记开发，确保辅助技术可准确识别导航菜单、商品信息、表单控件与订单状态
- 商城全流程操作可通过纯键盘完成，不依赖鼠标、触屏手势等特定操作方式
- 所有商品图片、功能图标、验证码均提供等效替代文本，避免仅通过颜色或图形传达价格、库存等关键信息

- 对表单校验、支付结果、售后进度等关键操作与状态变化，提供清晰的文本反馈与辅助技术可识别的通知

合规实施与专业支撑

在电商服务场景中，无障碍合规通常需要覆盖商品浏览、搜索、筛选、下单、支付及售后服务等完整业务流程，其复杂度显著高于单一产品或功能模块。因此，企业在推进 EAA 合规时，通常需要依托无障碍专业机构与第三方认证机构的协同支持，构建全链路的实施与验证体系。

在评估阶段，无障碍专业机构可基于 EN 301 549 第 9 章（Web）及相关移动应用要求，对网站与移动端应用进行系统性检测与人工评估相结合的分析，重点识别页面语义结构、键盘可操作性、动态交互反馈、表单处理、验证码机制及支付流程等关键环节中的无障碍问题。同时，从用户路径出发，对核心业务流程（如注册、下单、支付、售后）进行任务导向测试，评估残障用户在实际使用中的可达性与可用性。

在整改阶段，专业机构可提供针对性的技术优化建议，包括语义化标记规范、组件无障碍改造、前端交互优化及设计规范调整等，并协助企业在产品迭代过程中建立持续性的无障碍设计与开发机制。在必要情况下，可引入残障用户参与测试，对关键流程的实际使用体验进行验证，从而提升优化效果的有效性。

在验证与合规阶段，第三方认证机构可依据 EN 301 549 及相关标准，对整改后的系统进行符合性评估，并出具检测报告或相关证明文件，为企业开展无障碍声明、应对监管审查及处理用户投诉提供依据。同时，这类合规证明也有助于企业在欧盟市场建立可信的无障碍合规形象。

通过上述多方协同机制，企业能够实现从“局部无障碍优化”向“全流程合规能力建设”的转变，不仅满足 EAA 的基本要求，也为后续持续合规与产品迭代奠定基础。

EAA 合规答疑及常见误区

在明确 EAA 的适用范围、合规框架及监管机制后，企业在具体落地过程中仍普遍面临若干理解偏差与实践困惑。这些问题既包括对“无障碍”内涵的片面理解，也涉及对实施时间、过渡期、适用对象及技术标准关系的误读。

本章结合法案条文结构、协调标准 EN 301 549 的技术框架，以及实际合规实践中常见问题，对企业关注度较高的核心疑问进行集中说明，以协助企业系统性识别并规避合规风险。

1. 理解并满足 EAA 的合规要求

1.1 企业要做s的无障碍具体指什么？

“无障碍”并非要求企业提供额外的专门功能，而是要求产品或服务的核心功能在设计 and 交互层面具备可访问性，使残障用户能够在合理条件下与其他用户实质等同地使用。

在满足这一基本要求的前提下，企业如额外提供针对残障用户的增强功能，可视为积极实践，但并非 EAA 的最低合规要求。

1.2 2025 年 6 月 28 日及过渡期如何理解？

- 产品：独立销售、自 2025 年 6 月 28 日起投放市场的软硬件新产品须自投放之日起全面合规，无过渡期。但服务提供商在 2025 年 6 月 28 日前已投入使用并用于提供同类服务的产品，可继续使用至 2030 年 6 月 28 日；其中，自助服务终端可继续使用至其经济使用寿命结束，但自投入使用之日起最长不超过 20 年。
- 服务：对于在 2025 年 6 月 28 日之前已投入使用的服务，法案提供至 2030 年 6 月 28 日结束的过渡期，期间服务提供商可继续使用过渡期前已合法使

