（EU）2019/882 原文

欧洲议会和理事会的指令 （EU）2019/882
2019 年 4 月 17 日
关于产品和服务的辅助功能要求
（与 EEA 相关的文本）

欧洲议会和欧洲联盟理事会，
考虑到《欧洲联盟运作条约》，特别是其中的第 114 条，
考虑到欧盟委员会的提案，
在将立法法案草案转交各国议会后，
考虑到欧洲经济和社会委员会的意见 ([1])，
根据普通立法程序 ([2]) 行事，
而：

(1)本指令的目的是通过接近成员国关于某些产品和服务的无障碍要求的法律、法规和行政规定，特别是消除和防止因成员国不同的无障碍要求而对某些无障碍产品和服务的自由流动造成的障碍，从而促进内部市场的正常运作。这将增加内部市场中可获取的产品和服务的可用性，并提高相关信息的可及性。

(2)对无障碍产品和服务的需求很高，预计残疾人人数将显著增加。一个产品和服务更容易获得的环境可以创造一个更具包容性的社会，并促进残疾人的独立生活。在这种情况下，应该记住，欧盟女性的残疾患病率高于男性。

(3)该指令根据 2006 年 12 月 13 日通过的《联合国残疾人权利公约》（UN CRPD） 对残疾人进行了定义，该联盟自 2011 年 1 月 21 日起成为该公约的缔约方，所有会员国均已批准该公约。联合国《残疾人权利公约》指出，残疾人“包括那些长期患有身体、精神、智力或感官障碍的人，这些障碍在与各种障碍相互作用时可能会阻碍他们在与他人平等的基础上充分有效地参与社会”。该指令通过改善获得主流产品和服务的机会来促进充分和有效的平等参与，这些产品和服务通过其初始设计或后续调整来满足残疾人的特殊需求。

(4)其他功能受限的人，如老年人、孕妇或携带行李旅行的人，也将受益于该指令。本指令所指的“功能受限人士”的概念包括患有任何身体、精神、智力或感官障碍、年龄相关障碍或其他与人体机能相关的永久性或暂时性原因的人，这些原因与各种障碍相互作用，导致他们获得产品和服务的机会减少，从而导致需要这些产品和服务适应其特定需求的情况。

(5)会员国在残疾人产品和服务无障碍方面的法律、法规和行政规定之间存在差异，对产品和服务的自由流动造成了障碍，并扭曲了内部市场的有效竞争。对于某些产品和服务，在联合国 CRPD 生效后，这些差异在欧盟可能会增加。经济经营者，尤其是中小企业 （SME），尤其受到这些障碍的影响。

(6)由于各国的无障碍要求存在差异，不鼓励个体专业人士，尤其是中小企业和微型企业进入本国市场以外的商业活动。会员国制定的国家、甚至区域或地方无障碍要求目前在覆盖范围和详细程度方面有所不同。这些差异对竞争力和增长产生了负面影响，因为为每个国家市场开发和营销无障碍产品和服务会产生额外的成本。

(7)由于供应商之间的竞争有限，无障碍产品和服务以及辅助技术的消费者面临着高昂的价格。国家法规之间的碎片化减少了与国内和国际同行分享应对社会和技术发展的经验所带来的潜在好处。

(8)因此，在欧盟层面近似国家措施对于内部市场的正常运作是必要的，以结束可获取产品和服务市场的碎片化，创造规模经济，促进跨境贸易和流动性，以及帮助经济运营商将资源

集中在创新上，而不是使用这些资源来支付整个欧盟分散的立法所产生的费用。

(9) 欧洲议会和理事会关于电梯的指令 2014/33/EU [3] 和欧洲议会和理事会 [4] 在运输领域的法规 （EC） No 661/2009 的实施证明了协调内部市场无障碍要求的好处。

(10)在《阿姆斯特丹条约》所附关于残疾人的第 22 号宣言中，会员国政府代表会议同意，在根据《欧洲联盟运作条约》（TFEU） 第 114 条制定措施时，欧盟机构应考虑到残疾人的需求。

