

编号：IAECC/GOV-20211020-000

互联网网站适老化及无障碍服务水平 评测评价报告

指导单位：工业和信息化部

主管单位：中国互联网协会

评测机构：中国互联网信息无障碍评测中心

报告日期：2021 年 10 月

评测说明

本评测依据《互联网网站适老化通用设计规范（工信部）》和《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 37668-2019）》等相关标准，评价指标为《互联网网站适老化及无障碍服务水平评价体系》的有关规定。评测评价报告内容包括网站否决指标审核、技术指标测评、用户满意度调查、自评报告复核和测评结论五个部分。

网站自评报告检查复核网站自评内容，对网站不可的自评内容予以纠正，但不纠正网站在理解或认知等方面存在差异的自评内容；否决指标审核是检测网站有无存在否决指标的内容，如有则不进入下一轮的测评；技术指标测评是对网站的适老化和无障碍技术实现能力与服务过程情况的测评，测评分数达到 60 分及以上的网站进入下一轮；用户满意度调查是对通过技术指标测评的网站进行的用户问卷调查。测评结论是依据相关评测结果得出的结论。

测试环境：操作系统为 Windows、Android 和 IOS；浏览器 IE9 及以上版本、Edge 和 Chrome；PC 网站的读屏软件为争渡、阳光、永德；主流操作系统自带辅助技术 Windows（讲述人）、Mac 及 iOS（voiceover）和安卓（talkback）等。

检测情况

一、否决指标审核

（一）网站适老化

二级指标	三级指标	评测细则	评测结果
安全性	禁止诱导下载	提供适老化服务的网页或独立的适老化网站中，出现诱导下载、诱导付款等诱导式按键。	
友好性	禁止广告插件	提供适老化服务的网页或独立的适老化网站中，出现指向第三方的广告链接、弹窗或漂浮窗口。	

（二）网站无障碍

二级指标	三级指标	评测细则	评测结果
必要性	盲人用户群体	网页的所有内容应支持用户以键盘接口操作替代，为严重视力障碍的用户访问网页内容提供支持。	
	聋哑人用户群体	网站预留电话联络方式或其他以语音交流方式时，应为聋哑人提供以文本形式交流的替代方式。	
通用性	支持主流无障碍应用	支持争渡、阳光和永德等专业读屏软件，支持操作系统自带的辅助技术，如：Windows 操作系统的讲述人、Mac 及 iOS（voiceover）和安卓（talkback）等。	

二、技术指标测评

（一）网站适老化

二级指标	三级指标	评分细则	符合性	权重	得分
可感知性	标识描述	整体信息。应设置描述当前页面整体服务类型、信息状况和信息结构的语音阅读引导操作机制，并易于老年人辨识、理		8	

		解和操作。			
		区域信息。网页各区域应有服务类型和信息内容的描述与介绍，并提供对应的语音阅读服务，便利老年用户在访问过程中随时获取。		6	
	视觉呈现	页面布局。网页布局设计应依照扁平化原则进行，避免阴影、透视、纹理等复杂装饰设计，也可独立提供内容简约的适老化大版块网页样式。		5	
		区域辨识。在展现服务信息的网页，对各信息服务区域以色彩差异进行区别，以方便老人用户辨识。		5	
		字体大小。在不依赖操作系统和浏览器的前提下，计算机适老化网页应提供网页的放大设置与大字屏幕服务，移动网页至少提供一种 18dp/pt 及以上的大字体。		5	
		焦点状态。鼠标，或指点，或键盘操作，或以其他方式聚焦到页面各组件时，该组件应有明显的状态提示。		3	
	听觉感知	语音阅读。适老化页面各组件和文本信息均应提供在线的语音阅读的适老化服务，至少要在正文页面中实现。		3	
		阅读控制。语音阅读服务应有开启和关闭阅读的设置，并可被辅助技术操作和控制，避免出现服务冲突。		2	
	非文本处理	非文本链接。以非文本形式的链接，应提供语音阅读其链接的目的或链接用途的适老化服务。		5	
		非文本控件。以非文本形式的控件或接受用户输入文本框，应提供语音阅读其目的或用途的适老化服务。		5	