用的产品提供服务；在 2025 年 6 月 28 日前签订的服务合同，可继续履行至合同到期，但不得超过 5 年。

风险提示：部分企业误以为所有产品和服务均享受过渡期，这可能导致违法。

1.3 服务提供商是否可忽视 EAA？

以电信运营商为例，若其在 2025 年 6 月 28 日前已投入运营的宽带服务中附带提供路由器，该配套非单独销售的路由器可适用服务的 5 年过渡期，逐步更换为合规产品；但路由器生产商单独向市场销售的产品无过渡期，2025 年 6 月 28 日起必须合规。

1.4 PC 软件是否属于 EAA 适用范围？

部分企业误以为 EAA 仅针对硬件或操作系统。实际上：

- EAA 的核心目标是保障残障人士对面向消费者的 ICT 产品和服务的平等使用权。
- 软件在实际使用中如果排斥残障用户，可能触发合规风险。
- EN 301 549 在第 11 章（Software）中明确将软件作为独立规范对象，并要求满足可感知性、可操作性、可理解性及与辅助技术兼容性。
- 需要明确的是，通用 PC 应用软件本身不在 EAA 产品清单（第 2 条第 1 款）之内；只有当其构成 EAA 所涵盖服务（如电子商务、消费者银行、电子书、电子通信等）的载体，或属于“电子书及专用软件”服务时，方被纳入 EAA 适用范围。判断标准是：该软件是否作为上述产品/服务在欧盟市场向消费者提供。

1.5 是否满足 WCAG AA 就满足 EN 301 549？

- WCAG AA 的核心适用场景为 Web 内容，虽可延伸至其他数字内容，但 EN 301

549 系统性覆盖了硬件、封闭系统、通信功能、文档与支持服务等 WCAG 未涉及的领域，仅满足 WCAG AA 无法覆盖 EN 301 549 的全部要求。

- 满足 WCAG AA 可覆盖部分条款，但不足以证明整体符合 EN 301 549。
- 企业应以 EN 301 549 及 EAA 的实际要求为准，而非仅依赖 WCAG 。

1.6 是否可以通过豁免暂不考虑 EAA？

- EAA 与 ADA、Section 508 等立法在理念上类似，均以权利保障为核心。
- 即使形式上存在豁免空间，若产品或服务无法被残障用户合理使用，仍可能面临合规风险。
- 企业不应仅依赖豁免预期，而应进行无障碍评估和改进。

1.7 企业级产品是否需要考虑 EAA？

- 是否适用 EAA，应结合实际销售行为判断，而非产品定位。
- 只要产品或服务在欧盟市场投放，并属于 ICT 范畴，即可能触发无障碍要求。
- 即便主要面向企业客户，但允许个人购买或可在个人环境中使用，也需考虑 EAA 合规。

1.8 是否必须进行官方认证？

- EAA 允许企业通过自我符合性评估程序完成合规，官方证书或认证并非必需。
- 核心要求是产品 / 服务事实上的无障碍能力。
- 符合性声明（DoC）、无障碍声明等技术文档必不可少，否则不得投放市场。

2. 行业落地中的常见问题

2.1 电商平台

- CE 标志是产品合格标志不适用于服务。
- 电商平台提供电子商务服务，其自身售卖网站或 APP 应符合 EAA 要求。

- 应监督平台上的产品符合 EAA，并保留技术文档以备监管机构抽查。

2.2 Web 产品

- 市场上部分插件或工具条声称加载即可实现 EAA 合规。
- 实际上，这类工具仅改善部分体验，无法覆盖页面结构、交互逻辑、表单、动态内容等核心要求。
- 企业应系统性改造代码，确保语义标记、键盘导航及辅助技术兼容性。
- 建议：需注意，仅处理 Cookie 弹窗不足以实现整体合规。

