

促进数字技术适老化高质量发展 工作方案

持续推进数字技术适老化是践行积极应对人口老龄化战略的重要举措，也是实施《无障碍环境建设法》的内在要求。为深入贯彻习近平总书记关于解决老年人运用智能技术困难的重要指示精神，更好满足老年人日益增长的数字生活和信息服务需求，纵深推进工业和信息化领域数字技术适老化高质量发展，助力构建信息通畅、体验舒适的无障碍环境，制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，遵照《无障碍环境建设法》有关要求，系统布局数字技术适老化发展建设，坚持老年人权益保障与经济社会发展相结合，坚持信息无障碍建设与适老化改造并行，坚持传统服务方式与数字化服务创新并重，着力推动工业和信息化领域数字技术适老化由“从无到有”向“从有到优”迈进，为制造强国、网络强国和数字中国建设提供坚实支撑，助力增进包括老年人在内的全体人民福祉。

二、工作目标

到2025年底，数字技术适老化标准规范体系更加健全，数字技术适老化改造规模有效扩大、层级不断深入，数字产品服务供给质量与用户体验显著提升，跨行业深度融合的产

业生态更加成熟，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。

——**数字技术适老化发展基础更加牢固。**推动通用设计理念更加普及，基本构建形成覆盖基础通用、互联网应用、终端产品、评测评价的数字技术适老化标准规范体系。

——**数字产品与服务供给质量不断提升。**具备适老化功能的智能终端供给有效扩大，互联网应用适老化及无障碍改造层次更加深入，行业适老化技术创新能力显著增强。

——**数字技术适老化服务体验显著升级。**线下线上数字适老服务协同更加高效，面向老年人的数字产品与服务更加均衡、可及，老年人“用网环境”更加安全。

——**数字技术适老化产业生态初步形成。**数字技术适老化信息消费应用场景不断丰富，跨领域融合创新不断深入，助力构建创新活跃、互利共赢、可持续发展的产业生态。

三、重点任务

（一）加强数字技术适老化领域标准化建设

1.完善标准规范体系。大力推广通用设计理念融入标准制修订全过程，坚持“有标贯标、缺标补标、低标提标”原则，推动《移动互联网应用程序适老化技术规范》《Web信息无障碍通用设计规范》等在内的20项以上急需标准出台，重点修订《互联网应用适老化通用设计规范》，着力加快智能家电等日常生活高频使用产品的适老化标准制修订，为相关服

务和产品适老化升级提供规范指引。

2.健全评测评价体系。修订《互联网应用适老化及无障碍水平评测体系》，细化完善各项评测指标要求。加快培育一批规范化、专业化、市场化的评测机构，探索开展适老化及无障碍产品与服务认证。鼓励支持具有合法资质的评测机构开展适老化产品与服务专业评测，及时公开评测结果并推动结果采信应用，不断提升适老化评测工作的科学性、规范性与针对性。

（二）提升数字技术适老化产品服务供给质量

3.丰富硬件产品供给。优化智能设备供给，指导支持企业研制推出 100 款以上具备适老化特征的智能产品，覆盖手机、电视、音箱、手环等多个类别。支持企业研发被动式、集成化的健康管理类智能产品及养老监护类智能产品，鼓励企业利用数字技术提升养老照护产品、健康促进产品、家居产品等适老化能力，以点带面不断提升智慧健康养老水平。

4.深化互联网应用适老化及无障碍改造。落实《无障碍环境建设法》要求，聚焦新闻资讯、社交通讯、生活购物、医疗健康、金融服务、学习教育、交通出行等七大领域，遵循“客观科学、实事求是”原则，重点引导各领域用户量在全国排名前 30、在各省（区、市）排名前 10 的互联网网站、手机 App 及小程序完成适老化及无障碍改造，鼓励支持老年人常用的其他小众互联网网站、手机 App 及小程序积极参与改造。

5.强化适老化数字技术创新应用能力。指导企业加快适老化关键技术科研攻关，着力解决老年人容易误触等问题。简化语音助手、长辈模式等功能的开启方式，进一步降低老年人便捷上网门槛。鼓励相关企业、高校、科研机构、社会组织建立创新协作机制，推动超过 50 项适老化技术实现共建共享、专利开放。鼓励举办适老化技术创新大赛，探索推动 5G、人工智能、大数据等信息技术在适老化领域的应用。

