

CAICT 中国信通院

信息无障碍动态

(2025 年第 1 期)

中国信息通信研究院

本期导读

一、 中央动态	1
1. 国家主席习近平发表 2025 年新年贺词	1
2. 中共中央、国务院印发《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》	1
3. 国务院新闻办举行“中国经济高质量发展成效”系列新闻发布会，介绍“大力推进新型工业化 推动经济高质量发展”有关情况	2
4. 国务院客户端上线“老年人服务专区”小程序	4
二、 部委动态	4
1. 市场监管总局（国家标准委）批准发布一批重要国家标准	4
2. 中国残联等 9 部门联合印发《关于推进科技助残的指导意见》	5
3. 交通运输部等六部门印发《关于进一步加强适老化无障碍出行服务工作的通知》	6
4. 中央广播电视总台首次推出春晚视障版和听障版的无障碍转播	7
三、 地方进展	7
1. 浙江省人民政府办公厅印发《关于发展银发经济增进老年人福祉的实施意见》	7
2. 广东省发布广东省政府工作报告	9
3. 陕西省绘制银龄数字生活新图景	10
4. 青海信息通信业数字技术适老化服务再升级	12

四、企业及社会团体行动	14
1. 中国残疾人福利基金会与阿里公益开展战略合作	14
2. 全国首次无障碍专场首映礼在浙江省杭州市举办	15
3. “曹操出行”网约车平台无障碍专车正式上线深圳	15



一、中央动态

1. 国家主席习近平发表 2025 年新年贺词

2024 年 12 月 31 日，国家主席习近平通过中央广播电视总台和互联网，发表了 2025 年新年贺词。

国家主席习近平在新年贺词中指出“家事国事天下事，让人民过上幸福生活是头等大事。家家户户都盼着孩子能有好的教育，老人能有好的养老服务，年轻人能有更多发展机会。”新年贺词中的深情牵挂，映照出大党大国领袖的为民情怀。

(信息来源：新华社)

2. 中共中央、国务院印发《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》

1 月 7 日，《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》（以下简称《意见》）发布。这是中国首次以党中央、国务院名义印发关于养老服务工作的意见。《意见》从养老服务网络、服务形态等方面提出目标和路径，更好保障近 3 亿老年人老有所养，安享幸福晚年。

《意见》要求，加快健全养老服务网络，优化居家为基础、社区为依托、机构为专业支撑、医养相结合的养老服务供给格局，强化以失能老年人照护为重点的基本养老服务，健全分级分类、普惠可及、覆盖城乡、持续发展的养老服务体系，加强老年健康促进，推动养老服务扩容提

质，进一步激发养老事业和养老产业发展活力，更好满足老年人多层次多样化养老服务需求。

其中，《意见》提出贯通协调居家社区机构三类养老服务形态。要求巩固居家养老基础作用，积极培育专业化服务机构，鼓励社区和家政、互联网平台企业等上门提供老年助餐、助浴、助洁、助行、助医、助急等多样化服务，更好满足居家照护服务需求。

《意见》提出强化有力有效的养老服务要素保障。要求加快养老科技和信息化发展应用。研究设立养老服务相关国家科技重大项目，重点推动人形机器人、脑机接口、人工智能等技术产品研发应用。深化全国智慧健康养老应用示范，推广智能化家居和智慧健康产品，探索开展居家养老安全风险预警和防范服务。完善全国统一的养老服务信息平台，促进养老服务供需对接。统筹开展全国人口普查、抽样调查等工作，形成统一的老年人和养老服务数据库，加强与国家人口基础信息库等的衔接。

(信息来源：中国政府网)

3. 国务院新闻办举行“中国经济高质量发展成效”系列新闻发布会，介绍“大力推进新型工业化 推动经济高质量发展”有关情况

1月21日，国务院新闻办公室举行“中国经济高质量发展成效”系列新闻发布会，介绍“大力推进新型工业化 推动经济高质量发展”有关情况。工业和信息化部信息通信发展

司司长谢存介绍了 2024 年工业和信息化部在通信、信息服务民生方面的措施、成果以及下一步的发力方向。

谢存表示，信息通信业坚持以人民为中心的发展思想，统筹发展和安全，努力让人民群众在信息化发展中有更多获得感、幸福感和安全感。2024 年，工业和信息化部深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，切实履行信息通信业行业主管部门职责，积极为行业发展营造良好环境，在便民利民惠民、应急通信保障、用户权益保护、网络安全保障等四个方面取得了明显成效。

