

# 中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

## 全国一体化政务服务平台 适老化服务建设 指南

Guidelines for age-friendly service construction of national integrated  
government service platform

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(本草案完成时间 2025.8)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

# 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	4
2 规范性引用文件 .....	4
3 术语和定义 .....	4
4 总体原则 .....	5
5 事项梳理 .....	5
6 适老化服务 .....	6
7 适老化通用设计 .....	7
8 安全与隐私 .....	8
附录 A（资料性） 适老化服务流程 .....	10
参考文献 .....	11

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国行政管理和服务标准化技术委员会行政管理分委会（TC594SC1）提出并归口管理。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

## 引 言

随着我国互联网、大数据、人工智能等信息技术快速发展，智能化服务得到广泛应用，深刻改变了生产生活方式，提高了社会治理和服务效能。但同时，我国老龄人口数量快速增长，不少老年人面临智能技术运用困难、信息辨别能力较弱、出行不便、办事流程不熟等难题，无法充分享受智能化服务带来的便利，老年人面临的“数字鸿沟”问题日益凸显，且当前缺失完整的、规范的适老化标准作为改革依据，为此提出了制定本建设指南的要求。

《全国一体化政务服务平台 适老化服务建设指南》是对当前政务服务平台适老化建设方向和建设重点提出的指导性建议，对于全国一体化政务服务平台适老化设计至关重要。

本指南制定的目的在于，以标准助推当前全国一体化政务服务平台适老化服务的建设与优化，推动智能化政务服务水平显著提升、便捷度不断提高，线上线下服务更加高效协同，使老年人体验到更周全、更贴心、更直接的便利化服务，助力解决老年人面临的“数字鸿沟”问题。

# 全国一体化政务服务平台 适老化服务建设指南

## 1 范围

本文件确立了全国一体化政务服务平台（以下简称“平台”）适老化服务建设与提供的总体原则，给出了事项梳理、适老化服务、适老化通用设计、安全与隐私等方面的指导和建议。

本文件适用于全国一体化政务服务平台适老化服务的建设，以便为处于活动受限、参与受限、认知障碍、语言障碍等状态的老年人提供服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 37668 信息技术 互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法

GB/T 40660 信息安全技术 生物特征识别信息保护基本要求

GB/T 45396 数据安全技术 政务数据处理安全要求

20231997-T-339 移动互联网应用程序适老化技术规范（正在批准）

《党政机关厉行节约反对浪费条例》（中共中央 国务院2025年5月2日修订后发布）

《国务院办公厅关于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》（国办发〔2020〕45号）

《国务院办公厅关于加强数字政府建设的指导意见》（国办发〔2022〕14号）

《国务院办公厅关于印发全国一体化政务大数据体系建设指南的通知》（国办函〔2022〕102号）

《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》（国办发〔2023〕29号）

《国务院办公厅关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》（国办发〔2025〕24号）

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**适老化** age-friendly

**适老**

对产品、服务、设施和环境进行改善或提升，提高其老年友好性，以适应老年人对降低安全风险、促进身心健康、提高生活便利和舒适等需求的过程。

注：“适老化”强调改善或提升的过程，“适老”强调对老年友好的属性。

[来源：GB/T 45117—2024，3.1]

### 3.2

**无障碍设计** accessible design

注重最大限度地增加易于在不同环境中使用同一个系统的潜在用户数量的设计。

注1：此类设计的目的：

- a) 通过设计让大多数使用者不需要任何修改就能很容易地使用系统；
- b) 让系统适合不同使用者(用户适配接口)；
- c) 设有标准化接口, 以便能与辅助产品和辅助技术兼容。

注2：通用设计、无障碍设计、为所有人群的设计、包容性设计和为各年龄段人群的设计等具有相同含义的术语经常交换使用。

[来源：GB/T 45117—2024, 3.4]

## 4 总体原则

- 4.1 易用性。通过优化界面布局、简化交互流程、强化操作反馈，确保政务服务系统符合老年人认知习惯与操作能力，实现服务获取的直观性与高效性。
- 4.2 包容性。因地制宜保留必要的线下人工窗口与代办服务，线上支持多模态交互与亲属授权代办，并为失能、认知障碍、独居等特殊老年人群体提供差异化服务方案，确保不同技术能力、身体条件及文化背景的老年人群体均可便捷地获取政务服务。
- 4.3 无障碍。依据无障碍设计通用规范，从硬件设施到软件功能全面适配老年人需求，消除物理、信息及认知障碍，保障政务服务全场景可达性与可用性。
- 4.4 安全性。遵循个人信息保护与数据安全相关法律法规，通过加密传输、权限管控、隐私保护等技术手段，确保老年人个人信息在采集、存储、使用及共享过程中的安全性与合规性。