		<p>验证码：</p> <p>（1）验证码放大：如网页中存在非文本验证码，应提供相应的验证码放大服务，且验证码的放大倍数不低于 2 倍。包括字符、图形和各类拖拽形式的验证码。</p> <p>（2）验证码替代：如网页中存在非文本验证码，至少提供一种视觉感官以外的验证码，如系统推送的语音验证码。</p>		8	
可操作性	操作接口	结构数据。适老化界面组件应是层次清晰、信息完整的关系结构。		6	
		接口开放。无财务交易或用户信息完全风险的网页，应开放其内容的关系结构访问接口，支持语音控制等智能软件操作。		6	
	多媒体控制	多媒体播放控制。视频、音频等多媒体信息的播放控制，可通过键盘或智能手势完成。		2	
	信息输入处理	区域辨识。适老化网页中的各信息服务区域，任一表现形式（如纯文字、大版块等），应设有功能、目的和内容的语音告知服务，方便老年用户理解和进行下一步操作。		2	
可理解性	信息操作及表达	专业词语与新词语。提供适老化服务的网站栏目或服务，避免采用专业词语或网络新词语作为访问目标和结果表达。如确有必要，应在用户操作前给予必要的提示。		2	
		交互的统一性。经适老化设计的网页界面，其组件的操作流程应与用户的常规操作流程认知保持一致。		2	
		识别的一致性。提供适老化服务的网站，避免修改公认的通用名称或功能标识，如确有必要，则应提供必要的说明机		2	

		制。			
		位置告知和纠错。应提供告知当前状态、位置和组件关系的机制以指导用户操作，并设有撤销上一步操作的动作。		2	
兼容性	兼容性要求	适老化版本应兼容各主流操作系统和各主流浏览器、盲用读屏等各种辅助软件，以及语音识别等智能技术的访问和操作。		2	
	界面组件	组件样式。适老化页面的组件样式应支持主流浏览器和主流操作系统，不应因用户使用的浏览器或操作系统不同而发生变化。		2	
特别性要求	特别性要求	口述网页结构服务。应对当前网页的信息结构、区域组成和服务功能的整体描述提供语音阅读服务。		5	
		实时读屏服务。应提供用户操作一致的语音阅读服务，并提供开启和关闭切换设置，以避免与语音识别等智能软件冲突。		6	
		完整性服务。提供适老化服务的计算机网站和移动网站，应提供直接进入适老化服务的网站快捷通道或客户端。		6	
合计				100	

（二）网站无障碍

二级指标	三级指标	评分细则	符合性	权重	得分
可感知性	非文本处理	网页中存在非文本验证码，应提供语音、短信或电话通知等替代表现形式。		5	
		网页中的非文本链接，应提供说明链接目的或链接用途的替代文本。		5	

		网页中的非文本控件，应有一个能说明其目的的名称，如果非文本控件在页面局部更新中发生变化，则应说明其目的名称和对于其变化的说明。		5	
	文本处理	在网页中，除了字幕和文本图像外，应不使用辅助技术即可对网页大小进行调整，放大程度可达 200%，且内容或功能没有损失，内容布局未发生变化。		3	
	视觉呈现	网页提供由用户选择的前景颜色和背景颜色设置。		2	
		段落内的行距至少为 1.5 倍，且段落间距至少比行距大 1.5 倍。		2	
	多媒体处理	应为多媒体信息提供文本概要说明，应提供同步字幕或手语的任一显示方式。		3	
可操作性的	布局访问	在网页中，应提供一种机制来跳过在多个页面中反复出现的内容模块(例如：导航栏等)。		2	
		在网页中，应提供一种方法使用户能够在各内容模块间进行跳转，获取各个模块的信息。		5	
	操作控制	键盘操作。在网页中，内容的所有功能应通过键盘接口实现操作并且没有对每次键击做特定时限要求。		5	
		焦点陷入。在网页中，如果焦点能移到某个组件上，则应将焦点从该组件上移开；如果除了点击未经更改的方向键、制表键或使用其他标准退出方式之外还需要其他的操作，则应告知用户移开焦点的方法。		6	
		漂浮窗。在网页中，应提供可访问或可关闭的操作机制。		3	

