

团 体 标 准

T/ISC XXX—XXXX

网约车出行无障碍服务建设指南 第 1 部分： 面向视障人群

Guidelines for the construction of barrier-free services for online car-hailing
travel part 1: for visually impaired peoples

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利与支持性文件一并附上。

（征求意见稿）

2023-02-13

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国 互 联 网 协 会 发 布

目 次

前言	错误! 未定义书签。
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 线上平台	3
5 线下服务	4
6 司机资质	4
7 用户安全与隐私	5

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。

本文件由中国互联网协会协会和电信终端产业协会共同提出并分别归口。

本文件起草单位：中国信息通信研究院、中国残疾人联合会维权部、中国盲人协会、滴滴出行科技有限公司、中国视障文化资讯服务中心、中国互联网协会数智出行工作委员会、东南交通法治与发展研究中心、上海济安交通工程咨询有限公司、上海交通大学、阿波罗智能技术（北京）有限公司、济南小小鸟汽车服务有限公司、西安市新就业群体服务中心、深圳小马易行科技有限公司、安徽登程信息科技有限公司、易到达汽车租赁（北京）有限公司、浙江大学、深圳市联谛信息无障碍有限责任公司。

本文件主要起草人：王东来、王志华、房子超、王芳、何川、夏云、张军军、张帅帅、顾大松、张小雨、蒋阿芳、张硕、王方凯、汪涛、于秀峰、潘明、洪倩雯、高勤肖、闫立伟、王炜、梁振宇。

网约车出行无障碍服务建设指南 第1部分：面向视障人群

1 范围

本文件是《网约车出行无障碍服务建设指南》系列标准的第一部分，包括对线上平台（APP、小程序）、线下服务、司机资质、用户安全与隐私保护等方面的信息无障碍的要求。

本文件旨在确立一个科学、系统、可操作的规范性文件，为网约车服务平台的设计、开发、测试和验收提供详尽的无障碍技术规范和设计准则，确保其产品和服务能够被视障用户独立、便捷、安全地使用。

2 规范性引用文件

无

3 术语和定义

3.1

网约车 online car-hailing

即网络预约出租汽车经营服务的简称，是指以互联网技术为依托构建服务平台，整合供需信息，使用符合条件的车辆，提供非巡游的预约出租汽车服务的经营活动。

3.2

读屏软件 screen reader

视障、阅读障碍人士及临时无法依赖视觉进行屏幕操作用户设计的屏幕朗读软件。

4 线上平台

4.1 无障碍服务认证

用户注册后，界面提供视障用户认证通道，对于通过认证的一二级视障用户给与优先派单，用户可选择是否使用无障碍服务，并明确无障碍服务权益范围。

4.2 读屏功能

APP 和小程序应与主流读屏软件（如旁白、TalkBack）适配，确保核心叫车流程界面元素的无障碍交互逻辑清晰，可以正常操作。

4.3 语音提示与引导

在用户进行关键操作（如发单）时，提供清晰、及时的语音提示。司机接单、到达上车点及快到达目的地时，均需推送乘客为视障用户，提醒司机提供相应无障碍服务。

4.4 高对比度与大字体

提供高对比度色彩主题和大字体模式选项，方便低视力用户辨认，无法在应用内提供的，需适配系统相应无障碍视觉模式。

4.5 无障碍客服通道

提供易于视障用户使用的客服渠道，例如语音电话客服或支持读屏的在线人工客服。

5 线下服务

5.1 车辆配置

对于携带导盲犬的视障用户宜提供足够的后排空间。

5.2 主动抵达与确认

司机接单后应主动通过电话联系用户，确认上车地点。车辆到达后，司机宜主动下车寻找和迎接用户。

5.3 上下车辅助

上车时司机应耐心引导，必要时可轻声提示手臂位置以供引导（先询问并获得同意）。到达目的地后，司机应确认后方安全，再引导用户下车，并宜将其引导至安全区域。

5.4 行程中辅助

视障用户若有调节座椅、空调、播放音乐等需求，司机应积极协助。

5.5 无人驾驶车辆

对于无人驾驶车辆，宜提供多种无障碍交互方式辅助视障用户完成打车流程。

6 司机资质

6.1 无障碍服务意识

加强司机对视障群体需求的理解，培养尊重、平等、耐心的服务意识，杜绝催促和不耐烦。

6.2 服务用语与沟通

倡导司机站在视障用户的角度使用规范、清晰、友善的语言与视障用户沟通。例如，准确描述自己的位置和车辆信息，使用时钟方位法等进行引导（例如：“我在您正前方大约2米处”）。

6.3 引导技巧

倡导对司机进行如何安全、有效地引导视障乘客的实操训练，包括如何让乘客轻扶手臂引领、如何引导入座、如何描述周围环境等。

6.4 激励机制

建立正向激励机制，例如对提供优质无障碍服务的司机给予积分奖励或额外补贴和表彰，提升司机的积极性和荣誉感。

7 用户安全与隐私

7.1 行程共享

APP和小程序宜为视障用户提供行程详情（包括车牌号、司机信息、实时位置、预计到达时间）的无障碍分享功能。

7.2 司机认证

为视障用户提供服务的司机宜通过线上培训后才可上岗，并颁发无障碍司机标识。

7.3 紧急求助

宜为视障用户提供紧急求助通道，如110报警等功能。

7.4 隐私保护

明确告知用户收集哪些信息（如视障身份认证信息）及用途，并严格保护。例如，司机会提前知道乘客是视障人士以便提供帮助，但不应透露更多不必要的个人信息。

7.5 反馈与投诉

建立方便视障用户使用的反馈机制，如电话反馈、在线客服等，确保他们的声音能被听到，问题能被及时处理，并建立对相关投诉的优先处理机制。