## 5 事项梳理

### 5.1 事项识别

- 5.1.1 识别老年人服务事项，并区分敏感事项和非敏感事项。
- 5.1.2 围绕老年人高频办事需求，梳理形成老年人高频服务事项清单，梳理要素包括但不限于事项名称、事项编码、事项类型、设定依据等。
- 5.1.3 老年人高频服务事项清单在线上线下同源发布，并建立动态调整机制，结合 12345 热线咨询量、办理量等数据反馈对事项清单进行更新和定期维护。
- 5.1.4 聚焦老年人办理量小但不可或缺的特殊场景，梳理形成特殊服务事项清单，并标注“优先响应”标识。

### 5.2 流程优化

- 5.2.1 梳理老年人办事情形，针对复杂情形的事项进行精细化梳理，将复杂的、多样化的办理条件标准化，多个办理条件可组合成办理情形，压缩办理环节。
- 5.2.2 形成统一规范的办事指南，并在线上线下同源发布。

### 5.3 材料简化

- 5.3.1 梳理材料名称、材料形式、材料截止时间、材料必要性、材料设定依据、材料来源渠道与材料提交方式等信息，精简优化申请材料，去除非必要证明材料，并避免在一项申请材料中包含嵌套多项材料。
- 5.3.2 申报材料能线上获取的应当免于提交，不能获取的提供适合老年人线上上传材料的通道。
- 5.3.3 将老年人高频事项中需提交的材料梳理为共享材料，一次提交，多处复用。

5.3.4 对缺少部分非关键性材料的，可推行容缺受理或告知承诺制。

## 6 适老化服务

### 6.1 服务平台

#### 6.1.1 高频事项服务专区

6.1.1.1 场景化入口。在平台首页显著位置设置“老年人服务专区”，采用大图标和文字标签呈现。按“生活保障”“医疗健康”等场景分类，避免按部门职能划分。

6.1.1.2 “一件事”集成服务。针对老年人高频办理的关联事项整合为“一件事”套餐，实现自动填充电子证照库信息，一次申报、材料复用、并联审批。

6.1.1.3 紧急事项优先。对涉及补贴发放、资格认证等有时效性要求的事项，以置顶、高亮显示等方式进行显著提示，并提供倒计时提醒。

6.1.1.4 智能引导。专区宜动态推荐近期办理事项，提供语音导览和视频指引双模式，引导老年人进行操作。

#### 6.1.2 适老化模式

6.1.2.1 平台首页、办事大厅等核心页面提供适老化模式版本，如“长辈版”“长者版”“关爱版”等，为认知障碍等特殊老年人群体提供简化版适老化模式，且设置显著入口，支持一键切换适老化模式。

6.1.2.2 宜设置老年人身份识别机制，可主动推荐适老化模式版本。

6.1.2.3 适老化模式通常嵌入在通用网页和移动应用版本中。切换到适老化模式后，界面简洁清晰，仅显示老年人政务服务事项等必要模块。

6.1.2.4 宜充分结合老年人网上办事实际需求，从可感知性、可操作性、可理解性等多个角度，为老年人提供便捷的页面切换、页面放大、鼠标放大、语音验证码、页面图文模式切换、背景切换、语音点读、辅助线、辅助屏功能。

### 6.2 服务模式

#### 6.2.1 自主线上办理

6.2.1.1 提供一键申报、表单预填、材料免交等服务，减少操作步骤。

6.2.1.2 提供全流程语音导办功能，支持通过语音指令完成事项查询、表单填写、材料提交等操作，语音识别针对标准普通话及常见方言。

6.2.1.3 提供视频办理与远程协助功能，视频办理中提供安全可控的屏幕共享功能，由服务人员引导老年人完成操作。

6.2.1.4 通过短信、应用程序推送等多渠道同步办理进度，关键节点至少通过两种渠道通知。

6.2.1.5 对临近承诺办结时限的事项，自动触发提醒并告知老年人可选择的后续操作。

6.2.1.6 自主办理流程参照附录 A 图 A.1。

#### 6.2.2 线上授权办理

6.2.2.1 如老年人无法自主办理业务，可授权被委托人或亲友代为办理业务。

6.2.2.2 对授权办理的业务范围进行明确规定，针对涉及老年人重大权益和隐私的业务，谨慎授权或由老年人亲自办理。涉及认知障碍老年人授权，由社区工作人员或其直系亲属（非被委托人）核实其认知状态及授权意愿。