(11)2015 年 5 月 6 日欧盟委员会“欧洲数字单一市场战略”的总体目标是通过互联的数字单一市场提供可持续的经济和社会效益，从而促进欧盟内部的贸易和就业。欧盟消费者仍然无法享受到单一市场所能提供的价格和选择的全部好处，因为跨境在线交易仍然非常有限。碎片化也限制了对跨境电子商务交易的需求。还需要采取协调一致的行动，确保残疾人能够充分获得电子内容、电子通信服务和视听媒体服务。因此，有必要协调整个数字单一市场的无障碍要求，并确保所有欧盟公民，无论其能力如何，都能享受其好处。

(12)自欧盟成为联合国《残疾人权利公约》的缔约方以来，其条款已成为欧盟法律秩序的组成部分，对欧盟机构及其会员国具有约束力。

(13)联合国《残疾人权利公约》要求其缔约方采取适当措施，确保残疾人在与其他人平等的基础上，能够在城市和农村地区使用物理环境、交通工具、信息和通信，包括信息和通信技术和系统，以及向公众开放或向公众提供的其他设施和服务。联合国残疾人权利委员会已确定需要创建一个立法框架，其中包含具体、可执行和有时限的基准，以监督无障碍的逐步实施。

(14)联合国残疾人权利公约呼吁其缔约方开展或促进研究和开发，并促进适用于残疾人的新技术的提供和使用，包括信息和通信技术、助行器、设备和辅助技术。联合国 CRPD 还呼吁优先考虑负担得起的技术。

(15)联合国《残疾人权利公约》在会员国的法律命令中生效，需要通过关于产品和服务无障碍的附加国家规定。如果不采取国际电联行动，这些条款将进一步增加成员国的法律、法规和行政规定之间的差异。

(16)因此，有必要通过提供共同的联盟规则来促进联合国残疾人权利公约在欧盟的实施。该指令还支持会员国努力以协调的方式履行其国家承诺，以及根据联合国《残疾人权利公约》履行其关于无障碍的义务。

(17)委员会 2010 年 11 月 15 日的通讯“2010-2020 年欧洲残疾人战略 – 对无障碍欧洲的重申承诺”——根据联合国残疾人权利公约，将无障碍确定为八个行动领域之一，表明它是参与社会的基本前提，旨在确保产品和服务的可及性。

(18)确定属于本指令范围内的产品和服务是基于在准备影响评估期间进行的筛选工作，该筛选工作确定了与残疾人相关的产品和服务，并且会员国已经采用或可能采用不同的国家无障碍要求，这些要求会破坏内部市场的运作。

(19)为了确保本指令范围内的服务的可访问性，还应要求用于提供消费者与之互动的服务的产品符合本指令的适用可访问性要求。

(20)即使一项服务或部分服务分包给第三方，该服务的可访问性也不应受到影响，服务提供商应遵守本指令的义务。服务提供商还应确保对其员工进行适当和持续的培训，以确保他们了解如何使用无障碍产品和服务。该培训应涵盖信息提供、咨询和广告等问题。

(21)应以对经济运营商和成员国负担最小的方式引入无障碍要求。

(22)有必要规定本指令范围内的产品和服务投放市场的可访问性要求，以确保它们在内部市场中的自由流通。

(23)该指令应将功能可访问性要求作为强制性要求，并应根据一般目标进行制定。这些要求

应足够精确，以产生具有法律约束力的义务，并足够详细，以便能够评估合规性，以确保本指令所涵盖的产品和服务的内部市场良好运作，并留出一定程度的灵活性，以便允许创新。

(24)该指令包含许多与产品和服务的运营模式相关的功能性能标准。这些标准并非作为本指令无障碍要求的一般替代方案，而应仅在非常特定的情况下使用。当本指令的可访问性要求未涉及其中一项或多项特定功能或特性时，这些标准应适用于产品或服务的特定功能或特性，使其易于访问。此外，如果辅助功能要求包含特定的技术要求，并且产品或服务中提供了针对这些技术要求的替代技术解决方案，则该替代技术解决方案仍应符合相关的辅助功能要求，并应通过应用相关的功能性能标准来实现等效或增强的辅助功能。

