

CAICT 中国信通院

信息无障碍动态

(2024年第10期)

中国信息通信研究院

本期导读

一、 国际动态	1
1. 联合国人权理事会通过中国等国提出的无障碍建设专题决议.....	1
二、 中央动态	2
1. 习近平对民政工作作出重要指示：加强普惠性基础性兜底性民生建设 积极主动为人民群众做好事办实事解难事	2
三、 部委动态	3
1. 工业和信息化部发布关于 2024 年第三季度电信服务质量的通告	3
2. 第五届“孝老爱老购物节”在北京启动	3
3. 民政部、全国老龄办发布《2023 年度国家老龄事业发展公报》	4
4. 市场监管总局发布一批适老化国家标准	5
5. 全国养老服务信息平台上线试运行	7
6. 《第五次中国城乡老年人生活状况抽样调查基本数据公报》发布	8
四、 地方进展	9
1. 浙江省通信管理局发布“浙里适老”活动进展	9
2. 江苏省通信管理局推动数字技术适老化高质量发展	10
3. 福建省通信管理局持续推动福建省数字适老中国行活动走深走实	12
4. 山西通信管理局发布《关于创新信息通信行业管理优化营商环境的实施意见》	13

5. 广东省印发《关于进一步推动广东生物医药产业高质量发展行动方案》	14
五、企业和社会团体行动	14
1. 第十八届中国残疾人事业发展论坛在天津举行	14
2. 荣耀开发者大会科技向善论坛在北京成功举办	16
3. 2024 深圳国际智慧养老产业博览会启幕	17



一、国际动态

1. 联合国人权理事会通过中国等国提出的无障碍建设专题决议

10月10日，联合国人权理事会第57届会议协商一致通过中国代表喀麦隆、洪都拉斯、巴基斯坦、土耳其等30国提交的无障碍建设促进所有人享有人权决议。这是联合国首次就这一专题通过决议。

中国常驻联合国日内瓦办事处和瑞士其他国际组织代表陈旭大使在介绍决议草案时表示，无障碍环境建设是人类文明进步的标志，也是促进全体人民平等、充分、便捷地参与和融入社会生活、共享经济社会发展成果、充分实现各项人权的重要保障。无障碍事业能够让发展成果惠及全体人民，实现机会平等和包容普惠发展。希望各方凝聚“人人享有无障碍”共识，共同推进无障碍事业。

古巴、多米尼加、贝宁等多国发言，表示决议将有力增强各方对无障碍问题的认识 and 关注，促进相关领域国际合作，为残疾人、老年人等各类群体平等参与社会生活和享有人权提供保障。决议充分反映了无障碍事业的前进方向，有利于推动国际人权事业健康长远发展。决议通过后，联合国人权高专办及多国向中国表示祝贺。

(信息来源：新华社)

二、中央动态

1. 习近平对民政工作作出重要指示：加强普惠性基础性兜底性民生建设 积极主动为人民群众做好事办实事解难事

中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平近日对民政工作作出重要指示指出，近年来，民政系统认真贯彻落实党中央决策部署，扎实履职尽责，各项工作取得新进展，有力服务了党和国家工作大局。

习近平强调，中国式现代化，民生为大。各级民政部门要坚持党的领导、加强党的建设，深化改革创新，完善政策制度体系、服务保障体系、监督管理体系、社会参与体系，**着力推进实施积极应对人口老龄化国家战略**，着力提升社会救助、社会福利、社会事务、社会治理工作水平，积极主动为人民群众做好事、办实事、解难事，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业作出应有贡献。

第十五次全国民政会议 10 月 25 日至 26 日在京召开。会上传达了习近平重要指示。中共中央政治局常委、国务院总理李强出席会议并讲话。

李强在讲话中指出，推进中国式现代化伟大实践，需要通过不断提高民政工作水平，把包括困难群众、残疾人等在内的各类群体的切身利益保障好、发展好，形成为实现共同目标凝心聚力、团结奋斗的生动局面。

(信息来源：新华社)