2.3 智能硬件与终端

- 范围：智能电视、会议一体机、智慧屏等属于 EAA 调整范围；功能单一的外接摄像头可能不在重点监管范围。
- 品牌方应重点关注自研或可控应用层的无障碍功能；对采用的第三方操作系统功能或合作的第三方软件，作为品牌方/投放方，应依据 EAA 对经济经营者的分层义务要求承担相应的合规管理责任，并保留相应的技术文件；
- 遥控器等配件也需考虑可触摸设计，确保无视觉用户可操作。

3. 其他共性问题

3.1 智能硬件与终端

- 不同型号的硬件、软件、说明书等内容不完全一致时，需分别测试差异部分。
- 企业可在自声明或报告中说明差异，增加信息透明度，降低风险。

3.2 未合规产品处理

- 即便 EAA 已生效，尚未合规也不可忽视。
- 企业应立即启动无障碍优化与整改，进行测试、修复和提升可访问性。

3.3 成本豁免

- 若确实存在“不成比例的成本负担”（disproportionate burden）或“根本性改变”（fundamental alteration），经营者可依据 EAA 第 14 条及附件 VI 的评估标准进行自我评估并记录在案（documented assessment）——该机制属于自我评估与记录义务，而非“申请-审批”式豁免。经营者应保留评估结果 5 年（自产品最后一次投放市场或服务最后一次提供起算），并应在市场监督主管部门要求时提供评估副本；服务提供者应在服务发生变更、主管部门要求或至少每 5 年时重新评估（EAA 第 14 条第 3、5 款）。
- 适用该例外需基于具体情境、逐项无障碍要求进行评估，通常应证明：
 - 实施无障碍改造的成本相对于企业规模、资源及预期收益明显过高，超出其可合理承受范围；
 - 在当前条件下已尽合理努力，但仍无法在不造成重大经营影响的前提下完成合规。
- 同时，应确保豁免的适用不会影响产品或服务核心功能的可访问性，亦不得导致残障用户被排除在基本使用之外。
- 需要强调的是，“不成比例负担”属于严格限制下的例外机制，企业不得将其作为替代无障碍合规义务的常规手段。即使适用该例外，仍应在合理范围内持续推进无障碍改进。

3.4 服务过渡期注意事项

- 仅适用于服务提供商，不适用于产品制造商。
- 服务提供商可在过渡期内（至 2030 年 6 月 28 日）继续使用并逐步升级或替换不符合要求的软硬件；独立销售的新产品则无过渡期。另请注意，过渡期前已投入使用、用于提供服务的自助服务终端可沿用至其经济使用寿命结束，

但自投入使用之日起最长不超过 20 年。

特别提示

在开展合规措施时，企业还需警惕“看似便捷却存在风险的合规手段”——无障碍插件。这类工具作为常见的“快捷合规方案”，由于无法真正满足合规要求，已被欧盟官方警告，并在美国出现大量诉讼案例。

插件式无障碍方案，可以视作“企业试图让障碍群体顺畅使用 Web”的一种努力尝试——选择此方案的企业，发心是好的——但从无障碍达标、无障碍合法的目的来说，企业还需做出更多有效的努力。

Web 无障碍插件的合规风险

大量依赖无障碍插件的企业面临诉讼风险

在美国，遭遇合规处罚的不仅是那些提供“一键式”无障碍外挂插件的服务商，更多依赖此类“捷径”服务的出海企业正深陷法律风险。根据权威机构发布的《2025 年中期〈美国残疾人法案〉(ADA) 诉讼报告》，仅今年上半年就已出现数百起针对使用外挂式无障碍工具的企业诉讼。

这些企业被起诉的根本原因在于：外挂工具仅在视觉表层做了“修补”，并未真正解决代码底层的无障碍架构问题，导致残障用户在使用屏幕阅读器等辅助技术时，依然无法顺畅访问。欧盟委员会在其官方网络无障碍专题页明确指出：覆盖层 (overlay) 工具“不是适当的解决方案”，无障碍问题最好从源头修复；欧洲残障论坛 (EDF) 与国际无障碍专业人员协会 (IAAP) 亦于 2023 年 5 月联合声明：覆盖层并不能使网站符合欧洲无障碍立法要求，也不构成修复网站本身的替代方案。企业合规必须严格遵循 EN 301 549 的技术条款进行原生化改造。