其中，在便民利民惠民方面，工业和信息化部推动基础电信企业进一步提升电信业务线上办、异地办的能力，APP 和客服热线等线上渠道业务办理量占比超过 90%，同比提升 10 个百分点。全国 3 万家营业厅支持跨省通办，覆盖所有的区县。开展“数字适老中国行”活动，3000 余家网站和 APP 完成适老化及无障碍改造，助力老年人群体跨越“数字鸿沟”、乐享“数智生活”。

下一步，工业和信息化部将着眼更好满足人民对美好数字生活的向往，进一步全面深化改革，不断提升信息通信业治理水平。加快数字技术与居民消费场景深度融合，助力政务、教育、医疗等公共服务公平可及。完善电信和互联网服务标准规范，2025 年力争全面实现电信业务线上办。深入推进网站和 APP 适老化改造，引导行业企业推出更多的便民惠民服务。完善 APP 全链条治理长效机制，筑牢开发运营、应用分发、终端运行“三道防线”。

(信息来源: 中国新闻网)

4. 国务院客户端上线“老年人服务专区”小程序

2024年12月29日,国务院客户端小程序上线“老年人服务专区”小程序。

小程序中包括安心就医(跨省异地就医备案、定点医疗机构查询、定点零售药店查询、医保药品目录查看等)、社养老(养老助餐机构查询、机构养老服务查询、社区养老服务查询、养老保险关系转移申请等)、放心消费、便捷出行等功能。此外,服务均已完成“大字版”改造,并支持语音搜索,不用打字就能轻松找到需要的服务。

(信息来源: 中国政府网)

二、部委动态

1. 市场监管总局(国家标准委)批准发布一批重要国家标准

近日,市场监管总局(国家标准委)批准发布一批重要国家标准,涉及农业农村、百姓生活、交通运输、安全生产、城市管理和服、高新技术等方面,将在推动经济社会高质量发展、统筹发展和安全等方面发挥重要作用。

在百姓生活方面,发布无障碍设计8项国家标准,涉及视觉、听觉、人机交互等,为适老化和残障人士的产品开发设计提供标准指引,服务构建美好生活环境。在城市管理和服方面,发布城市适老化设施服务1项国家标准,

推动城市各类公共设施适老化改造，增进老年人福祉。

(信息来源：市场监管总局网站)

2. 中国残联等 9 部门联合印发《关于推进科技助残的指导意见》

1 月 8 日，中国残联、国家发展改革委、教育部、科技部、工业和信息化部、民政部、住房城乡建设部、国家卫生健康委、市场监管总局联合印发《关于推进科技助残的指导意见》（以下简称《意见》）。

《意见》提出，把加强助残科技研发应用作为残疾人事业高质量发展的战略支撑、作为实现高水平科技自立自强的重要任务，到 2030 年，助残科技创新和成果转化能力显著增强，优质助残科技成果供给水平显著提升，助残科技成果推广应用显著加强，科技与残疾人工作有效融合，对残疾人事业高质量发展形成有力支撑；到 2035 年，助残科技实力大幅提升，形成与科技强国相适应的助残科技创新体系、创新能力和成果推广应用体系，促进残疾人全面发展、共同富裕取得更为明显的实质性进展。

《意见》聚焦加大助残科技研发力度，增加优质科技成果供给；加快助残科技成果转化应用，促进科技与残疾人事业深度融合；汇聚壮大助残科技力量，推动形成创新合力；优化助残科技创新环境，建设良好创新生态等 4 方面，共作出 13 条任务部署，并对完善科技助残保障措施，加强组织领导、加大支持力度、做好宣传引导等提出明确要求。

(信息来源: 人民网)

3. 交通运输部等六部门印发《关于进一步加强适老化无障碍出行服务工作的通知》

1月12日,交通运输部、国家铁路局、中国民用航空局、国家邮政局、中国残疾人联合会、全国老龄工作委员会办公室印发《关于进一步加强适老化无障碍出行服务工作的通知》(以下简称《通知》),要求充分认识贯彻实施《中华人民共和国无障碍环境建设法》的重要意义,全面落实适老化无障碍出行环境建设要求,加快推进无障碍出行环境建设,进一步提升适老化无障碍出行服务水平。

