

CAICT 中国信通院

信息无障碍动态

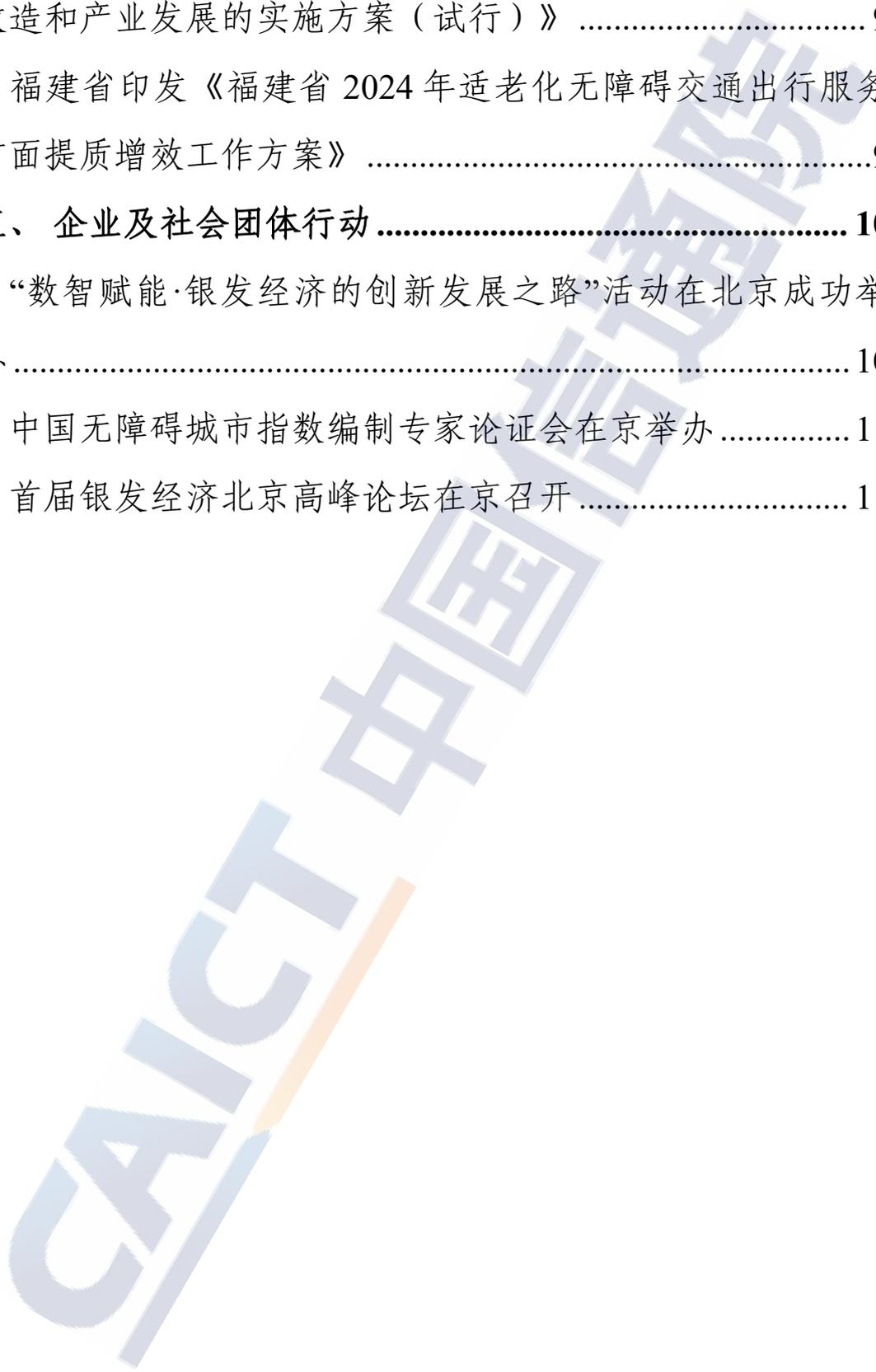
(2024年第4期)

