互联网内容可访问性信息无障碍技术服务评测规范指引

（意见征集）

1. 说明

本规范规定了互联网内容可访问性的等级设定、技术要求和无障碍功能的评测规范。

本规范适用于互联网网页(含移动端网页) 和移动应用产品的开发、测试和等级认定。

本规范技术指标参阅或引用我国现有的各种有关信息无障碍技术规范，尽可能集中了有关研究机构、开发企业的技术规范、测试要求和检测标准。

1. 评测原则

**感知性。**保障盲人用户能够使用读屏软件感知网页或移动应用信息的基本要求，并提供适合各种障碍人士的多种信息推送方式和感知形式。

**理解性。**保障盲人用户充分认知当前访问的网页或移动应用信息的基本要求，并提供当前访问对象的信息结构、信息关联性等表达方式。

**操作性。**支持全程以键盘（或手势）操作访问和使用网页或移动应用信息内容，并提供区域分类、快速定位、操作引导和人机语音等操作方式。

**兼容性。**信息内容需在计算机主流浏览器、移动主流浏览器下运行正常、健壮，支持现有的各种辅助工具，并为未来的各种辅助工具开放接口。

1. 等级划分标准

根据失明、失聪、有听力和视力障碍的人士，有学习、认知、运动、语言障碍以及光敏感反应等各种获取信息有障碍人群对无障碍访问信息和使用服务的基本性与全面性、普适性与扩展性、便捷性与智能性需求，以及技术服务实现的难易情况划分为以下三个等级：

**一级：**网页或移动应用应提供满足盲人用户、低弱视力用户、文化低下用户无障碍访问信息的基本需求，即这些用户可以利用读屏软件，或使用网页或移动应用自带的网页样式与文字大小变化、语音阅读等适应于自己的无障碍基础功能，满足上述基本要求为一级。

**二级：**网页或移动应用应提供网页区域盲道、个性化服务等适合各类障碍人士全面便捷访问互联网信息的强化无障碍服务功能，即这些用户利用强化的无障碍服务功能，降低了访问互联网信息和使用主要服务功能的成本；满足一级、二级的所有便捷要求为二级。

**三级：**网页或移动应用应提供网页区域及信息智能盲道、对用户的语音与操作意图识别判断、语音或文本的口述网页信息影像与操作引导等多种智能无障碍服务功能，即用户利用这些智能服务，使障碍用户访问信息和使用服务功能的成本与健全人士基本一致；满足一级、二级和三级的所有技术要求可视为满足三级。

1. 等级评测指标要点

**等级一部分：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **评测要点** | **检测方式** |
| 可感知性 | 非文本处理 | 数字验证码 | 有无等价的替代语音验证码 | 使用读屏软件或语音阅读类软件进行检测 |
| 非文本控件 | 有无等价的替代文本说明 |
| 非文本链接 | 要求同上 |
| 非文本内容 | 有无等价的文本内容 |
| 文本处理 | 字体大小 | 有无支持字体大小设置功能 | 使用鼠标或使用键盘操作进行检测 |
| 字体色彩 | 有无支持字体色彩设置功能 |
| 语音阅读 | 有无语音阅读文本替代功能 |
| 页面处理 | 页面大小 | 有无支持页面大小设置功能 |
| 高对比度 | 有无支持页面高对比度设置功能 |
| 页面信息 | 网页头部有无提供页面内容概要的文本说明 | 使用读屏软件进行测试 |
| 多媒体处理 | 多媒体 | 有无提供多媒体信息内容概要的替代文本，如标题说明 | 使用读屏软件进行测试 |
| 可操作性 | 键盘控制 | 键盘操作 | 网页内容是否全面支持键盘操作 | 使用读屏软件进行测试 |
| 焦点陷入 | 网页所有内容是否存在键盘陷阱 |
| 漂浮窗 | 页面是否存在移动性漂浮窗口 | 采用常规操作进行测试 |
| 临时弹窗 | 页面是否有突发性的临时弹窗 |
| 可理解性 | 网页处理 | 网页内容提示 | 网页有无提供当前内容信息的描述文本 | 使用读屏软件进行测试 |
| 输入处理 | 文本输入窗口提示 | 文本输入窗口是否有需填写内容的说明文本 | 采用常规操作进行测试 |
| 兼容性或健壮性 | 浏览器支持 | 各类PC或移动浏览器 | 网页在各主流浏览器下内容是否显示完整，功能是否运行正常 | 采用常规操作进行测试 |
| 辅助技术 | 读屏软件 | 是否支持各主流读屏软件访问网页所有信息内容和使用功能 | 使用读屏软件进行测试 |
| 语音阅读类软件 | 是否支持各主流语音阅读类软件阅读信息内容 | 使用语音阅读类软件进行测试 |