《通知》从加强适老化无障碍交通设施规划建设、加大适老化无障碍交通运输设备配置和改造力度、改善适老化无障碍城市交通出行体验、持续优化综合运输适老化无障碍出行服务、改进提升适老化无障碍出行信息服务等5个方面提出了具体要求和主要任务。其中,改进提升适老化无障碍出行信息服务,提出各地要督促出行信息服务的经营单位,按照无障碍网站设计标准和国家信息无障碍标准,加快推进出行服务互联网网站、移动互联网应用程序(App)实施适老化及无障碍改造。要推动城市轨道交通车站、民用运输机场航站区、客运站、客运码头等自助公共服务终端设备改造升级,使其具备语音、打字、盲文等无障碍功能。要加强与地图导航企业的联系,鼓励引导地图导航定位产品逐步完善无障碍设施标识和无障碍出行路线导航功

能。

(信息来源: 中国政府网)

4. 中央广播电视总台首次推出春晚视障版和听障版的无障碍转播

1月19日,中央广播电视总台《2025年春节联欢晚会》(以下简称“总台春晚”)举行新闻发布会,提出今年总台春晚首次推出视障版和听障版无障碍转播。

本次转播,手语演员将通过AR虚拟技术,“置身”总台春晚演播大厅进行手语“解说”。同时,竖屏多画面包装将同步呈现春晚实况和手语演员画面,并辅以AI语音技术制作字幕,以满足听障人士的观看需求。此外,总台还将通过音频对春晚节目进行创作解读与背景拓展,让视障人士更好地“聆听”春晚。

(信息来源: 新华网)

三、地方进展

1. 浙江省人民政府办公厅印发《关于发展银发经济增进老年人福祉的实施意见》

1月9日,浙江省政府办公厅发布《关于发展银发经济增进老年人福祉的实施意见》(以下简称《意见》)。

《意见》聚焦发展养老事业,优化服务供给;聚焦社会需求,打造产业体系;激发市场活力,提升发展能级;

强化保障支持，优化发展环境等 4 方面，共提出 23 项任务部署。

其中，在发展养老事业，优化服务供给方面，提出扎实推进适老化改造。推进数字技术适老化改造，持续开展面向老年人的智能技术应用培训服务活动，保留老年人日常生活高频事项人工服务和现金支付窗口。在聚焦社会需求，打造产业体系方面。提出创新发展老年用品产业。推动服装、家具、家电等适老化研发设计，开发功能性老年服饰、鞋帽产品。打造智慧康养新产品。支持企业加强协作机器人研发，提供更多康复理疗、护理等方面的机器人产品。推进移动终端、可穿戴设备、服务机器人等智能设备在居家、社区、机构等养老场景集成应用。开发应用基于康复干预技术、神经调控技术、多模态行为监测技术的智慧化养老产品，推广智能化照护模式。严格智慧康养产品监管，推行产品设计、研发、检测、认证和知识产权保护闭环管理。在激发市场活力，提升发展能级方面，提出加强标准化建设，推动建立养老服务、文化旅游、老年用品、适老化改造、智能技术应用等领域的标准体系。优化银发群体消费场景，优化老年消费环境，推进移动支付适老化升级，加强老年产品服务市场监督管理。

(信息来源：新华社)

2. 广东省发布广东省政府工作报告

1月15日，广东省第十四届人民代表大会第三次会议召开，省长王伟中作政府工作报告，回顾2024年的工作成效，并对2025年工作提出部署。

其中，在2025年的工作部署中，提出坚持在发展中保障和改善民生，不断满足人民对美好生活的向往。坚持尽力而为、量力而行，深入实施“民生十大工程”，解决好群众急难愁盼问题，促进共同富裕。要求强化“一老一小”服务保障。积极应对人口老龄化，完善发展养老事业和养老产业政策机制，构建老年友好型社会。开展老年健康促进行动，加强适老化改造和无障碍环境建设，发展社区支持的居家养老，扩大普惠养老服务，推进乡镇敬老院优化整合和转型发展。优化老年助餐服务，深化“长者饭堂”建设。大力发展银发经济，加强老年用品研发和推广，加快发展康复辅助器具产业。完善生育支持政策体系和激励机制，完善生育休假制度，构建生育友好型社会。加强普惠育幼服务体系建设，支持用人单位办托、社区嵌入式托育、家庭托育点等多种模式发展。健全儿童合法权益保障制度，加强困境儿童关爱保护。我们要坚持增供给、优服务，推动老有所养、幼有所育，全力托起“一老一小”幸福生活。

