

数字中国 人文中国 幸福中国

共同推进互联网适老化及无障碍环境建设高质量发展 行动方案（2025-2028）

为深入践行积极应对人口老龄化国家战略，全面贯彻《无障碍环境建设法》，充分发挥我国数字社会建设成果与智能技术优势，凝聚政府、企业、社会组织等多方力量，切实弥合老年人、残疾人面临的“数字鸿沟”，构建平等包容、惠及全体人民的文明型数字社会，依据《无障碍环境建设“十四五”实施方案》、工业和信息化部《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》《促进数字技术适老化高质量发展工作方案》等政策部署，制定本行动方案。

一、背景意义

当今时代，信息如同阳光、空气和雨露，深刻影响着每个人的生存与发展。互联网不仅是人们获取信息的主渠道，更是社会生产生活的全新方式、人类生存发展的崭新空间。伴随数字技术高速演进、深度渗透，不断为老年人、残疾人等特殊群体平等参与社会生产生活、充分共享时代发展成果，注入新动能、带来新机遇。

然而，现今全球互联网发展普遍面临群体覆盖不均衡、普惠服务不充分的挑战，老年人、残疾人面临的“数字鸿沟”日益凸显，严重制约了包容性数字社会的建设进程。中国是互联网大

国，也是世界规模最大的数字社会，同时拥有 3.98 亿老年人口与残疾人口。庞大的人口基数与迫切的数字服务需求，使得解决“数字鸿沟”问题在中国具有更强的紧迫性和战略意义。

二、行动原则

（一）法治引领，夯实发展根基

以法治为核心，建立常态化普查机制，定期排查建设建设情况，精准定位问题；探索创新执法检查机制，拓宽社会监督渠道，构建全方位监督网络；持续完善法治监管体系，推动法律与行业实践深度融合，确保推进工作依法依规。

（二）社会协作，汇聚发展合力

以协作为抓手，在主管部委和各级政府的指导支持下，整合各省互联网协会、残疾人组织、老龄协会等行业资源，构建涵盖工作推进、社会监督、评价认证的全周期闭环机制，形成协同联动、多方参与、共同促进的可持续发展格局。

（三）公益驱动，激发发展动能

以公益为推力，开放互联网应用适老化及无障碍技术支撑体系，降低企业研发成本，提升技术改造实施能力；支持网站服务接入商、系统集成商共建共性技术服务平台，完善技术支撑体系。倡导公益免费改造，提供公益属性服务产品，破除影响发展的难点堵点，让公益成为互联网普惠服务与社会文明进步的持久动力。

三、目标任务

计划到 2026 年底：一是建立健全“政府管理部门+用户群体

组织+行业评测机构”三位一体的协同推进机制；二是推动各地市使用财政资金建设的互联网网站、服务平台及移动互联网应用程序，全面完成适老化及无障碍环境改造升级，改造后的技术服务水平达标率不低于90%；三是支持新闻资讯、社交通讯、生活购物、医疗健康、金融服务、学习教育、交通出行等重点领域单位的互联网网站、移动互联网应用程序完成适老化及无障碍环境改造升级，改造后的技术服务水平达标率不低于80%。

到2028年底，实现新闻资讯、生活购物等民生服务全领域互联网网站及移动应用程序适老化与无障碍改造升级100%覆盖，改造后的技术服务水平达标率全面提升至90%。并展现出既有速度、更有温度的包容性互联网环境。

四、重点工作

（一）加强依法推进工作机制

1. **强化法规政策宣传。**联合主流媒体开设专题专栏、发布新闻报道、宣贯《无障碍环境建设法》。设立“社会责任榜”，表彰先进单位、展示建设成果，营造良好社会氛围。

2. **依法开展建设普查。**定期开展互联网应用适老化及无障碍环境改造进展情况排查，重点对利用财政资金建立的互联网网站、服务平台、移动互联网应用程序的进展情况进行检查。

3. **探索实践法律监管。**联合中国老龄科学研究中心、中国盲人协会、中国聋人协会及各省残联、老年组织，开展互联网适老化及无障碍环境建设法律监管实践探索，为主管部门实施监管

提供支撑。

（二）建立完善建设支撑体系

1. **优化标准规范体系。**加快《Web 信息无障碍通用设计规范》《互联网网站适老化通用设计规范》等国家标准出台。同时，针对老年人、残疾人智能技术使用需求，启动《互联网应用适老化智能服务通用设计规范》团体标准编制及国家标准研制工作。

2. **健全评测认证体系。**组建产学研用多方专家构成的互联网适老化及无障碍环境专家智库，联合中国盲人协会、中国聋人协会及用户代表参与检查评测工作，推动评测结果及标识认证纳入政府绩效考核、企业信用评价体系，并作为无障碍城市和文明城市评选的否决指标。

3. **构建技术服务体系。**坚持共建共享原则，联合各相关方完善“互联网应用适老化及无障碍技术支撑体系”，为社会提供技术先进的公共服务产品。构建以行业组织平台为核心，以网站接入服务商、系统集成商及应用开发企业为支撑的技术实施与服务网络。

（三）实施公益改造建设支持

1. **推进重点单位改造。**为各级人大、政协、司法机关及老龄、残联组织等重点单位网站，提供免费技术改造支持，强化示范引领作用。针对经济欠发达地区党政机关、事业单位及城市公共服务网站，实施免费改造并提供长期技术保障，破解因资金短缺或技术障碍导致的建设滞后难题。