中国信息通信研究院

本期导读

一、 国际动态	1
1. 中国与联合国机构共同举办残疾人权利主题活动	1
二、 中央动态	2
1. 国务院办公厅发布《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》	2
2. 国新办举行进一步优化支付服务提升支付便利性国务院政策例行吹风会	3
3. 国务院新闻办举行 2024 年一季度工业和信息化发展情况新闻发布会	4
三、 部委动态	5
1. 工业和信息化部发布 2024 年第一季度电信服务质量通告	5
2. 中国人民银行、商务部、国家外汇管理局印发《关于进一步优化商业领域支付服务提升支付便利性的通知》	5
3. 交通运输部印发 2024 年适老化无障碍交通出行服务扩面提质增效等 5 件民生实事工作方案的通知	6
4. 人力资源和社会保障部 中国残疾人联合会印发《关于加强就业服务促进残疾人就业有关事项的通知》	7
四、 地方进展	7
1. 四川、湖北、浙江印发促进数字技术适老化高质量发展工作实施方案	7

2. 北京市发改委发布《关于加强设计服务推动居家适老化改造和产业实施的实施方案（试行）》	9
3. 福建省印发《福建省 2024 年适老化无障碍交通出行服务扩面提质增效工作方案》	9
五、企业及社会团体行动	10
1. “数智赋能·银发经济的创新发展之路”活动在北京成功举办	10
2. 中国无障碍城市指数编制专家论证会在京举办	11
3. 首届银发经济北京高峰论坛在京召开	11



一、 国际动态

1. 中国与联合国机构共同举办残疾人权利主题活动

3月12日，中国常驻联合国日内瓦办事处和瑞士其他国际组织代表团与联合国人权理事会残疾人权利特别报告员、联合国人权高专办以及墨西哥、新西兰、芬兰常驻日内瓦代表团和联合国妇女署等，共同举办残疾人权利特别机制设立十周年纪念边会。

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致辞表示，中国高度重视残疾人事业发展，颁布实施无障碍环境建设法等90余部残疾人权益保障法律，建立覆盖2700多万残疾人的补贴制度。中方愿就促进和保障残疾人权利提出三点主张：一是促进包容，消除针对残疾人的偏见和歧视。二是加强保障，加快无障碍、适老化设施建设，建立健全救助体系。三是提高参与，促进残疾人就业创业、平等参与经济社会文化事务。

二、中央动态

1. 国务院办公厅发布《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》

3月7日，国务院办公厅发布《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》（以下简称《意见》）。

《意见》对进一步优化支付服务、提升支付便利性作出制度性安排，涉及移动支付、银行卡、现金三种支付方式，针对不同群体的支付习惯，提出六大任务，一是切实改善银行卡受理环境，满足老年人、外籍来华人员等群体“食、住、行、游、购、娱、医”等场景银行卡支付需求。二是坚持现金兜底定位，持续优化现金使用环境，不断提升现金收付和外币兑换服务水平。三是进一步提升移动支付便利性，鼓励银行、支付机构和清算机构合作，做好适老化、国际化等服务安排。四是更好保障消费者支付选择权，规模以上的大型商圈、旅游景区、文娱场所、酒店、医院等重点场所必须支持移动支付、银行卡、现金等多样化支付方式。五是优化开户服务流程，合理实施账户分类分级管理，紧盯重点地区、重点网点、重点业务环节，不断提升账户服务水平。六是综合运用多种方式和渠道，持续加强支付服务宣传推