(信息来源：广东省人民政府网)

3. 陕西省绘制银龄数字生活新图景

1月14日，人民邮电报发表《争做助老“小棉袄” 共绘银龄数字生活新图景》，介绍2024年陕西省“数字适老中国行”工作进展。

2024年，陕西省通信管理局坚决贯彻工业和信息化部、省委省政府的工作部署，认真实施《中华人民共和国无障碍环境建设法》，扎实推进数字技术适老化高质量发展工作，推动数字适老服务向纵深发展。

以联动协同为纽带，画好数字适老“同心圆”。陕西通管局联合省内九部门印发实施《陕西省促进数字技术适老化高质量发展工作方案》，建立协同机制，合力推进落实各项任务。举办“数字适老中国行”陕西站推广活动，发布陕西适老化特色品牌“小棉袄”，推广智能语音遥控器、老年健康手表、智联护卫机等助老产品，营造浓厚的数字适老氛围。全省信息通信行业加大数字适老服务宣传力度，大幅提升便利化水平，电信业务线上办理量占比超过70%，自有厅店爱心台席覆盖率达100%， “一键呼入人工客服”服务老年用户375万人次，专属套餐惠及老年用户数同比增长13.3%，广泛应用“视频客服”，推进线上线下适老化服务协同更加高效。

以应用改造为核心，搭建数字适老“便捷桥”。陕西通管局印发《关于进一步推进互联网应用适老化及无障碍改造的通知》，鼓励推进重点领域排名靠前的75个互联网应用进行适老化及无障碍改造，上线陕西数字适

老监测平台，建立改造评估体系，常态化监测重点领域互联网应用的适老化及无障碍改造情况。联合省残联组织开展 APP 体验活动，邀请残疾人、老年人现场和线上体验 APP 改造功能。省内重点互联网应用立足需求，持续改进用户体验，适老化改造取得显著成效。

以探索创新为途径，传递数字适老“好声音”。陕西省信息通信行业突出银龄专享服务，加强调查研究，尽行业之责，展行业之为，不断推动优化和扩大数字适老服务供给。一是优化升级“银龄课堂”。结合 AI 机器人、图片美化、作业辅导等老年人感兴趣的互联网应用，通过营业厅、养老机构、广场公园等场所开办 4500 余场“银龄 AI 课堂”，拓展优化暖心智慧服务，不断扩大受众面。二是创新赋能“智慧社区”。陕西电信联合社区组建“智慧银龄团”，为老年人提供网络检测优化、电脑维修等服务。拓展“视频+AI”接入与应用能力，对重点区域进行全方位、全天候可视化监测，助力提升社区智慧化管理水平。三是着力加强“智能调度”。陕西移动通过一站式综合调度系统，精准定位，快速、便捷帮助老年人解决宽带故障等问题。语音遥控器增加血氧、心率检测和疲劳指数等康养功能，高清电视新增陕北民歌、陕北说书等特色传统节目。四是精准实施“银龄直播”。陕西联通充分发挥直播产业研究院专业优势，承办银发经济专场培训，组织千名主播深入基层，创新开展“送课下乡”银发专场直播活动，系统培训智能技术

应用，将数字适老服务延伸至边远农村。五是集中推广“数字敬老”。陕西广电开展“重温经典”频道进养老机构暨“敬老月”特别活动，在灞桥区白鹿原养老康复中心等场所向老年人介绍专属电视频道和特色适老化服务，积极解决老年用户使用电视遇到的问题。六是积极探索“远程问诊”。陕西通管局联合宝鸡市中心医院在宝鸡市凤县平木村推进数字适老化“远程问诊”工作，实现了市县乡三级远程诊疗问诊。

陕西通管局表示，下一步将坚持以创新驱动促进数字技术高质量发展，持续深化互联网应用适老化及无障碍改造工作，树立典型示范标杆，升级数字适老服务，不断增强老年人的获得感和幸福感。

(信息来源：人民邮电报)

4. 青海信息通信业数字技术适老化服务再升级

1月15日，青海省通信管理局发表《青海信息通信业数字技术适老化服务再升级》，介绍2024年青海省数字技术适老化工作进展及成效。

2024年，工业和信息化部印发《促进数字技术适老化高质量发展工作方案》，启动“数字适老中国行”主题活动。青海省通信管理局统筹信息通信行业创新适老化服务举措，不断夯实数字适老网络基础设施底座，优化升级数字适老服务体验，稳步提升老年人在信息时代的获得感、幸福感和安全感。