三、部委动态

1. 工业和信息化部发布关于 2024 年第三季度电信服务质量的通告

10月24日，工业和信息化部发布了关于2024年第三季度电信服务质量的通告。

通告显示，在提升信息通信服务水平方面，指导基础电信企业纵深推进“总经理讲服务”活动，发布“AI+服务”行动倡议，不断增强为民服务意识和创新能力。持续提升电信业务办理便利化水平，线上业务办理量占比超 90%，视频客服服务超 2800 万人次。推动手语语音交互翻译等超 50 项适老化及无障碍专利开放共享，2864 家与老年人、残疾人生活密切相关的网站、APP 完成适老化及无障碍改造，基础电信企业“一键呼入人工客服”尊老专线累计服务 5.2 亿人次，营造良好数字适老服务环境。

(信息来源：工业和信息化部官网)

2. 第五届“孝老爱老购物节”在北京启动

10月10日，工业和信息化部消费品工业司会同电子信息司、国家发展改革委社会司、民政部养老服务司组织有关单位开展第五届“孝老爱老购物节”活动。

活动期间，消费品工业司有关负责人致辞表示，老年用品产业为积极应对老龄化提供了坚实的物质基础，多层次满足了老年人美好生活需求。高质量推进老年产业发展

具有重大的政治意义、社会意义、经济意义和文化意义，需要联合社会各界力量着力在4个方面下功夫：一是在壮大老年用品产业上下功夫，加快培育产业园区，实现规模化发展；二是在优质产品供给上下功夫，针对不同老年人需求加快新产品研发，提升老年人生活品质；三是在完善适老化标准体系上下功夫，加快建立健全老年用品产品标准体系；四是在培育银发经济上下功夫，打造一批老年用品知名品牌，以品牌促进消费升级，以消费升级激发银发经济新动能。

此外，本次活动发布《2024年老年用品产品推广目录》（第三批），推广380项优质老年产品，不断丰富品种品类，带动老年用品产业加快发展。

（信息来源：工业和信息化部官网）

3. 民政部、全国老龄办发布《2023年度国家老龄事业发展公报》

10月11日，民政部、全国老龄办发布《2023年度国家老龄事业发展公报》（以下简称《公报》）。

《公报》显示，截止2023年末，全国60周岁及以上老年人口29697万人，占总人口的21.1%；全国65周岁及以上老年人口21676万人，占总人口的15.4%。全国65周岁及以上老年人口抚养比22.5%。

《公报》显示，养老服务人才培养力度加强。职业教育方面，现行职业教育专业目录设有智慧健康养老服务、

老年人服务与管理等 15 个中职、高职专科、职业本科相关专业，2023 年中职相关专业布点 1700 余个，高职专科相关专业布点 1600 余个。继续教育方面，国家开放大学等 33 所高校 2023 年备案智慧健康养老服务与管理等专业点 34 个。

《公报》显示，在解决老年人运用智能技术困难问题方面，人社部持续优化全国社会保险待遇资格认证服务，解决老年人往返参保地或居住地进行认证问题。截至 2023 年末，国家社会保险公共服务平台已开通 91 项全国性、跨地区社会保险公共服务，当年累计访问量 14.88 亿人次，电子社保卡推出“亲情服务”功能，累计使用人数超过 7258 万。通过社保卡发放养老金，支持老年人通过社保卡（含电子社保卡）享受养老、就医购药、交通出行、长者食堂等服务。

（信息来源：中国政府网）

4. 市场监管总局发布一批适老化国家标准

10 月 11 日，市场监管总局发布信息，市场监管总局（国家标准委）发布《老年人室内运动健康设施要求》《无障碍洗浴机》《适老家具通用技术要求》等一批适老化国家标准，为实施积极应对人口老龄化国家战略提供标准助力。