广。力求统筹力量打通支付服务存在的堵点，弥合数字鸿沟，着力完善多层次、多元化的支付服务体系。

2. 国新办举行进一步优化支付服务提升支付便利性国务院政策例行吹风会

3月1日，国务院新闻办公室举行国务院政策例行吹风会，中国人民银行、国家发改委、交通运输部、商务部、文旅部、国家外汇局等有关领导参加会议，并回答记者问。

会上，国家发改委和中国人民银行就支付服务适老化现状进行了解答。国家发改委指出，在解决老年人日常消费面临的手机支付“数字鸿沟”等问题中，加大对拒收现金、拒绝银行卡支付等歧视行为的整改整治力度。2020年，国家发改委牵头起草并报请国务院印发实施《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》，要求任何单位和个人，不得以任何方式拒收现金，并强化支付市场监管。中国人民银行表示，目前，主要移动支付App均已进行了适老化升级，通过简化流程、添加温馨提示、增加语言播报、放大字体图像、专线人工客服等多种方式，提升老年群体移动支付服务体验。商务部针对如何优化老年人和外籍人员支付服务，促进生活消费这一问题表示，一是将推

动餐饮等行业改善支付受理环境，会同相关部门制定出台促进餐饮行业高质量发展的政策文件，指导地方督促相关餐饮经营主体保留人工服务和传统支付服务，不得拒收人民币现金。二是完善零售业的行业标准，提供多样化支付服务。引导零售业等各类消费场所提供现金、银行卡、移动支付等多样化的支付方式，满足各类消费群体的支付需求。

3. 国务院新闻办举行 2024 年一季度工业和信息化发展情况新闻发布会

2024 年 4 月 18 日，国务院新闻办举行 2024 年一季度工业和信息化发展情况新闻发布会。

会上，工业和信息化部副部长单忠德表示，今年一季度信息通信业稳步发展，服务民生水平有效提升。持续开展 App 治理，有力有效维护用户权益，进一步加快互联网应用适老化改造优秀案例示范推广。工业和信息化部总工程师赵志国指出，一季度工信部认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，坚持稳中求进工作总基调，推动信息通信业高质量发展，取得了积极成效。适老化产品服务更加贴心可及，5G 视频客服、“挥一挥”验证码等新场景持续涌现，并在逐步实现。

三、部委动态

1. 工业和信息化部发布 2024 年第一季度电信服务质量通告

4月26日，工业和信息化部发布2024年第一季度电信服务质量通告（以下简称“通告”）。通告从电信服务重点工作、电信用户投诉申诉、工作要求及消费提示等三方面发布了相关情况。

在电信服务重点工作方面，2024年第一季度工业和信息化部指导发布互联网应用适老化及无障碍实践优秀案例集，推动与老年人、残疾人生活密切相关的2660家网站、App完成适老化及无障碍改造，“一键呼入人工客服”尊老专线累计服务4.4亿人次，助力老年人、残疾人乐享“数字生活”。

2. 中国人民银行、商务部、国家外汇管理局印发《关于进一步优化商业领域支付服务 提升支付便利性的通知》

4月16日，中国人民银行、商务部、国家外汇管理局联合印发《关于进一步优化商业领域支付服务 提升支付便利性的通知》（以下简称《通知》）。

《通知》聚焦更好满足老年人、外籍来华人员等群体在商业领域的多样化支付服务需求，强化各地商务主管部门与中国人民银行分行协作，从确定商业领域重点场所及

重点商户名录、构建包容多样支付环境、优化现金使用环境、丰富移动支付应用、强化国际消费中心城市示范引领、加强宣传推广等方面，着力完善多层次、多元化的支付服务体系，共同提升商业领域支付服务水平。

