



中华人民共和国国家标准

GB/T 47797—2026

政务服务平台适老化服务建设指南

Guidelines for the construction of age-friendly service of government
service platform

2026-07-02 发布

2026-11-01 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 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体原则 2

5 事项梳理 2

6 适老化服务 3

7 适老化通用设计 4

8 安全与隐私 5

附录 A（资料性） 适老化服务流程 7

参考文献..... 8

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。

本文件由国务院办公厅提出。

本文件由全国行政管理和服务标准化技术委员会(SAC/TC 594)归口。

本文件起草单位：厦门市标准化研究院、中国标准化研究院、湖北省标准化与质量研究院、南通市数据局、湖北省数据局、中国信息通信研究院、中国科学院科技战略咨询研究院、江苏省数据局、上海市大数据中心、云南省人民政府办公厅、厦门市海沧区发展和改革局、北京师范大学、中国老龄产业协会、宁夏回族自治区人民政府办公厅、联通在线信息科技有限公司、中移雄安信息通信科技有限公司。

本文件主要起草人：许潇文、洪丽君、丁凡、刘星恒、肖聪聪、林钰欣、赵志鹏、王少武、吴佩杰、李志国、王永春、郑毅、黄霄椿、杨蕾、杨正军、孙宇、陈婉莹、徐静、蒋阿芳、郭艳云、梁斌、程福兴、郑庆国、李天泽。

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,为此提出了制定本文件的要求。

本文件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,对于政务服务平台适老化设计至关重要。

本文件制定的目的在于,以标准助推当前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,让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,助力老年人共享数字化发展红利。

政务服务平台适老化服务建设指南

1 范围

本文件确立了政务服务平台(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。

本文件适用于通过计算机终端、移动终端及自助服务终端等载体提供的政务服务平台适老化服务建设的规划、实施和管理等。

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
- GB/T 47523 移动互联网应用程序适老化技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务平台 government service platform

由政府、部门主导建设,将线上线下的各系统和数据整合为共享协同的网络体系,通过信息化手段为企业和群众提供政务服务事项办理、信息查询、互动交流、便民服务等功能的综合性统一服务平台。

[来源:GB/T 46861—2025,3.1]

3.2

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]

3.3

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;