《老年人室内运动健康设施要求》为满足体育健身领域的适老化需求，促进老年室内运动健康设施产业的健康有序发展提供了重要技术支撑；《无障碍洗浴机》为无障

碍洗浴机的生产制造和检测提供了技术依据，为失能及半失能老年人、残疾人等功能障碍者提供更加安全、便利的助浴功能，提高自理能力，减少洗浴过程中的困难，也方便陪护人员照顾，提高老年人和残障人士的生活质量；

《适老环境评估导则》国家标准提出了开展适老环境评估的原则、内容和程序，分别明确了居家、社区和养老机构三种环境下开展评估的具体指标，并给出了评估报告的内容建议，科学指导居家、社区、养老机构适老环境评估，对各地加快实施多种场景下的适老化改造具有重要的基础意义。《适老家具通用技术要求》国家标准明确了适老家具的尺寸、外观、材料以及理化、力学、安全等性能要求，给出了相应的试验方法，并根据老年人能力的不同等级提出了适配家具的相关要求，为进一步提高我国家具行业的适老化水平，提升老年人居家舒适度奠定了坚实基础。

下一步，市场监管总局（国家标准委）将会同相关部门持续完善适老化标准体系，聚焦老年人“急难愁盼”问题，在国家标准研制过程中充分体现适老化理念。同时，积极打造一批适老化改造领域的国家级标准化试点项目，推动相关城市、街道、社区、医疗卫生机构、养老服务机构等深入实施适老化改造标准，为全面构建老年友好型社会，提升老年人的获得感、幸福感、安全感提供支撑。

（信息来源：市场监管总局官网）

5. 全国养老服务信息平台上线试运行

10月11日，民政部发布信息，民政部上线试运行全国养老服务信息平台。平台设置了政策资讯、服务查询、在线办理、养老地图等板块，旨在为社会公众、养老服务人员和机构等提供信息查询、服务链接和事项办理等服务。

平台秉承适老化设计理念，界面亲和、操作简便，通过实现四大功能，努力打造“一站式”服务平台。一是政策资讯“一站获取”。汇集各级民政部门制定的养老服务领域政策文件、标准规范、工作动态、办事指南等各类实用信息，让养老服务从业者及时掌握政策动态，让社会公众知晓养老领域惠民利民政策措施。二是机构查询“一图全览”。养老地图汇集全国40多万家经营主体的服务点位信息，社会公众可按名称、区域、类别等一键查询，信息获取更加方便、快捷、直观。三是场景呈现“一目了然”。面向社会公众提供准确、详实、全面的养老服务资源信息，展示服务站点概况、空余床位、服务项目、入住价格和要求、特色服务、咨询电话等内容。四是服务事项“一网通办”。随着省级服务平台逐步接入，平台将实现养老服务津补贴申领、养老机构备案等事项的在线办理。

目前，平台处于试运行阶段，地方养老服务平台正在加快对接中。下一步，民政部将持续推动平台功能迭代升级和信息更新。

(信息来源：民政部官网)

6. 《第五次中国城乡老年人生活状况抽样调查基本数据公报》发布

2024年10月，由民政部、全国老龄办、国家卫生健康委、财政部、中国老龄协会、中国计划生育协会共同组织开展的“第五次中国城乡老年人生活状况抽样调查”的调查数据公布。

第五次抽样调查内容主要包括老年人口基本情况、家庭状况、健康状况、照料护理服务状况、经济状况、宜居环境状况、社会参与状况、维权意识与行为状况、精神文化生活状况等。抽样调查对象为居住在中华人民共和国境内的（不包括港澳台地区）60周岁及以上的中国公民。

其中，在精神文化生活方面，针对老年人使用智能手机情况进行了调查，数据显示2021年，我国老年人中会使用智能手机的占36.6%，不会使用智能手机的占40.4%，没有智能手机的占23.0%。分年龄组看，低龄老年人中49.6%会使用智能手机，中龄和高龄老年人中会使用智能手机的比例分别是24.4%和10.0%。会使用智能手机的老年人中，会手机网络聊天的占74.7%，会手机支付的占18.1%，会预约挂号就诊的占9.6%，会用网约车软件的占7.1%。