3. 交通运输部印发 2024 年适老化无障碍交通出行服务扩面提质增效等 5 件民生实事工作方案的通知

4 月 3 日，交通运输部公开《2024 年适老化无障碍交通出行服务扩面提质增效工作方案》（以下简称《方案》）。

《方案》提出，深入落实《无障碍环境建设法》，扩大出租车电召或网约车“一键叫车”服务覆盖面，基本实现地级及以上城市全覆盖。并对工作提出具体进度安排，2024 年 3 月底前，交通运输部将督导指导主要网约车平台公司进一步扩大服务覆盖城市数量，持续优化完善“一键叫车”功能。2024 年 6 月底前，各网约车平台公司进一步扩大服务覆盖城市数量，持续优化完善“一键叫车”功能，有效提高约车响应效率。2024 年 10 月底前，各省份交通运输主管部门要对本省份适老化无障碍交通出行服务相关工作进展及推广情况等开展调研督导，全面完成本省份量化目标。各网约车平台企业认真梳理本年度“一键叫车”服务覆盖拓展、功能完善等相关工作情况，形成报告报交通运输部。2024 年 11 月

底前，各省级交通运输主管部门要组织评估本省份适老化无障碍交通出行服务工作经验和成效。交通运输部将宣传推广各地适老化无障碍交通出行典型经验做法。

4. 人力资源和社会保障部 中国残疾人联合会印发《关于加强就业服务促进残疾人就业有关事项的通知》

3月13日，人力资源和社会保障部、中国残疾人联合会印发《关于加强就业服务促进残疾人就业有关事项的通知》（以下简称《通知》）。

《通知》提出要加强残疾人就业服务和管理，各级公共就业服务机构、残疾人就业服务机构要加大工作力度，打造“15分钟”就业服务圈，推行“铁脚板+大数据”，免费为有需要的企业和残疾人提供招聘对接服务。

四、地方进展

1. 四川、湖北、浙江印发促进数字技术适老化高质量发展工作实施方案

近日，四川、湖北、浙江等地相继印发本省促进数字技术适老化高质量发展工作实施方案。

四川省通信管理局、经济和信息化厅联合印发《四川省促进数字技术适老化高质量发展工作实施方案》，提出三大重点任务，一是提升数字技术适老化产品服务供给质

量。二是优化数字技术适老化服务用户体验。三是促进数字技术适老化产业高质量发展。并提出到 2025 年底，四川省数字技术适老化发展基础更加牢固，数字产品与服务供给质量不断提升，数字技术适老化服务体验显著升级，数字技术适老化产业生态初步形成。

湖北省通信管理局联合湖北省经济和信息化厅印发《湖北省促进数字技术适老化高质量发展工作方案》，围绕“一个目标、三大任务、三项保障”，部署推进湖北省数字技术适老化发展建设，提出三项主要任务，并表示下一步将做好方案的贯彻落实，持续推出适老化服务新举措，让信息技术成果惠及全社会。

浙江省通信管理局联合十六部门印发《浙江省促进数字技术适老化高质量发展“浙里适老”专项行动方案》，提出筑牢“浙里适老”发展根基、提升“浙里适老”供给质量、升级“浙里适老”用户体验、促进“浙里适老”产业发展四方面十二项重点工作任务。并提出到 2025 年底，多方协同、供需均衡、保障到位、服务可及的数字技术适老化高质量发展格局基本形成，老年人在信息化发展中的获得感、幸福感和安全感稳步提升。

2. 北京市发改委发布《关于加强设计服务推动居家适老化改造和产业发

展的实施方案（试行）》

4月15日，北京市发展和改革委员会发布《关于加强设计服务推动居家适老化改造和产业发

展的实施方案（试行）》（以下简称《实施方案》）。

《实施方案》提出一是积极拓展养老服务新场景。支持养老服务企业使用创新性、智能型适老化产品和服务，提供适老化设备租赁或“设备+服务”的多样化适老服务产品，拓展养老服务场景。对于企业购置适老化设备、投资额达500万以上的项目，可按照2.5%给予不超过2年的贴息支持，拓展养老服务场景，让科技成果加快和更多惠及老年人群体。二是鼓励成立适老化改造产业发展联盟。鼓励适老化改造行业领先院校、机构、企业成立开放型产业联盟，推动联盟企业围绕优秀设计方案形成从产品销售、改造施工到家政、金融等配套服务的全产业链供给，培育产业生态。