2. **夯实技术服务基础。**支持大中型网站接入服务商搭建互联网应用适老化及无障碍共性技术平台，推动各单位将适老化及无障碍技术改造与服务纳入电信基础服务重点内容，构建电信服务、系统服务、场景服务协同的技术支撑网络。

（四）加强评测评价与监督促进

1. **健全评测评价体系。**严格遵循工信部评测体系要求，细化技术指标与测试要点，持续完善技术指引、服务验证、用户体验结合的实用型评价体系。在主管部门指导下，强化专业评审、用户体验、验收认证的全流程管理，优化细则，确保评测科学公正、权威可信。

2. **加强监督促进建设。**依据《无障碍环境建设法》，构建“法定组织监督、公众参与、行业协同”三位一体监督体系：支持中国盲人协会、中国聋人协会及各省残联和老龄协会开展专项评估核验，设立意见平台，明确受理反馈机制，分类移送问题线索，助力主管部门督促整改。推动监督结果与企业信用挂钩，形成“监督 — 整改 — 评估”闭环，保障建设依法有序推进。

五、试点示范与经验推广

（一）打造示范样板工程

行动期间，选择老龄化程度高、数字基础完备的地区，到2026年6月，建设50个“数字包容示范城市”，聚焦政务服务、医疗健康、社区生活等高频场景改造，形成可复制的“适老化及无障碍改造工具箱”。到2017年6月，推动建成200个“数字

包容示范城市”，到 2028 年底，全国各城市基本达到数字包容城市建设水平。

（二）建立经验共享平台

依托每年十二月“互联网爱老助残月”，通过举办宣传推进会、开展优秀单位评选、编制示范案例汇编、开设专题报道专栏、制作展播短视频等方式，宣传典型实践、推广创新方案，推动先进技术与服务模式在全国标准化应用与适配。

六、实施计划

（一）依法开展法规宣贯

以“依法护航无障碍，携手共进向未来”为理念，2025 年 6 月在国家主流媒体构建长期宣传阵地，系统推进法规宣传，提升社会对互联网适老化及无障碍环境建设的关注度与参与度。

（二）共同开展监督促进

依据《无障碍环境建设法》强化检查普查，2025 年 6 月初启动全国检查排查与监测，每年 12 月末发布结果；2025 年 8 月底中国互联网协会完成网站名单收集与检查，并持续实施检查普查；每年 12 月初，中国互联网协会、中国助残志愿者协会、中国老龄产业协会联合开展重点单位改造情况调研，编制并发布《互联网适老化及无障碍环境建设高质量发展蓝皮书》。

（三）协同开展评价认证

在既有评价体系基础上，建立与无障碍法罚则配套的监督整改机制。同时，联动中国老龄科学研究中心、中国盲人协会、中

国聋人协会，支持 20 个残障人士成立小型专项工作室参与用户操作体验评价，探索科技助残创业就业。

（四）加强完善支撑体系

2026 年底前，支持 100 家网站接入服务商完成互联网应用适老化及无障碍共性技术支撑平台建设；到 2028 年底，实现平台普及率达 90%，形成以行业组织为核心，技术融合、服务共享、标准统一、技术先进的技术支撑网络。

（五）加大公益支持力度

2025 年 6 月起，联络各省主管单位，中国助残志愿者协会、中国老龄产业协会组织会议，中国互联网协会对相关技术人员开展标准解读、技术指导与培训，并为困难单位提供公益改造。2025 年 8 月起，中国互联网协会组织大中规模网站接入服务商提供技术共享与服务体系搭建，另两协会负责法规宣传，三方协同推进网站适老化及无障碍环境改造。

七、保障措施

为确保行动方案有效实施，构建“组织健全、责任明确、资源协同”的保障体系：

（一）组织保障：三级联动工作机制

1. 行业统筹机构：

设立行动顾问团，由中国助残志愿者协会主席任总顾问，成员含工信部、司法部司局负责人及院士专家等，负责政策把关、重大决策与跨部门协调。

成立法规宣贯与监督委员会，由中国助残志愿者协会和中国老龄产业协会共同牵头，联合全国人大法工委、中残联、中国老龄协会等单位，负责《无障碍环境建设法》落地督导、社会监督组织及“社会责任榜”评选。

2. 地方实施机构：

各省（自治区、直辖市）由省级互联网协会联合残联、老龄协会成立推进专班，负责任务分解、进度跟踪与初评验收，建立落实“一省一方案”。

（二）机制保障：全流程支撑体系

1. 资金保障机制。推动地方政府互联网将适老化及无障碍环境改造纳入“新基建”“智慧城市”建设预算，形成“财政引导、社会参与”的多元化投入模式。

2. 技术共享机制。依托行业共性技术平台，开放互联网适老化及无障碍技术组件库、服务接口等核心资源，提供“零代码”或“少代码”的改造工具，降低中小企业技术门槛。

（三）资源保障：多元主体协同网络

1. 企业责任体系：

互联网企业需适老化及无障碍环境改造设为产品设计必选项，网站备案时和 APP 需提交适老化及无障碍兼容性和服务水平评测报告。

2. 社会参与体系：

建立用户需求响应平台，实时收集老年人、残疾人的使用反

馈，形成“需求收集—技术迭代—效果评估”的全链条闭环改进机制。

3. 国际合作机制：

总结中国经验，推动“互联网适老化及无障碍环境建设高质量发展中国方案”走向全球。举办“数字包容全球论坛”，分享技术成果与治理经验，提升中国在包容性数字社会建设领域的话语权。

中国互联网协会 中国助残志愿者协会 中国老龄产业协会

2025 年 5 月