图 2 2025 年上半年因使用网站外挂式无障碍工具而被起诉的案件数量（数据来源：UsableNet《2025 年中期 ADA 数字无障碍诉讼报告》，2025-08-04 发布）

欧盟委员会发布合规警示

Accessibility overlays

The legal accessibility requirements in the EU are underpinned by technical criteria specified in the harmonised European standard EN 301 549 v3.2.1. Accessibility overlays are tools that can be added to websites with the aim of improving accessibility. Overlays, or any other tools which do not ensure the website itself meets the detailed criteria of the standard, are not an appropriate solution. It is best to fix accessibility issues at their source.

Another good practice is to provide feedback on accessibility issues to those developing or maintaining digital tools, to ensure that those responsible learn about digital accessibility and avoid future problems. To ensure that websites are genuinely accessible, it is important to always involve persons with disabilities in testing.

The European Disability Forum, users with disabilities and many accessibility experts have expressed concern about the use of overlays. For more information visit:

- [Joint statement by EDF & IAAP](#)
- [Article by The A11Y project](#)
- [Overlay Fact Sheet](#) signed by nearly 900 accessibility experts.

图 3 无障碍专业组织对覆盖层（overlay）工具的合规警示（来源：EDF 与 IAAP 联合声明，2023-05-17；欧盟委员会 digital-strategy 专题页）

随着 EAA 正式实施，美国发生的案例也为很多还在观望或寄希望于“外挂 / 插件”的出海企业敲响了警钟。事实上，欧盟委员会（DG COMM）已于 2023 年 12 月明确表态：声称无需人工干预即可实现网站完全合规并不现实，任何自动化工具都无法覆盖 WCAG 2.1 A 级与 AA 级的全部成功准则，更遑论自动检测 EN 301 549 的附加要求；欧盟委员会亦声明不会认可任何覆盖层工具或插件类产品。此外，欧洲残障论坛（EDF）与国际无障碍专业人员协会（IAAP）于 2023 年 5 月发布联合声明，明确反对企业“依

赖外挂式无障碍工具”，呼吁采购方直接与无障碍专家和残障用户代表合作，确保方案真正满足残障人士的需求。来自美国的这些违法案例，对出海企业的启示是：无障碍合规不是一蹴而就的，相比于自动化外挂工具，专业的无障碍人工测试方案能从障碍用户的真实需求出发，按照法律标准逐条测试并满足合规要求，大幅降低被诉讼的风险。

Web 无障碍主流实现路径对比：插件自动化方案 vs. 源代码级原生修复

维度	外挂	测试+ bug 修复
国际共识	1. 快速解决小部分问题、只能算“做了总比不做好” 2. 依然存在大量问题	全面做好
法律合规/标准达标（主要）	欧盟委员会及 EDF/IAAP 等专业机构均指出：插件方案不足以实现合规	按法律/标准逐条满足
全面性	可能无法覆盖全站所有动态内容和交互	理论上修复全部 bug 即可覆盖全部
体验一致性	部分功能与障碍用户实际使用场景冲突、严重者完全无法使用（如：视障者屏幕阅读器的声音与插件声音同时发出）	符合障碍用户真实需求
Web 性能	可能增加页面加载时间和内存占用	1. 不受影响 2. 反而对 GEO/SEO 有帮助
被供应商投诉（主要）	已出现“欧洲外挂方案公司投诉企业以获得订单”的案例	中国本土企业无法进行此操作，不存在此风险