		焦点顺序。网页中的焦点顺序应与视觉操作下的顺序相一致。		3	
		弹出干扰。在网页中，对于悬停或焦点上显示的信息内容，应能关掉或确保不会掩盖触发内容。		2	
		多媒体播放控制。在网页中，视频、音频等多媒体信息的播放，至少应提供键盘可以控制的播放、停止、暂停、快进、快退、增减音量等操作方式。		2	
		充足操作时间。在网页中，如果限时不是活动的必要部分或关键要素，且不会导致用户发生法律承诺或财务交易，则应为用户的操作留下充足时间。		3	
可理解性	信息内容处理	在网页中，如存在不常用词语或缩写词语，应提供一种机制来说明其具体定义。		1	
		识别的一致性。提供适老化服务的网站，避免修改公认的通用名称或功能标识，如确有必要，则应提供必要的说明机制。		1	
		位置告知和纠错。应提供告知当前状态、位置和组件关系的机制以指导用户操作，并设有撤销上一步操作的动作。		5	
	内容一致性	一致的导航。在同一网站中，网页导航机制应以一致的相对顺序出现，除非用户启动了某种变化。		1	
		聚焦稳定。在网页中，在任何组件被聚焦时，不应引起上下文变化。		2	
		一致的布局。在网页中，界面风格应保持一致，在多个界面重复出现的元素应该采用一致的布局。		2	
	引导机制	网页标题。在网页中，应有描述主题或目的的标题。		2	

		正确导航标签。在网页中，存在 HTML5 导航结构标签，则标签所标记内容类型及内容结构应与标签一致。		2	
		章节标题。在网页中，每个章节应用章节标题组织信息内容。		2	
		用户位置。在同一网站中，不同类型的网页均应提供用户在网页中所处位置的信息。		3	
	帮助信息	错误原因提示。在网页中，用户输入的错误信息应能被自动检测并且应以文本形式向用户描述错误信息。		3	
		错误预防。在网页中，用户提交信息时至少应符合下述条件之一： A) 提交动作是可逆的； b) 可以对用户输入的数据进行输入错误检查，并且用户有机会纠正数据； c) 在最后完成提交之前，提供一个检查、确认、修改信息的机制。		5	
		快捷键帮助信息。在网页中，使用快捷键应获得与无障碍浏览相关的帮助信息。		2	
兼容性	无障碍兼容性	辅助技术。在网页中，不应禁止或限制辅助设备(如各种专业读屏软件、点显器和操作系统自带的辅助技术等)的接入与使用。		4	
		辅助工具条。在网页中，应至少提供一个帮助低视力、老年人等特殊人群的辅助工具条，且位置易于发现。		3	
	用户兼容性	用户反馈。在网页中，网站预留的联络方式，应支持不同类型人群的使用，帮助用户完成后续的信息交互操作。		3	

		实时用户反馈联络。在网页中网站预留的联络方式，应支持不同类型人群的使用，帮助用户完成后续的、基于互联网、即时直接的信息交互操作。		3	
合计				100	

三、用户满意度调查

（一）网站适老化

指标	三级指标	评分细则	符合性	权重	得分
以人为本 服务	适老化计算机网站	提供与网站内容相等的符合老年人用户使用习惯的计算机网站。		20	
	适老化移动网站	提供与网站内容相等的符合老年人用户使用习惯的移动网站。		20	
适老功能	可感知性	网页中的字型大小、对比度可以进行设置。		5	
		网页中所有内容支持语音阅读内容服务。		5	
		功能图标、二维码等服务的标识清晰可见。		5	
		验证码提供了适合老年人使用的操作形式。		5	
	可操作性	控件按钮焦点大小状态，易于查看和操作。		5	
		计算机网站提供老年人用户以键盘接口方式操作网页内容，并提供操作引导、智能盲道等服务功能。		10	
		操作活动预留给老年人充足的操作时		5	