- 6.2.2.3 支持老年人通过人脸识别、短信验证码、指纹等多因素认证方式，授权被委托人代办特定事项。允许一位老年人账号绑定多名被委托人，支持被委托人间权限转移。
- 6.2.2.4 遵循 GB/T 40660 的相关要求，使用生物特征识别技术（避免眨眼设计）对老年人、被委托人及亲友进行身份验证。
- 6.2.2.5 设置事项申报、基本信息复用、材料复用等功能，方便被委托人及亲友帮助或代替老年人进行事项申报。
- 6.2.2.6 被委托人操作时，老年人端同步显示办理进度，并可通过语音或短信接收通知。
- 6.2.2.7 关键操作需老年人通过语音、短信验证码等方式二次确认。
- 6.2.2.8 授权办理流程参照附录 A 图 A.2。

### 6.2.3 线上线下协同办理

- 6.2.3.1 老年人可通过线上平台预约线下窗口服务，并上传材料进行预审，减少现场等待时间。
- 6.2.3.2 线上提交的材料、办理记录自动同步至线下系统，避免重复提交。
- 6.2.3.3 对线上办理失败的老年人，提供线下“绿色通道”优先处理，并记录失败原因用于系统优化。
- 6.2.3.4 老年人可通过线上渠道申请大厅帮办代办服务和上门帮办代办服务。
- 6.2.3.5 线上线下协同办理流程参照附录 A 图 A.3。

### 6.3 服务支撑

- 6.3.1 提供在线人工客服功能，老年人在使用平台过程中遇到问题可以与客服人员进行沟通。
- 6.3.2 设立人工帮助热线，为不熟悉线上操作的老年人提供电话指导服务。
- 6.3.3 制作操作教程文档，以图文形式介绍平台的各项功能和使用方法。操作教程简单易懂，步骤清晰。
- 6.3.4 制作操作视频演示，通过实际演示的方式向展示平台的操作流程，配以清晰的语音讲解。
- 6.3.5 宜设置政务百科、智能小助手等辅助功能，对老年人办事过程中遇到的专业术语及名词作出解释。
- 6.3.6 线上线下评价数据统一归集，对老年人差评事项及时响应并跟进。

## 7 适老化通用设计

### 7.1 界面设计

- 7.1.1 遵循可感知性原则，依据 GB/T 37668，采用简洁、清晰的布局，确保界面元素的大小、颜色对比度等符合老年人视觉特点，方便感知页面内容。
- 7.1.2 充分考虑不同设备（如电脑、手机、自助终端）的屏幕尺寸和分辨率差异，确保界面在不同设备上都能正常显示，内容完整且布局合理，避免出现元素错位、重叠等问题。

### 7.2 交互设计

- 7.2.1 遵循可操作性原则，操作流程简单易懂，减少不必要的步骤和复杂操作。遵循移动互联网应用程序适老化技术规范等标准，为常用功能设置明显的操作入口，支持多种操作方式，如点击、滑动、语音输入等。
- 7.2.2 在老年人进行操作时，系统及时给予反馈，如按钮点击后的视觉变化、操作成功或失败的提示音等，增强操作的确定感。
- 7.2.3 设置容错机制，操作失误在规定时间内可撤销，关键操作宜二次确认。对老年人连续 3 次操作

错误的情况自动触发简化版适老化模式。

### 7.3 信息内容设计

7.3.1 遵循可理解性原则，使用简洁明了、通俗易懂的语言表达信息，避免使用过于专业或生僻的词汇。信息分类合理，层次清晰，方便快速查找。

7.3.2 提供搜索与导航功能，支持关键词搜索和模糊搜索，便于快速定位信息。

### 7.4 无障碍设计

7.4.1 提供屏幕放大、缩小功能，以及文字大小调整选项，满足不同视力水平老年人的需求。对于色盲或色弱老年人，可提供颜色反转或特殊配色方案，确保信息的可读性。

7.4.2 具备文字转语音功能，能够将网页上的文字信息实时转换为语音播放，方便视力不佳的老年人获取信息。同时，支持语音导航和语音提示，帮助老年人通过语音指令完成操作。