维度	外挂	测试+ bug 修复
兼容性	1. 可能与现有脚本冲突、与原有 JavaScript 或 CSS 冲突 2. 可能不被部分浏览器/新版本支持（虽概率较低，但新增质检和测试工作）	Web 自身修复 Accessibility Bug，不受外界因素影响
无障碍声明	减少投诉/起诉的作用受局限	实事求是的有效声明
被投诉/起诉 （主要）	每年数百起外挂方案的违法案例	相对低风险（无障碍本质属于用户体验，无法 0 风险）
维护成本	1. 通常订阅付费、停止订阅则不再有效 2. 可能跨国/跨时区沟通	Web 不改版/调整，则 1 次改进、永久有效
人力成本	部分插件也需 Web 本身做技术匹配、调整	产品团队需投入修复 bug

表 4 Web 无障碍实现路径对比分析：外挂插件方案 vs. 原生代码修复

官方参考资源与投诉渠道

为便于企业开展合规评估与风险应对，建议优先参考以下官方资源：

法规原文

European Accessibility Act (Directive (EU) 2019/882)：

<https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>

技术标准

EN 301 549 官方发布页面 (ETSI)：

https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/

EN 301 549 V3.2.1:

https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/03.02.01_60/en_301549v030201p.pdf

欧盟政策说明

欧盟委员会 EAA 专题页：

https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/disability/european-accessibility-act-eaa_en

成员国投诉与监管渠道（示例）

法国（DGCCRF）：<https://signal.conso.gouv.fr>

德国（MLBF）：<https://www.mlbfbund.de>

荷兰（ACM）：<https://www.consuwijzer.nl>

爱尔兰（CCPC）：<https://www.ccpc.ie>

瑞典（PTS）：<https://www.pts.se>

参编机构简介、联系方式

编委会

梁振宇、王禹涵、麦镇彬、陈澜、郭俊秋、曹民顺、戴杰、欧阳兆薇、唐咏琪、李寰宇

黄韵、王捷、黄滢滢、蒋一凡、刘国梁、廖思慧、盛峰

唐杰、覃璐、李裕敏、王子尧

张国筠、张健、刘炜

参编机构

信息无障碍研究院

信息无障碍研究院（Academy of Accessibility Research / AAR），是中国专注信息无障碍领域、法律性质为科学研究机构、由科学技术协会业务主管的研究院。

部分专家 2005 年开始研究此领域，已深耕 20 年。成员多次团队成员多次向有关负责同志汇报工作，多次被《人民日报》《人民政协报》等央媒报道。

主要工作和成就包括：

1、参与起草多项国家政策、地方政策、国际标准、国家标准、行业标准，参与《中华人民共和国无障碍环境建设法》立法调研。

2、举办论坛、出版书籍、开展倡导活动、编制白皮书/蓝皮书/案例集、运转行业协会。

3、为产品/服务/物理环境做无障碍、适老化整改，满足障碍群体需求和政策法规要求。

4、为残障者提供就业岗位，协助企业招聘和管理残障员工。

多年来，累计协助了 2000 多款产品/版本进行无障碍和适老化改造，超过 5000 万名障碍者因此受益。

未来，计划通过 AI 等新技术，更好地服务各行业，为社会带来价值。

联系方式：www.aar.org.cn，梁振宇，15012661056，Link@aar.org.cn

联谛信息无障碍有限责任公司

深圳市联谛信息无障碍有限责任公司（Link Accessibility Co.），是一家专业信息无障碍服务提供商，同时也是用商业手段解决社会问题的“社会企业（共益企业）”，成立于 2016 年。

曾获得“中国慈展首届社会企业认证”、“全球共益企业认证”；因无障碍成就，

多次被 CCTV、《人民日报》等央媒报道。

主要业务：

1、帮助企业和政府，对产品/服务/物理环境等，进行网站（Web）/移动应用（App）/智能硬件的无障碍、适老化提升，使之得以更好地触达和服务障碍群体（残障者、老年人、认知障碍者等）、符合全球各地的无障碍法律和标准要求。