		间。如付款、验证码输入等。			
		适老化改造网站在提供适老服务时，原网页中的广告、宣传窗口的关闭按钮清晰可见，并易于鼠标、键盘或指点操作。		5	
	服务便捷性	网站的适老服务功能提供继承机制，方便老年用户在下一次访问时直接获得。		5	
		提供直接进入适老化网站的快捷通道或客户端。		10	
合计				100	

（二）网站无障碍

指标	三级指标	评分细则	符合性	权重	得分
服务人群覆盖面	盲人用户群体	使用读屏软件的盲人用户群体无障碍访问网站内容的感知性、理解性和访问效率得到一定程度的提高。		30	
	其他严重视力障碍群体	网站提供以全程键盘操作方式的无障碍在线读屏服务。		20	
	聋哑人用户群体	以文字方式与网站进行沟通和交流。		10	
服务获得与便捷性	获得无障碍服务	残疾用户可以轻松获取对应的无障碍服务。		20	
	快捷通道	提供直接进入无障碍网站的快捷通道或客户端。		20	
合计				100	

四、自评报告复核

（一）网站适老化

二级指标	三级指标	评分细则	符合性	权重	得分
原网站适老化改造成效	规范执行情况	依照《互联网网站适老化通用设计规范》要求，对网站网页内容的可感知性、可操作性、可理解性和兼容性进行适老化改造。		20	
	适老服务功能	提供网页及文字放大、高对比度设置、特大鼠标、全程键盘接口替代鼠标操作和语音阅读内容等适老化功能。		20	
适老化“关怀版”或“长辈版”建设成效	人机交互界面	提供与网站内容相等的界面简约化、服务差异化、信息扁平化、标识统一化的人机交互界面。		20	
	适老服务功能	提供大字型、大图标适老样式，支持全程键盘接口替代鼠标操作和语音阅读内容等适老功能。		20	
技术创新性成就	以人为本服务的充分实现	在规范规定之外，为老年人用户轻松感知网页内容、快速理解掌握操作、便捷获取网站服务等方面的创新适老服务功能。		20	
合计				100	

（二）网站无障碍

二级指标	三级指标	评分细则	符合性	权重	得分
无障碍改造成效	规范执行情况	依照《信息无障碍 身体机能差异人群 网站设计无障碍技术要求（YD/T1761-2008）》和《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 37668-2019）》等规范要		20	

		求，对网站网页内容的可感知性、可操作性、可理解性和兼容性进行无障碍改造。			
	服务覆盖人群	服务覆盖残疾人群体的范围：支持使用读屏软件的盲人用户群体 5 分；支持使用键盘操作的其他严重视力障碍用户群体 5 分；支持聋哑人用户群体无障碍交流 5 分。		15	
无障碍服务效能	可感知性	网页内容提供适合多种残障特征用户群体的信息推送形式。		15	
	可操作性	可被用户以键盘接口方式操作网页信息内容。		15	
	兼容性	友好支持包括读屏软件在内等各种辅助技术。		15	
技术创新性	以人为本服务	在相关规范规定之外，为各类残疾人用户轻松感知网页内容、快速理解掌握操作、便捷获取网站服务等方面的创新无障碍服务功能。		20	
合计				100	

五、测评结论

1、相关说明。互联网网站适老化及无障碍评价体系评价总分为 100 分。其中网站适老化系统评价得分与网站无障碍系统评价得分各占 50 分。即：网站适老化系统评价得分=（自我评价得分×20%+评测机构评价得分×40%+用户满意度评价得分×40%）×50%；网站无障碍系统评价得分=（自我评价得分×20%+评测机构评价得分×40%+用户满意度评价得分×40%）×50%。两项合计为网站适老化及无障碍服务水平评价的最终得分。

网站适老化及无障碍评测总分在 60 分及以上分值的网站为达标，80 分及以

上的网站为良好，90 分及以上的网站为优秀。

1、测评分数

适老化 系统评价	企业自我评价	评价机构评价	用户满意度评价	总分
无障碍 系统评价	企业自我评价	评价机构评价	用户满意度评价	总分
最终得分				

2、评价报告（附件）