四、地方进展

1. 浙江省通信管理局发布“浙里适老”活动进展

10月23日，浙江省通信管理局发布《浙江信息通信行业助力“浙里适老”用户服务提质升级》文章，总结了“浙里适老”活动进展。

一是**创新适老服务举措**。指导浙江省内企业助推电信业务经营场景中老年人熟悉的传统服务方式数字化转型升级，推出多项爱心助老举措，逐步实现从“人找服务”到“服务找人”的转变。**浙江移动**针对很多老人害怕流量用超心理，首创推出流量提醒服务，当老年人实名认证的手机流量达到阈值和超费时，通过短信进行提醒，推出至今已服务老年用户 220 万人次。**宁波电信**推出数字电话亭便利小区用户，小区数字电话亭融入了无线充电、一键叫车、助老热线、预约挂号等功能，老年人可以直接刷身份证使用。二是**丰富适老科普渠道**。结合老年人特点，征求老年人意见建议，将严谨专业的通信知识转化为通俗易懂的教学产品，绘制“浙里适老”老年友好信息通信环境幸福图景。**温州移动**联合多单位印制《给长辈们的智能产品实用手册》，通过手机使用场景画面动作示意，搭配适合老年人阅读的大字体，方便反复指导实践，目前已累计完成递送超 10000 份。**温州移动**参与本地方言栏目，从老年人公益角度出发，配合制作短视频通俗讲解手机科普知识，“闲事婆教你用

手机”等系列视频已拍摄制作并发布8期内容，视频点赞量已超4万，转发超2万。三是传递适老服务温度。构建以城区县域网点、乡村教育基地、驻村服务点为主的服务阵地，依托党员干部、志愿者服务团队开展“下沉式”数字适老服务，将信息通信红利送到乡村百姓身边。舟山移动通过“一岛一策”加强偏远海岛网络覆盖，组建“海上霞光”志愿者突击队多措并举温暖银发群体，志愿者通过视频演绎+图文讲解的形式，开设智能手机简易操作技能培训班，目前已开展200余场现场服务。浙江联通以“客户日”为平台，走进社区、乡村、养老服务中心，联合街道养老服务中心、社区医院以及当地社团、书画协会等，开展义诊活动、文娱活动，满足银龄群体社交及娱乐生活需求，今年累计开展助老活动467场，覆盖2.45万人次。

(信息来源：浙江省通信管理局官网)

2. 江苏省通信管理局推动数字技术适老化高质量发展

10月11日，江苏省通信管理局发布《敬老爱老与“数”俱进，信息通信行业助银发族“e”举登新高》文章，介绍了江苏省数字适老中国行活动进展。

一是夯实数字适老“根基”。今年以来，江苏省通信管理局以实施“信号升格”专项行动为重点，深入推进“5G江苏”建设，组织基础电信企业扫除网络覆盖“盲区”，为全省老年用户提供信号好、体验优、能力

强的高品质网络服务。依托高速、移动、安全、泛在的信息基础设施，**江苏省基础电信运营企业**持续建强网络支撑能力，加快网络向基层、乡村和社区延伸覆盖，为智慧养老服务提供高速、低时延的网络环境。在夯实数字适老“根基”的同时，通过搭建虚拟专网、提供网络切片等技术手段，为养老机构和企业提供定制化的网络服务。利用物联网技术，将各类适老化终端设备接入网络，实现数据实时采集、传输和分析。

二是提升数字适老内驱力。江苏移动协助南通、扬州等地率先通过“和对讲”视频系列设备，以视频录制+实时视频存储为切入点，从技术手段上满足主管部门、养老服务企业对孤寡老人上门服务全过程的监管需求，同时为养老护理机构提供“和对讲”调度管理平台，通过实时视频、语音、定位等功能随时沟通、掌握服务人员现场服务情况。江苏联通搭建智慧居家社区养老平台，以老人数据库、智能呼叫及智能终端产品为基础，构建紧急援助、生活帮助、主动关怀三大服务方式，帮助建设完整的智慧养老服务管理及协调机制。