2、为残障者提供就业岗位，同时协助企业招聘和管理残障员工。

联谛累计拥有 44 项发明专利，104 项自主知识产权，是国家级高新技术企业、深圳市专精特新中小企业。参与《中华人民共和国无障碍环境建设法》的立法调研，主导或参与 30 多份无障碍行业蓝皮书/白皮书/研究报告的编写，参与制定《YD/T 3694-2020 移动通信终端无障碍测试方案》等 20 余项国际/国家/行业/团体标准，曾作为相关部委出台适老化及无障碍政策的智囊、是“中国政务信息无障碍服务体系支撑单位”。

联谛协助了 2000 多款产品/版本进行无障碍和适老化改造，超过 5000 万名障碍者因此受益，并帮助 28 款互联网产品通过了工信部适老化及无障碍评测达标。客户包括：腾讯、阿里巴巴、华为、深圳市政府、福田区国税局、国家电网、中国电信、12306、顺丰、南方航空、建设银行、招商银行、工商银行、平安集团、微软、联合国教科文组织、肯德基、抖音集团、支付宝、京东、科大讯飞、OPPO、荣耀、vivo 等。

联谛提供欧盟、美国、加拿大、澳大利亚、印度等海外市场的无障碍准入合规服务，帮助中国出海企业满足《美国残疾人法案（ADA）》《欧盟无障碍法（EAA）》等法律要求，及《WCAG》《EN301549》等标准要求，服务内容包括培训、测试、整改、VPAT 撰写等，客户包括：泡泡玛特、影石、韶音、小米、华硕、BenQ 等。

未来，计划通过人工智能等手段，更好地服务各行业，让障碍群体受益、为政府和社会带来价值。

联系方式：www.linkacce.com，戴杰，13424210264，tyekit@linkacce.com

TÜV 南德意志集团

TÜV 南德意志集团是值得信赖的合作伙伴，可提供安全、可靠及可持续发展相关的解决方案。我们专注于提供测试、认证、审核及知识服务。自 1866 年以来，TÜV 南德意志集团始终致力于通过保护人类、环境和资产免受相关技术风险的影响，以实现进步。集团总部位于德国慕尼黑，已在全球设立了 1,000 多个分支机构，拥有近 30,000 名员工组成的专家团队，通过实现市场准入和管理风险，为客户和合作伙伴创享价值。TÜV 南德意志集团通过预测技术发展和促进变革，激发人们对物理和数字世界的信任，以创造一个更安全、更可持续发展的未来。

联系人：

深圳，葛玲玲 Victoria Ge, 0755 3352 7038, Victoria.Ge@tuvsud.com

上海，王子尧, 13818933364, Ziyao.Wang@tuvsud.com

浙江垦丁（广州）律师事务所

垦丁律师事务所团队长期扎根于网络法实践，深耕企业出海法律服务，专业领域覆盖企业出海合规、个人信息保护与全球数据合规、互联网企业综合合规等，业务范围涵盖互联网、人工智能系统及生成物、智能软硬件与物联网、跨境电商、泛娱乐等，服务范围涉及欧洲、北美洲、日韩、东南亚多国、中东、中国港澳台地区等 30+ 国家与地区。律所团队融合本土化合规经验与国际化法律视野，致力于为客户提供系统性、前瞻性的法律支持并破解经营中的合规问题，尤其在助力大湾区企业出海合规领域，具备深厚实践经验。目前已服务超过 200+ 头部互联网企业、世界 500 强、独角兽企业，多次荣获客户授予的“优秀合作律所”称号。此外，本所还积极举办或参与多场法律活动，持续输出数百份有关网络法的原创文章和数十份专业报告，在与业界深度对话的同时不断积累

独属于本所的网络法经验。

联系人：王捷，13650790754；黄韵，13450788820

上海锦天城（广州）律师事务所

锦天城律师事务所成立于 1999 年，是一家提供一站式法律服务的综合性律师事务所，在核心业务领域具备行业领先优势。

发轫于中国上海的锦天城，目前在北京、杭州、深圳、苏州、南京、成都、重庆、太原、青岛、厦门、天津、济南、合肥、郑州、福州、南昌、西安、广州、长春、武汉、乌鲁木齐、海口、长沙、昆明、香港、伦敦、西雅图、新加坡和东京开设办公室，并与香港史蒂文生黄律师事务所联营，与国际律师事务所鸿鹄（Bird&Bird LLP）建立战略合作关系。