推动适老服务普惠均衡。持续实施电信普遍服务项目，全面推进“信号升格”专项行动，不断提高农村及偏远地区网络覆盖范围和网络服务质量。启动教育、医疗等重点场景网络建设专项规划，推动数字技术适老化公共服务普及范围更加广泛。今年年底，全省5G基站总数达2.3万个，每万人5G基站数达39.43个，比全国平均水平（29.73个）高9.7个，行政村5G网络覆盖率由年初的43%提升至90%以上。

优化适老服务用户体验。在全省范围内开展“数字适老中国行”系列服务活动，会同有关部门携手走进社区、养老院、老年大学，开展“智能手机使用、反诈、智能购物、智能挂号、反诈”等老年数字课堂，打造“银龄专享”数智生活，让老年人距离数字化生活不再遥远。全行业累计开展“银龄数字课堂”等各类活动2229场，覆盖人数超过13.5万人次。

传递适老服务暖心温度。指导电信企业采取“线上+线下”服务方式，改善老年人电信服务感知。线上精简电信服务功能，设置“一键呼入人工客服”尊老专线。线下营业厅开设老年人业务办理绿色通道、爱心专席，推出专属电信资费优惠，放置医药箱、老花镜等贴心设施，并为老年人提供大字账单、上门办理、配送到家等暖心服务，确保老年人便捷办理各类业务，全年累计服务老年人44.2万人次。

下一步，青海省通信管理局将按照工业和信息化部关于数字技术适老工作的要求，指导电信企业推出具备适老化特征的智能产品，深化老年人生活高频场景相关领域的互联网应用改造，为银发群体提供更优质、高效、便捷的信息通信服务。

(信息来源：工业和信息化部官网)

四、企业及社会团体行动

1. 中国残疾人福利基金会与阿里公益开展战略合作

1月17日，在中国残联指导下，中国残疾人福利基金会与阿里巴巴公益基金会在北京签署战略合作协议。中国残联主席程凯、阿里巴巴公益基金会理事长孙利军出席会议。

根据协议，未来五年中国残疾人福利基金会与阿里巴巴公益基金会的战略合作将聚焦残疾人伙伴的衣食住行，结合创就业无障碍、科技无障碍、无障碍志愿服务、生态助力无障碍等领域开展助残行动，包括持续推进残疾人无障碍生活体验；为残疾人提供在线职业技能培训，创造残疾人就业和创业的机会，助力残疾人就业增收；通过阿里集团互联网募捐平台支持开展创新型助残公益项目，共创助残公益品牌；研究、发布社会组织助残报告等。

(信息来源：无障碍智库公众号)

2. 全国首次无障碍专场首映礼在浙江省杭州市举办

2024年12月31日，元旦档新片《窗前明月，咣！》首映礼在西湖区德信影城举办。这次的首映礼活动有近200位视障人士来到现场，是全国首次以无障碍专场形式举办的新片首映礼。

本次活动由杭州市残疾人综合服务中心、杭州文化广播电视集团、阿里大文娱集团、阿里巴巴公益、阿里文娱公益和优酷无障碍剧场联合举办。来自西湖区、拱墅区、上城区、滨江区、余杭区、六六声生艺术团的视障朋友参加了本次活动，在爱与欢笑声中“咣咣”过元旦，共同迎接新的一年。

(信息来源：无障碍智库公众号)

3. “曹操出行”网约车平台无障碍专车正式上线深圳

1月11日，“曹操出行·有爱无碍”无障碍专车深圳上线发布会暨无障碍公益日启动仪式成功举行。全国人大常委会委员吕世民，携手中国助残志愿者协会、深圳市残联、深圳大学及曹操出行的诸位领导出席活动。

发布会上，曹操出行表示曹操出行·无障碍专车服务将传统的巡游出租车与网约车相结合，实现线上约单与线下扬招的无缝衔接，保留了巡游出租车的灵活性和即时性，又充分发挥了网约车的便捷性和智能化优势。乘客可以通过曹操出行APP、微信小程序等多个平台进行线上预约用车，也可以在路边直接扬招无障碍专车。

(信息来源: 无障碍智库公众号)

产业与规划研究所 数字化管理研究部

Tel:010-62305212

Email: zhoukexin@caict.ac.cn