(25)该指令应涵盖消费类通用计算机硬件系统。为了使这些系统以可访问的方式执行，它们的作系统也应该是可访问的。这种计算机硬件系统的特点是其多用途性质，并且能够使用适当的软件执行消费者要求的最常见计算任务，并旨在由消费者作。个人电脑，包括台式机、笔记本电脑、智能手机和平板电脑都是此类计算机硬件系统的例子。嵌入在消费电子产品中的专用计算机不构成消费类通用计算机硬件系统。本指令不应单独涵盖此类系统中正在使用或可能使用的具有特定功能的单个组件，例如主板或内存芯片。

(26)本指令还应涵盖支付终端，包括其硬件和软件，以及某些专门用于提供本指令所涵盖服务的交互式自助服务终端，包括其硬件和软件：例如自动柜员机;发行实体票的售票机，允许使用旅行售票机等服务;银行办公室排队售票机;登机机;以及提供信息的交互式自助服务终端，包括交互式信息屏幕。

(27)但是，某些提供信息的交互式自助服务终端应排除在本指令的范围之外，因为这些终端构成本指令未涵盖的车辆、飞机、船舶或机车车辆的一部分。

(28)该指令还应涵盖电子通信服务，包括欧洲议会和理事会 ([5]) 指令 （EU） 2018/1972 中定义的紧急通信。目前，会员国为为残疾人提供无障碍设施而采取的措施各不相同，在整个内部市场中没有得到协调。确保在整个欧盟适用相同的无障碍要求将为活跃在多个成员国的经济运营商带来规模经济，并促进残疾人在本成员国和成员国之间旅行时的有效无障碍。为了使包括紧急通信在内的电子通信服务易于访问，提供商除了语音外，还应提供实时文本和由他们提供视频的全面对话服务，以确保所有这些通信手段的同步。除了本指令的要求外，会员国还应根据指令 （EU） 2018/1972 确定可供残障人士使用的中继服务提供商。

(29)该指令协调了电子通信服务和相关产品的无障碍要求，并补充了指令（EU）2018/1972，该指令为残障最终用户设定了同等访问和选择的要求。指令 （EU） 2018/1972 还在普遍服务义务下规定了对互联网访问和语音通信的可负担性以及相关终端设备、特定设备和残疾消费者服务的可负担性和可用性的要求。

(30)该指令还应涵盖具有交互式计算能力的消费终端设备，可以预见，这些设备主要用于访问电子通信服务。就本指令而言，该设备应被视为包括作为访问电子通信服务（如路由器或调制解调器）的设置的一部分而使用的设备。

(31)就本指令而言，对视听媒体服务的访问应意味着对视听内容的访问是无障碍的，以及允许残疾用户使用其辅助技术的机制。提供音像媒体服务接入的服务可包括网站、在线应用程序、基于机顶盒的应用程序、可下载的应用程序、基于移动设备的服务（包括移动应用程序和相关媒体播放器）以及联网电视服务。欧洲议会和理事会的第 2010/13/EU 号指令 ([6]) 对视听媒体服务的可访问性进行了规定，但电子节目指南 （EPG） 的可访问性除外，该指南包含在本指令适用的提供视听媒体服务访问的服务定义中。

(32)在航空、公共汽车、铁路和水上客运服务方面，该指令应涵盖残疾乘客旅行所需的运输

服务信息，包括通过网站、基于移动设备的服务、交互式信息屏幕和交互式自助服务终端提供实时旅行信息。这可能包括有关服务提供商的客运产品和服务的信息、旅程前信息、旅程中的信息以及服务取消或延迟出发时提供的信息。其他信息元素还可能包括价格和促销信息。

(33)本指令还应涵盖网站、基于移动设备的服务，包括由本指令范围内的客运服务运营商或代表他们开发或提供的移动应用程序、电子票务服务、电子票证和交互式自助服务终端。

(34)确定本指令关于航空、公共汽车、铁路和水上客运服务的范围应基于与乘客权利相关的现有部门立法。如果本指令不适用于某些类型的运输服务，会员国应鼓励服务提供商应用本指令的相关无障碍要求。