锦天城从未停止进行法律专业服务的升级与迭代，持续优化业务领域体系。锦天城设有二十一大专业委员会、行业委员会和业务委员会，包括证券与资本市场专业委员会、银行与金融专业委员会、公司与并购专业委员会、诉讼与仲裁专业委员会、房地产与建设工程专业委员会、知识产权专业委员会、国际贸易专业委员会、跨境投资专业委员会、海事海商专业委员会、企业破产重整与清算专业委员会、刑事专业委员会、税法专业委员会、劳动与社会保障专业委员会、婚姻家庭与私人财富管理专业委员会、数字科技与人工智能行业委员会、医疗健康与医药行业委员会、能源自然资源与环境保护行业委员会、消费与零售行业委员会、国资国企业务委员会、汽车与装备制造行业委员会、航空航天行业委员会。

联系人：黄滢滢，15910698438

北京市康达(深圳)律师事务所

北京市康达律师事务所成立于 1988 年，是由司法部批准设立的国内最早的大型综

合性律师事务所之一。经过 38 年的不懈努力，康达已经建立起了完善的服务网络，在全国设立了 24 个分支机构。

康达目前全国总计执业律师 2000 余名，律师助理及行政服务人员 400 余名，各分支机构及律师在康达总部的整体管理和协调下进行工作，为客户提供服务。康达建所以来始终致力于建立专业的服务团队和提供优质尽责的服务，并在此基础上不断拓展新的服务领域，从而使康达始终处于社会经济法律发展的前沿，力争在第一时间为客户提供优质的法律服务。

作为综合性律师事务所，在业务类型上，康达不仅在其引以为傲的刑事辩护与民商事争议解决方面保持着传统竞争力，在近十年资本市场法律服务方面，康达也一直名列前茅。康达业务领域还包括：破产清算与重整、政府与行政法律事务、知识产权、税法、公司法律业务、海事海商、涉外业务、劳动法/劳动仲裁等。

联系人：蒋一凡，0755-88600388

北京中银(深圳)律师事务所

北京中银(深圳)律师事务所于 2009 年 1 月 7 日注册成立，办公地址位于深圳市福田区益田路 6003 号荣超商务中心 A 座 5-6 层，5A 级办公场所，办公面积 3000 多平方米。现有律师和各类专业人员超 300 人，大部分律师及各类专业人员均拥有国内外知名学府本科、硕士学位，具有在政府机构、企事业单位、知名律师事务所工作或从业经历，拥有丰富的实务经验。

作为北京中银律师事务所的重要分支机构，中银深圳分所与北京总所、各地分所之间联系密切，凭借着专业高效的律师团队、诚信至上的服务理念、实力强大的总所后盾、得天独厚的地理优势，中银(深圳)律师事务所在创立初期，各项业务就得到了较大发展，并早在 2011 年 12 月就已被深圳市福田区司法局评为“先进律师事务所”。长期以来，

中银被钱伯斯、LEGALBAND、LEGAL500、《商法》等各大榜单推荐，获评多个领域的领先律师事务所。

联系人：刘国梁，13066993412

上海沪权律师事务所

上海沪权律师事务所成立于 2014 年，定位于专业代理知识产权业务及民商事诉讼，律师团队十年来专注于企业知识产权保护，并为多家企业提供常年法律服务。律所业务覆盖商标、专利、著作权、不正当竞争、商业秘密及植物新品种纠纷，擅长驰名商标认定与疑难复杂案件高额获赔，曾代理格力、新飞、周六福、东鹏等驰名商标认定案，“梅林”、“旺旺”等知名品牌维权案，江中集团商标及不正当竞争案，华强方特公司著作权案等，被最高院、多地法院评为各年度司法保护知识产权典型案例。