**等级二部分：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **评测要点** | **检测方式** |
| 可感知性 | 非文本处理 | 图文验证码 | 有无等价的替代语音验证码或其他替代形式，如：短信通知等 | 使用读屏软件进行检测。 |
| 非文本内容 | 有无等价的文本内容信息 |
| 页面整体信息内容 | 网页有无提供页面所有区域内容的文本说明 | 使用读屏软件进行测试 |
| 音视频处理 | 信息内容展现 | 有无提供与音视频语音内容一致的同步字幕，或其他满足听障人士需求的可视化表现形式 | 采用常规操作进行测试 |
| 可操作性 | 焦点排序 | 焦点顺序 | TAB访问焦点顺序是否与网页内容的可视化表现形式相一致 | 使用读屏软件进行测试 |
| 避免重复操作处理 | 跳过导航栏等 | 有无提供直接跳过网页导航栏及网页头部的其他重复内容机制 | 采用键盘操作进行测试 |
| 区域切换处理 | 区域设置 | 网页各信息区域是否支持遍历移动或快速切换 | 采用键盘操作进行测试 |
| 可理解性 | 区域描述处理 | 区域类别提示 | 网页有无提供当前区域内容信息的描述文本 | 使用读屏软件进行测试 |
| 兼容性或健壮性 | 访问接口处理 | 开放网页信息访问接口 | 是否支持语音识别与阅读、盲文凸显等装置访问网页信息内容 | 使用相应软件进行测试 |

**等级三部分：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **评测要点** | **检测方式** |
| 可感知性 | 拼图验证码处理 | 拼图验证码 | 有无与拖拽拼图表现形式等价的告知方式，如：人工在线服务 | 使用读屏软件进行检测。 |
| 连续性处理 | 上下文服务 | 在提供连续性的服务功能中，有无支持操作的上下文提示文本 | 使用读屏软件进行检测。 |
| 信息内容处理 | 整体描述 | 是否提供网页类别、区域类别及内容数量的整体信息描述 | 使用读屏软件或操作键盘进行检测。 |
| 区域描述 | 当键盘操作访问到网页各区域时，有无提供区域类别及内容数量的信息描述 |
| 沟通交流 | 多种渠道 | 在提供的语音沟通交流服务中，有无提供文字交流的替代形式 | 采用常规操作进行测试 |
| 可操作性 | 智能盲道机制 | 分类设置 | 是否支持使用键盘操作在网页的同类信息区域中进行遍历 | 使用读屏软件或采用常规操作进行测试 |
| 快速定位 | 是否支持使用键盘操作直接定位在网页中的任一类别区域 |
| 区域切换 | 是否支持使用键盘操作在网页的不同类别的区域中进行切换 |
| 多媒体控制 | 音视频播放控制 | 是否支持与鼠标或手势一致的键盘操作替代方式 | 采用键盘操作进行测试 |
| 可理解性 | 操作引导机制 | 网页内容提示 | 网页有无提供当前内容信息的描述文本 | 使用读屏软件或键盘操作进行测试 |
|  | 纠错服务机制 | 当用户操作遇到困难或出现错误时，是否给予操作引导或提供相应的纠错服务机制 | 使用读屏软件或常规操作进行测试 |
| 兼容性或健壮性 | 语音或影像识别支撑 | 语音识别替代操作形式 | 提供语音文字识别或语音命令的替代方式或/ | 按照要点要求进行测试 |
| 影像识别替代操作形式 | 提供手势或身体其他动作的识别替代操作方式 |

1. 意见及建议提交

如个人、单位有意见或建议，请提交到中国互联网协会信息无障碍工作委员会邮箱：wuzhangai#isc.org.cn(发邮件时，#改为@)

中国互联网协会信息无障碍工作委员会

2020年5月21日