3. 福建省印发《福建省2024年适老化无障碍交通出行服务扩面提质

增效工作方案》

4月19日，福建省交通运输厅印发《福建省2024年适老化无障碍交通出行服务扩面提质增效工作方案》（以下简称《方案》）。

《方案》提出，持续扩大出租汽车电召和网约车“一键叫车”服务覆盖面。各地将加强 95128 约车服务电话号码推广应用，督促指导网约车平台企业完善网约车“一键叫车”功能、扩大服务覆盖范围、提高约车响应效率，提高出租车适老化服务质量。此外，福州、厦门、南平开通城市轨道交通“爱心预约”乘车服务，通过微信公众号、小程序等渠道，增加“爱心预约”功能，为老年人等出行不便的乘客提供预约乘车服务。

五、企业及社会团体行动

1. “数智赋能·银发经济的创新发展之路”活动在北京成功举办

3月14日，“数智赋能·银发经济的创新发展之路”活动在北京成功举办。

活动现场，中国老龄事业发展基金会理事长于建伟，国家民政部原副部长、国家民委党组副书记、常务副主任陈虹等发表重要讲话。他们强调，银发经济涵盖养老服务、健康管理、医疗保健、休闲旅游等多个领域，其创新发展对于推动经济增长、促进产业升级、提升老年人生活质量具有重要意义。通过深入挖掘和总结养老产业在多元化应用实践中的好经验、好做法，可以进一步推进养老行业工作创新发展。同时，银发经济的发展需要政府、企业和社会

会组织等多方共同努力，形成合力，共同推动银发经济的创新发展，为老年人提供更加优质、便捷的服务。

2. 中国无障碍城市指数编制专家论证会在京举办

4月21日，中国无障碍城市指数编制专家论证会在北京举行，来自全国人大、全国政协、中国残联、中国互联网协会、中国信息通信研究院规划所、北京大学等研究机构、高校、社会组织的领导和专家学者共同探讨无障碍城市指数设计的理念、原则、方法和实施路径。

会上，中国残联第七届主席团副主席、中国助残志愿者协会会长吕世明建议指数的编制应当以法律为依据，分层、分类、分级。深圳大学副校长李永华教授提出，无障碍城市指数不仅需要量化城市规划与建设的标准，还需要凝聚社会共识，推动社会融合，增强人民群众的获得感、安全感和幸福感。

3. 首届银发经济北京高峰论坛在京召开

4月7日，首届银发经济北京高峰论坛暨中国老年保健协会银发经济办公室揭牌仪式在京召开，论坛主题为“发展新质生产力，助力银发经济”。

会上，全国政协参政议政人才库特聘专家石军表示，银发经济具有三个鲜明特征，从构成上看，其涵盖了老年

阶段的老龄经济和未老阶段的备老经济，服务对象广泛，既包括老年人群体，也包括备老人群；从性质上看，兼具民生内涵和产业属性，需统筹推进事业和产业协同发展；从供给侧来看，辐射面广、产业链长、业态多元，几乎涵盖了国民经济的各个行业类别。全国人大代表、中国助残志愿者协会会长吕世明指出，无障碍环境、适老化建设与银发经济是今年两会人大代表和政协委员的热议话题，无论是在国家发展、现实需求、发展红利还是民生福祉上，发展银发经济都具有重要意义。复旦大学老龄研究院副院长吴玉韶表示，银发经济是未来最确定的大产业。据复旦大学相关课题组预测，人均消费水平中等增长速度背景下，2035年银发经济规模为19.1万亿，占总消费比重为27.8%，占GDP比重为9.6%；2050年银发经济规模为49.9万亿，占总消费比重为35.1%，占GDP比重为12.5%。

产业与规划研究所 数字化管理研究部

Tel:010-62305212

Email: zhoukexin@caict.ac.cn