7.4.3 具备语音转文字功能，能够将各类语音信息精准转换为文字显示，便于听障人士清晰获取语音所传达的信息。

7.4.4 支持使用辅助输入设备，如大键盘、语音输入设备等。在关键操作环节，提供明确的提示和引导，如操作步骤说明、注意事项提醒等，降低操作难度。

### 7.5 智能化拓展

7.5.1 拓展应用人工智能、语音识别、图像识别、智能翻译等新技术，制定适配老年人使用场景的新技术接入规范与安全策略，推动基于技术创新适老化服务功能与应用。

7.5.2 预留充足的数据存储与处理空间，以适应新技术接入及老年用户业务量增长，支持开展针对老年人需求和行为数据的深度分析与计算。

7.5.3 考虑城乡差异和地区发展不平衡现状，制定针对乡镇、村（社区）等基层地区的适老化政务服务推广策略。通过分层分级的方式，逐步扩大智能化适老化政务服务在基层的覆盖范围。

### 7.6 适老化评估

7.6.1 定期邀请不同年龄段、不同身体状况（如视力、听力、肢体能力等有不同程度障碍）的老年人作为测试用户，进行实际使用测试，收集反馈意见和建议，为后续的优化改进提供依据。在平台、窗口、社区等设置老年人反馈渠道，对高频反馈问题快速响应并整改公示。

7.6.2 定期组织第三方专业机构按照 GB/T 37668 的相关要求，对平台的可感知性、可操作性、可理解性等方面进行评估与检测。

## 8 安全与隐私

### 8.1 数据安全

8.1.1 遵循“最小必要”原则，仅收集与业务办理直接相关的数据，避免过度采集老年人个人信息。

8.1.2 对老年人敏感数据进行分级分类管理，采用符合 GB/T 45396 的加密技术，确保数据在存储和传输过程中的机密性和完整性。

8.1.3 建立分级授权机制，确保只有经过严格身份核验的人员才能访问老年人数据，并记录所有访问日志以便追溯。

8.1.4 委托第三方处理老年人数据时，确保数据安全，明确责任义务，并监督其合规使用数据。

### 8.2 隐私保护

- 8.2.1 在收集、使用老年人个人信息前，采用“一问一答”的方式告知其目的、范围和存储期限，避免冗长隐私协议，利用“语音解读”功能对专业词汇进行通俗化解释。
- 8.2.2 采用多模态确认方式确保老年人充分知情，避免默认勾选。
- 8.2.3 支持老年人线上授权他人代办业务，并提供简单易操作的权限管理功能，允许随时查看、修改或撤销授权。可采取分级授权机制：  
——临时授权。单次代办需老人实时确认；  
——长期授权。限定范围和有效期，支持随时撤销。
- 8.2.4 代办业务需通过多因子认证，针对直系亲属代办人员、非直系亲属代办人员，要求提供关系证明。
- 8.2.5 在保障业务正常办理的前提下，代办人界面隐藏部分非必要信息，仅展示与代办业务直接相关的关键内容。代办业务完成后，系统自动删除所有敏感信息。
- 8.2.6 建立代办操作监控机制，记录代办人员的操作。检测到异常操作时，如频繁查询非相关业务信息、在非正常时间段进行操作等，系统将自动冻结代办业务，并及时通知老年人。
- 8.2.7 提供“操作记录查询”功能。老年人可通过该功能随时查看代办人的操作历史，包括操作时间、操作内容等详细信息。
- 8.2.8 默认通过政务专递将办理结果（如证件、批文）邮寄至老年人地址。若老年人因特殊原因坚持由代办人领取办理结果，需签署相关确认文件。