三是强化数字适老成果。南京电信盘活公用电话亭场景资源，利用 AI 等智能技术为老人提供应急服务的公用电话亭，增设手机充电、AI 拍照、AI 问答、血压检测仪、一键叫车等丰富实用的功能，并以“开心 Ai(爱)晚亭”智慧应用作为数字技能科普的窗口和基地，带动更多老年人乐享智慧生活。

(信息来源: 江苏省通信管理局官网)

3. 福建省通信管理局持续推动福建省数字适老中国行活动走深走实

10月，福建省通信管理局不断拓宽适老化覆盖广度，持续指导福建信息通信行业推进“数字适老中国行”活动，提升助老服务体验，为老年人提供智慧便捷的贴心服务。

福建移动与各级政府部门携手，多层次、多角度为“福龄康养”赋能。一是首创“大数据云守护”银发人群看护算法平台，对老人是否可能存在异常进行全天候智能判断。二是打造大屏银发用户专属频道，引入“医、养、乐、学”等电视内容，并融合了部分地市的老年大学、广场舞等特色文化娱乐内容。三是打造“福龄热线”，老年人只需拨打12580，即可享受到一站式、全天候的养老服务。目前福龄热线已服务超百万的长辈人群，为长辈客户提供防诈服务、话费代付、定位守护等20种暖心服务类型，总服务次数超百万次。

福建广电聚焦老年人在数智化生活中的难点堵点，创新推出“爱家驿站 银龄服务”，以“银龄坐席、银龄收视、银龄课堂、银龄公益、银龄产品”五大举措加快适老服务标准化建设，让老年人畅享数智生活。**线上**，在全国广电系统率先开通“银龄坐席”，老年用户无须操作，即可“一键接入”人工服务台席；推出“关怀版”掌上营业厅APP，增加了智能语音助手、方言识别等“关爱菜单”功能；福建高清互动云电视平台推出“银龄收视”模式，简化了电视页面，增大了字体图标，突出了直播窗口，让老年用户看得清、用得

来。线下，全面升级营业厅“适老化”功能设施，设立“爱心服务岗”，为老年用户提供优先服务，并依托全省 500 家“爱家驿站”持续拓展助老服务，针对行动不便的老年群体提供“上门服务”“预约服务”“代办服务”；开设“银龄课堂”，通过手机辅导、反诈普法、生活科普、健康养生、艺术修养等课程，推动数字助老走深走实。

(信息来源: 人民邮电报)

4. 山西通信管理局发布《关于创新信息通信行业管理优化营商环境的实施意见》

10 月 12 日，山西省通信管理局发布了《关于创新信息通信行业管理优化营商环境的实施意见》（以下简称《实施意见》），旨在通过一系列创新行业管理举措，打造更加优越的营商环境。

《实施意见》围绕三个方面提出 10 条具体举措。一是奠定坚实数字底座。二是提供优质信息服务。全面启动电信服务品质飞跃计划，健全“1+N”线上线下综合服务体系，创新实施“数字适老中国行”（山西站）活动，树立山西特色适老化服务标杆。深化行政审批流程改革，全面推广增值电信业务“一次性申请、一站式审批”的许可申请模式，推动水电气热网联合报装“一网通办、一次申请”的便捷服务模式。三是筑牢行业安全屏障。

(信息来源: 工业和信息化部官网)

5. 广东省印发《关于进一步推动广东生物医药产业高质量发展行动方案》

10月9日，广东省人民政府办公厅印发《关于进一步推动广东生物医药产业高质量发展行动方案》（以下简称《工作方案》）。

《工作方案》提出，支持康复辅具、适老化照护器材迭代升级。推动智能助行器、智能助听器、智能护理床、高端助视器、智能照护机器人、智能监护设备等康复辅具、适老化照护器材研发应用，引导养老院、福利院、康养机构等加快康复辅助设备设施迭代升级。支持专业服务机构、街道、社区服务中心开展康复辅具、适老化照护器材租赁业务，促进优质适用产品在以上机构率先推广使用。加强社区、家庭的无障碍设备设施改造，探索实施家庭智能化无障碍环境改造。

