

区政务和数据局关于区政协六届五次会议 委员提案第 2025242 号《关于提升线上 政务服务平台信息无障碍水平助力 福田区建设无障碍幸福城区 的建议》情况答复的函

尊敬的梁振宇等委员：

您好！《关于提升线上政务服务平台信息无障碍水平助力福田区建设无障碍幸福城区的建议》（第 2025242 号）已收悉。您的建议对我们工作具有重要价值，我局高度重视，立即组织对我区各个线上政务服务平台的无障碍建设情况进行了全面复查评估，坚持查漏补缺并举一反三。现结合我区实际办理情况答复如下：

一、关于“对福田各个线上政务服务平台进行全面信息无障碍测试，发掘出面向各类障碍居民的信息无障碍缺陷”建议的办理情况

针对无障碍、特殊群体政务服务线上办理保障。一是优化特殊群体服务。根据市、区关于无障碍城市建设、无障碍服务等相关标准，全面排查广东省政务网、福田政府在线、“i 福田”小程序、i 深圳福田专区等区大厅线上平台适老适残等特殊群体的便利服务，查漏补缺，满足老年人和残障人士等特殊办事群体的多元线上服务需求。二是确保功能完整可用。围绕广东政务服务网福田专区长者栏目“智能导航”“声量功能”“字幕提示”“字体放大”“菜单下拉”等功

能开展检测；开展“i 福田”小程序的无障碍及适老化改造工作，已通过市适老化及无障碍改造评测。截至目前已完成首页、名片、动态、个人中心及各模块的子页面的无障碍改造，在小程序页面及功能设计中融入适老化和无障碍服务；完成福田政府在线“无障碍工具条”部署，为视障群体提供语音导航、高对比度模式等服务，初步构建起信息获取的便利通道。三是及时收集群众反馈。定期进行问卷调查或线下回访等方式，加大力度老年人、残疾人等特殊群体体验。

二、关于“对前述发掘出的信息无障碍缺陷，进行代码层面的修复”建议的工作情况

以用户思维为导向，持续对福田区政务线上平台进行适老化体验。一是优化老年人政务服务智能审批体验。“高龄老人津贴”等政务事项实现“秒报秒批”和“免申即享”。二是持续提升用户体验。按照工信部《互联网应用适老化及无障碍水平测评体系》，围绕“i 深圳福田专区”App、广东省政务网福田专区、福田政府在线、“i 福田”小程序进行测试，检测将覆盖视障、听障、肢体障碍、认知障碍等多元群体的使用场景，重点排查读屏兼容性、键盘操作支持、多媒体替代文本、色彩对比度等核心问题，确保无障碍服务达到“可用、易用、好用”标准。

三、关于“因线上政务服务平台涉及常年更新，故此项工作需常年维护”建议的工作情况

一是建立长效维护机制。实施清单化管理（总体/年度/特色清单）和闭环问题处理流程，构建常态化政务平台监测

评估体系；**二是**强化技术保障。按照工信部标准实现适老化界面建设，实行“每更新必测试”制度，同步建立动态监测系统，实时收集用户反馈，及时响应需求、优化服务，确保无障碍服务始终在线。同时，组织技术团队参加无障碍开发专项培训，提升团队对辅助技术适配、语义化代码等核心能力的认知与实践水平。**三是**消除数字鸿沟，保障特殊群体权益，信息化系统建设需充分考虑特殊群体的基本需求和使用习惯，提供适老化和无障碍服务。

感谢您对我区政务服务和线上无障碍环境建设工作的关心与支持！我局将持续努力，不断提升线上政务服务场所无障碍水平，为福田区建设“无障碍幸福城区”贡献力量。专此回复。

深圳市福田区政务服务和数据管理局

2025年9月15日

（联系人：朱哲，1392848842；曾俊杰，13418528123；朱颖，15112642469）