附录 A  
(资料性)  
适老化服务流程

A.1 自主办理流程见图 A.1。

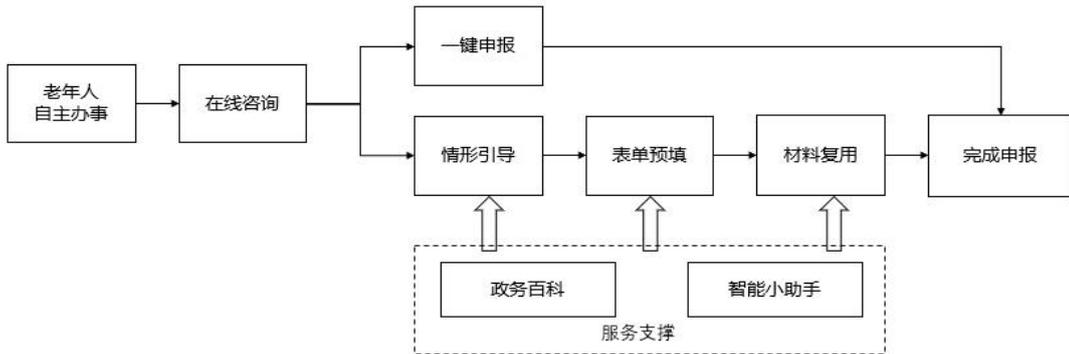


图 A.1 自主办理流程图

A.2 授权办理流程见图 A.2。

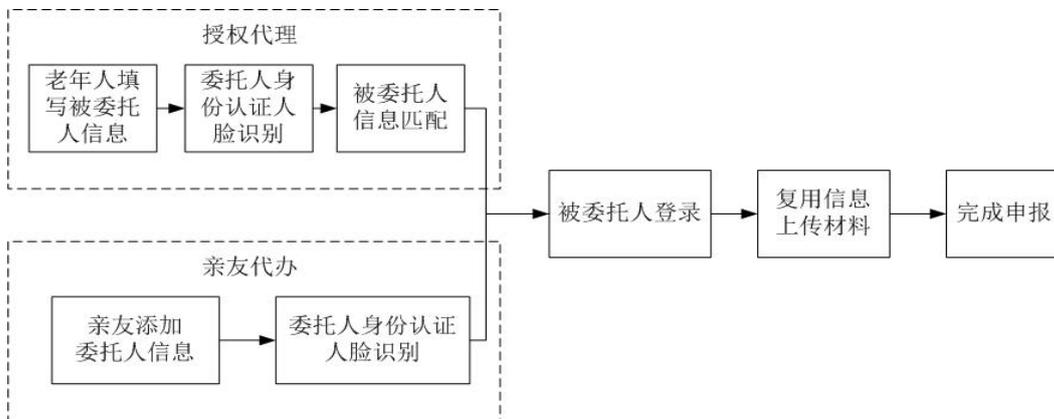


图 A.2 授权办理流程图

A.3 线上线下协同办理服务流程图见图 A.3。

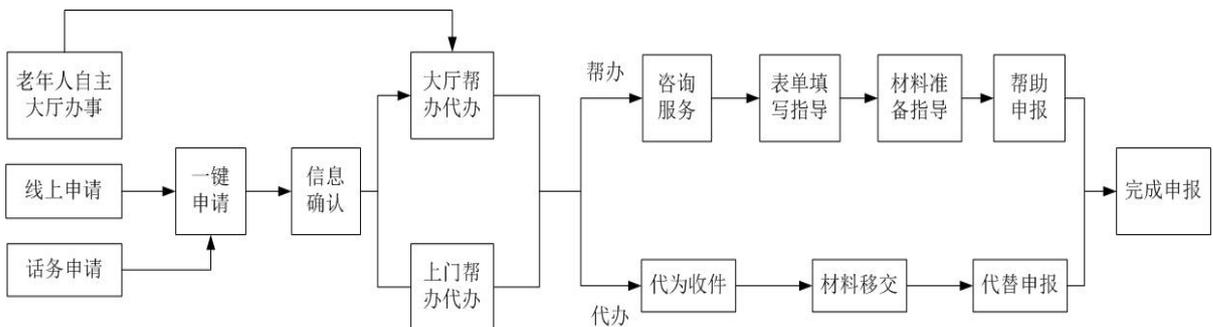


图 A.3 线上线下协同办理流程图

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范
- [2] GB/T 45117—2024 术语工作 适老化 基本术语
- [3] YD/T 1822—2012 网站设计无障碍评级测试方法
- [4] ISO 25556: 2025 Ageing societies — General requirements and guidelines for ageing-inclusive digital economy
- [5] 《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》（2024年12月30日）
- [6] 《政务数据共享条例》（中华人民共和国国务院令809号）
- [7] 《国务院办公厅关于加快推进电子证照扩大应用领域和全国互通互认的意见》（国办发〔2022〕3号）
- [8] 《国务院办公厅关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》（国办发〔2022〕32号）
- [9] 《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》（国办发〔2024〕1号）
- [10] 《国务院办公厅关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国办发〔2024〕5号）
- [11] 《中共中央办公厅、国务院办公厅关于整治形式主义为基层减负若干规定》（2025年8月6日）
- [12] 《工业和信息化部办公厅关于进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作的通知》（工信厅信管函〔2021〕67号）
- [13] 《工业和信息化部关于印发促进数字技术适老化高质量发展工作方案的通知》（工信部信管〔2023〕251号）
- [14] 《国家卫生健康委等15个部门关于联合印发〈应对老年期痴呆国家行动计划（2024-2030年）〉的通知》（国卫老龄发〔2024〕42号）
- [15] 《民政部 财政部关于做好经济困难失能老年人等群体集中照护服务工作的通知》（民发〔2024〕73号）
- [16] 《国家发展改革委等部门关于印发〈促进普惠养老服务高质量发展的若干措施〉的通知》（发改体改〔2025〕211号）
-