（三）优化数字技术适老化服务用户体验

6.增强产品与服务的均衡性。大力支持农村及偏远地区通信基础设施建设，提升网络覆盖水平。鼓励支持基础电信企业结合应用需求，推进 5G 网络逐步向农村拓展覆盖。提升数字技术适老化公共服务水平，优化政策宣贯、应用介绍、问题反馈等功能，更好为老年人提供远程实时适老化信息服务。指导企业开展“数字适老中国行”活动，重点赴农村、乡镇和欠发达地区一线，开展 10 万场以上“银龄数字课堂”等数字技术应用教学活动，推动数字技术适老化公共服务普及范围更加广泛。

7.增强产品与服务的可及性。各基础电信企业应保留线下营业厅服务渠道，设助老服务专岗、提供必要辅助器具，优化现场引导、人工办理等服务，重点提升语音、大字信息服务质量，为老年人等具有无障碍需求的群体提供更加优质的电信服务。组织相关企业在手机应用商店设置下载专区，方便“一键下载”完成适老化改造的手机 App。指导主要从

事互联网信息服务的企业建立客服热线，为老年人提供“人工直连”电话服务，畅通老年人诉求响应通道。

8.保障老年人使用数字技术产品与服务的安全性。持续规范企业面向老年人的营销宣传行为，严禁虚假宣传、恶意诱导老年人消费。加强技术监测和监督检查，及时通报并处置违法违规获取老年人信息等行为。深化防范治理电信网络诈骗工作，提升对涉诈号码、互联网资源等快速处置能力，积极组织开展反诈宣传活动，助力提升老年人防骗意识和识诈能力。

（四）促进数字技术适老化产业高质量发展

9.激发企业发展新动力。组织征集 300 个以上互联网应用适老化改造优秀案例，集中编制案例集并推广宣传，不断强化示范引领作用。充分发挥“绽放杯”5G 应用征集大赛和“光华杯”千兆光网应用创新大赛的作用，鼓励支持 5G、千兆光网在适老化领域的场景应用，提升企业探索数字技术适老化业务新模式的积极性，促进产业创新升级。

10.拓展信息消费新场景。指导企业持续推出专属电信资费优惠。鼓励面向老年人的信息消费体验中心申报新型信息消费示范项目，依托信息消费大赛遴选 10 个以上适老化信息消费应用场景，指导电商平台打造 10 个以上特色老年消费活动品牌，促进老年人信息消费品质升级，赋能银发经济。

11.构建产业发展新生态。鼓励支持利用人工智能实现适老化的初创企业，培育一批技术创新能力突出、商业模式成

熟的示范企业，探索形成创新活跃、互利共赢、可持续发展的产业生态。加快推进数字技术在智慧养老、智慧旅游等领域的创新融合应用，在融合实践中征集多组典型问题解决方案，助力打通数字技术适老化发展的难点堵点，营造良好产业发展环境。

四、保障措施

（一）加强统筹协调，强化落地实施。各省（区、市）工业和信息化主管部门、通信管理局要依托本地解决老年人运用智能技术困难工作联席会议机制，加强与当地发展改革、民政（老龄）、卫生健康、交通、文旅及残联等部门的沟通协调，结合实际制定任务分解表，明确时间表和路线图，及时跟踪评估工作进展成效，依法开展监督检查，确保任务落地见效。

（二）加大政策支持，促进多方共建。支持地方政府发挥地方财政资金、专项资金的扶持作用，引导更多社会资本积极参与支持产业发展，广泛促进多元投入，推动资源共建共享，共同打造数字技术适老化产业发展生态圈、共同体。对于在数字技术适老化工作中成绩显著的企业，按照国家有关规定给予表彰和奖励，不断激发企业内生动力。

（三）强化宣传引导，营造良好氛围。进一步集中优势资源，通过政府官方网站、专题新闻发布会以及报刊、广播、电视、新媒体等途径，广泛宣传通用设计理念和数字技术适老化发展成果。充分利用世界电信和信息社会日、重阳节等

重要时间节点，强化产业引导和适老化成果宣传推广，及时回应群众关切，提升优秀发展成果在行业内外的影响力。

（四）发挥智库作用，助力行业治理。中国信息通信研究院、中国互联网协会要牵头设立数字技术适老化专家咨询委员会，对数字技术适老化发展过程中战略性、前瞻性问题开展深入研究，及时提出政策建议。要建立数字技术适老化发展监测体系，加大对数字技术适老化人才的培训力度，做好技术咨询指导、信息无障碍标识授予及管理等工作。

（五）加强国际合作，促进共同发展。拓展数字技术适老化发展领域的国际交流、技术研发等多元化合作，适时引入国际先进做法或创新成果，积极输出中国数字技术适老化发展经验。鼓励各单位及企业积极参与国际标准制定，推动国内外相关标准互认，为全球数字技术适老化发展贡献中国智慧与中国方案。