

网约车出行无障碍服务建设指南 第1部分：面向视障人群 编制说明

（征求意见稿）

中国互联网协会

2026年4月

一、标准“范围”的内容

《网约车出行无障碍服务建设指南 第1部分：面向视障人群》，包括对线上平台（APP、小程序）、线下服务流程、司机资质、用户安全与隐私保护等方面的信息无障碍提出要求。

本标准适用于所有提供网约车服务的平台运营者、车辆运营商、驾驶员以及相关软件的设计、开发与测试人员。

二、工作简况

2026年3月，根据中国互联网协会团体标准管理规定，标准草案经审批予以立项。

2026年4月，中国互联网协会秘书处组织标准草案研讨，编制组根据专家意见对草案进行修订。

2026年4月，修订草案形成征求意见稿，提交协会秘书处公开征求意见。

三、标准编制原则和确定标准主要内容的依据

标准原则：本标准遵循“科学性、实用性、规范性”等原则，在确定标准主要内容和条款先进性的前提下，按照《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）给出的规则进行编制，力求各项内容科学合理，符合网约车无障碍服务建设与应用的实际情况，并注重标准的可指导性与可评估性。

标准内容：本标准是《网约车无障碍服务建设指南》系列标准的第一部分，编制旨在确立一个科学、系统、可操作的规范性文件，为网约车服务平台（包括APP、小程序）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。从根本上解决视障用户在使用网约车服务时遇到的各类障碍，覆盖从“注册登录-下单-等车-乘车-支付-售后”的全流程，确保其获得与健全用户同等高效、顺畅、有尊严的服务体验。

《网约车出行无障碍服务建设指南 第1部分：面向视障人群》，包括对线上平台（APP、小程序）、线下服务流程、司机资质、用户安全与隐私保护等方面的信息无障碍提出要求。

四、主要试验(或验证)的分析、综述报告

本标准起草前期中国信通院与相关网约车出行公司已经连续多年进行合作，对网约车出行无障碍中的问题和痛点已经充分的了解和整理，为网约车企业提供了大量的无障碍改造建议，在标准的起草过程中，联合滴滴出行和中国盲文图书馆等多家企业和单位进行了细致的调研，对网约车出行无

障碍服务进行了汇总和整理，通过收集视障人士及多家企业的需求，总结出了应具备的能力要求。

五、标准在起草过程中遇到的问题及解决办法；重大分歧意见的处理经过和依据；有无重要技术问题需要说明

在本文件的修订过程中，无重大分歧意见和技术问题。

六、与国外标准的关系：包括：采用国际标准和国外先进标准的程度，与国外标准主要技术内容的差异

该项目没有完全对应的国际标准或国外先进标准。

七、修订标准时，说明与标准前一版本的重大技术变化，并列出现所涉及的新、旧版本的有关条款(可引用标准前言的内容)；废止/代替现行有关标准的建议

本文件为制定标准，非修订标准。

八、说明标准与其他标准或文件的关系(可引用标准前言的内容)，特别是与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

《网约车出行无障碍服务建设指南 第1部分：面向视障人群》符合现行法律、法规的要求。

九、标准作为强制性标准或推荐性标准的建议

建议作为推荐性标准。

十、贯彻国家标准的要求和措施建议(包括组织措施、技术措施、过渡办法等内容)；标准发布后，对国内外业界可能产生的影响

建议本标准作为推荐性团体标准发布实施。本标准适用于网约车出行无障碍服务建设的设计、改造和评价等相关服务，为网约车出行无障碍的普及推广和应用实施提供技术依据。通过组织措施、技术措施以及合理的过渡办法，可以确保标准的有效实施，同时推动行业向更加负责任和可持续发展的方向发展。

十一、标准是否涉及知识产权的情况说明；如标准中含有自主知识产权，说明产品研发程度、产业化基础及进程

本文件未涉及。

十二、其他应予说明的事项

无。