（信息来源：工业和信息化部官网）

五、企业及社会团体行动

1. 第十八届中国残疾人事业发展论坛在天津举行

2024年10月26日—27日，第十八届中国残疾人事业发展论坛在天津举行。本届论坛由中国残疾人联合会、南开大学和残疾人事业发展研究会共同主办，围绕“完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系”主题深入开展研讨。

中国残联党组成员、副理事长胡向阳出席论坛开幕式并致词。

胡向阳在开幕式致词中强调，党的二十届三中全会提出“完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系”的要求，体现了以习近平同志为核心的党中央对残疾人的格外关心、格外关注，为残疾人事业深化改革、加快发展指明了方向。胡向阳指出，我国残疾人事业取得了历史性成就，但残疾人保障和服务仍需进一步加强。要深入学习贯彻习近平总书记关于残疾人事业的重要论述、重要指示批示精神和党的二十届三中全会精神，贯彻落实党中央、国务院决策部署，牢牢把握新时代残疾人工作的价值导向、历史使命、目标任务，进一步加大改革创新力度，更加注重兜底保障，更加注重服务质效，更加注重能力建设，更加注重系统整合，更加注重科技赋能，加快完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系，为在中国式现代化进程中促进残疾人事业全面发展，不断创造残疾人更加幸福美好的生活提供有力支撑。

本届论坛邀请了 13 位嘉宾和专家学者作主旨发言，专题举办了促进残疾人服务业发展圆桌对话，并开设了 6 个分论坛，围绕“新时代残疾人观与残疾人事业现代化”、“残疾人社会保障与收入分配”、“残疾人服务高质量发展”、“保护和促进残疾人就业”、“融合教育和文化体育发展”、“社会组织活动与社会创新”展开深入探讨。

(信息来源：中国残疾人联合会)

2. 荣耀开发者大会科技向善论坛在北京成功举办

10月24日，荣耀开发者大会的科技向善论坛在北京举办，荣耀终端有限公司产品线总裁方飞出席此次大会的闭门会议，并发表了题为《AI 耀同行：共创有温度的科技》的主旨演讲，分享了荣耀在人工智能浪潮中的愿景及实践创新。

方飞表示，荣耀经过长期的探索与布局，推出了全新的 AI 使能全场景战略，借助平台级 AI 能力，构建了全场景、多模式的普惠化服务，旨在通过荣耀的技术和创新，为更多有需要的消费者提供帮助。同时，荣耀携手产学研各界合作伙伴，致力于为消费者创造更健康、更便捷的用机体验，倾听消费者声音，打造更有温度的科技与产品。在无障碍领域，荣耀深入了解残障人士在使用智能设备时遇到的具体困难和需求，并指引研发团队对无障碍功能和服务进行有效的优化。

最后，方飞指出，荣耀将持续在端侧 AI 的四个层面——跨设备/系统级、平台级、应用级、端云协同级同时发力，推动荣耀在数字融合、信息无障碍等领域取得新的突破，提供更加包容、智能、易用的科技产品和服务。

(信息来源：新浪财经)

3. 2024 深圳国际智慧养老产业博览会启幕

10月25日至27日，2024深圳国际智慧养老产业博览会在深圳会展中心（福田）开幕，集中展示超过1000种智慧养老产品和技术。

展览覆盖国际及港澳台、智慧产品、适老化改造、智能辅具、老龄科技、乐龄生活、养老金融及康养教育等多元化领域，场景式展现智能护理机器人、生活照护新科技、具备国际前瞻性的养老技术、产品、服务及一站式养老解决方案，聚焦推动国内外养老产业技术交流和产业合作。博览会展览面积达1.5万平方米，打造9大特色展区，全球203家智慧养老企业参展，逾千款前沿产品与科技新品集中亮相。

(信息来源：中国青年报)

产业与规划研究所 数字化管理研究部

Tel:010-62305212

Email: zhoukexin@caict.ac.cn