联系人：廖思慧，18321131936

斐石律师事务所

斐石律师事务所（Fieldfisher）是一家具有深厚欧洲背景的国际综合性律师事务所。Fieldfisher 目前在全球 14 个国家设有 28 个办公室，服务网络覆盖欧洲、亚洲及美国等主要市场。Fieldfisher 中国于 2008 年设立，目前在北京、上海、广州和香港设有办公室，并作为 Fieldfisher 全球网络的重要组成部分，为中国及国际客户提供跨境和本地法律服务。

作为综合性律师事务所，斐石律师事务所的业务领域涵盖公司并购、私募股权与风险投资、资本市场、争议解决、劳动与雇佣、知识产权、数据合规、金融服务、生命科学与医疗健康、能源与自然资源、科技与互联网、监管合规及涉外法律事务等。依托 Fieldfisher 的国际平台和中国团队的本地执业能力，斐石律师事务所能够为客户在境内外投资、融资、并购、业务运营及争议解决等方面提供专业、高效、具有商业视角的

法律服务。

联系人：盛峰，13810558203

深圳市华狮公益基金会

深圳市华狮公益基金会是由深圳市残疾人联合会、深圳狮子会共同发起，深圳狮子会出资、深圳市残疾人联合会作为业务主管单位，于2018年5月8日经深圳市民政局批准成立的基金会（慈善组织）。以“正己助人、服务社会”为办会宗旨。业务范围：资助狮子会等公益慈善组织和公益慈善事业发展；开展各类社会服务、社区服务、扶贫济困等活动；扶持和资助残障人士等特殊群体发展自我、融合社会；支持深圳全面建设无障碍城市，促进社会包容发展。

联系人：黄明远：18221985970 lambda@hsjjh.com.cn

版权声明与无障碍声明

版权声明

除另有明确说明外，本白皮书中所载的全部内容，包括但不限于文字、结构编排、图表与分析框架，均受版权法及相关知识产权法律保护。

本白皮书系基于截至编制时有效的欧盟立法文本（包括 EAA），并结合已发布的协调标准 EN 301 549 V3.2.1 以及正在制定中的 EN 301 549 后续版本（V4.1.1 草案）的公开内容进行分析与整理。文中对法规条款、协调标准及其他第三方文件的引用，仅用于信息说明、技术分析及趋势研判目的，不构成对原始文件的再发布、替代或官方解释。

未经版权所有人事先书面许可，任何单位或个人不得以任何形式复制、摘编、传播或用于商业用途，但适用法律允许的合理使用情形除外。

本白皮书仅为合规参考，不构成法律意见、合规认证或监管结论，具体合规要求以欧盟及成员国官方发布的生效法规为准。任何基于本白皮书所作出的合规决策，应结合具体产品或服务情境，并在必要时咨询具备资质的法律或无障碍合规专业人士。

无障碍声明

本白皮书在编制与发布过程中，参考了欧盟无障碍相关立法框架及技术标准，特别是 EAA 所确立的基本可访问性目标，以及 EN 301 549 中关于非网页文档可访问性的技术要求结构。

- 在合理可行范围内，本白皮书力求在以下方面体现无障碍设计原则：
- 内容结构清晰，采用明确的标题层级与逻辑顺序，以支持辅助技术的导航与理解；
- 语言表述以准确、审慎和非歧义为原则，避免不必要的修辞性或营销性表达；
- 文档内容设计考虑到不同感官与认知能力用户的阅读与理解需求。

需要说明的是，本白皮书本身并不构成 EAA 意义下的 ICT 产品或服务，其无障碍呈现方式亦不应被视为对 EN 301 549 或其他协调标准的正式符合性声明。

如在获取或使用本白皮书内容过程中遇到可访问性方面的障碍，相关反馈可用于后续版本的改进，但不构成任何形式的法律义务或合规承诺。

更多信息无障碍专业资料：www.aar.org.cn/knowledge