(35)欧洲议会和理事会 (7) 的指令 （EU） 2016/2102 已经规定了提供运输服务（包括城市和郊区交通服务以及区域交通服务）的公共部门机构提供其网站的义务。该指令包含对提供服务的微型企业的豁免，包括城市和郊区交通服务以及区域运输服务。此外，该指令还包括确保电子商务网站可访问的义务。由于该指令包含绝大多数私营交通服务提供商提供其网站可访问性的义务，因此在线销售车票时，无需在本指令中对城市和郊区交通服务提供商以及区域交通服务提供商的网站提出进一步要求。

(36)无障碍要求的某些要素，特别是与本指令中规定的信息提供相关的内容，已经包含在客运领域的现有欧盟法律中。这包括欧洲议会和理事会第 261/2004 号条例 （EC） (8)、欧洲议会和理事会第 1107/2006 号条例 （EC） (9)、欧洲议会和理事会第 1371/2007 号条例 （EC） (10)、欧洲议会和理事会第 1177/2010 号条例 （EU） (11) 的要素以及欧洲议会和理事会第 181/2011 号法规 （EU） (12)。这也包括根据欧洲议会和理事会 (13) 的第 2008/57/EC 号指令通过的相关法案。为确保监管一致性，这些法规和这些法案中规定的无障碍要求应继续像以前一样适用。然而，该指令的额外要求将补充现有要求，改善内部市场在运输领域的运作，并使残疾人受益。

(37)在成员国领土之外提供的运输服务的某些要素不应包含在本指令中，即使该服务已针对欧盟市场。就这些要素而言，客运服务运营商应仅有义务确保在欧盟境内提供的服务部分满足本指令的要求。但是，在航空运输的情况下，联盟航空承运商应确保在从位于第三国的机场出发并飞往位于成员国领土内的机场的航班上也满足本指令的适用要求。此外，所有航空承运人，包括未在欧盟获得许可的航空承运人，应确保在航班从欧盟领土飞往第三国领土的情况下满足本指令的适用要求。

(38)应鼓励城市当局将无障碍无障碍纳入其可持续城市交通计划 （SIMP），并定期发布有关城市公共交通和出行无障碍无障碍的最佳实践清单。

(39)关于银行和金融服务的联邦法律旨在保护整个欧盟的这些服务的消费者并向其提供信息，但不包括可访问性要求。为了使残疾人能够在整个欧盟范围内使用这些服务，包括通过网站和基于移动设备的服务（包括移动应用程序）提供的服务，从而做出明智的决定，并确信他们在与其他消费者平等的基础上得到充分保护，并确保为服务提供商提供公平的竞争环境， 该指令应为向消费者提供的某些银行和金融服务制定通用的无障碍要求。

(40)适当的可访问性要求也应适用于身份识别方法、电子签名和支付服务，因为它们是完成个人银行交易所必需的。

(41)电子书文件基于电子计算机编码，可以流通和查阅主要是文本和图形的智力作品。这种编码的精确程度决定了电子书文件的可访问性，特别是关于作品的不同构成要素的限定及其结构的标准化描述。可访问性方面的互作性应该优化这些文件与用户代理以及当前和未来辅助技术的兼容性。应根据所有适用的无障碍工具要求来考虑漫画、儿童读物和艺术书籍等特殊卷的特定功能。会员国的无障碍要求不同，将使出版商和其他经济运营

商难以从内部市场的优势中受益，可能造成与电子阅读器的互作性问题，并限制残疾消费者的无障碍访问。在电子书的背景下，服务提供商的概念可以包括出版商和参与其发行的其他经济运营商。

众所周知，残疾人在获取受版权和相关权保护的内容方面仍然面临障碍，并且已经采取了某些措施来解决这一情况，例如通过欧洲议会和理事会的指令 （EU） 2017/1564 [(14)] 和欧洲议会和理事会的条例 （EU） 2017/1563 [(15)]，并且将来可以在这方面采取进一步的 Union 措施。

(42)该指令将电子商务服务定义为应消费者的个人要求，通过网站和基于移动设备的服务，通过电子方式远程提供的服务，以签订消费者合同。就该定义而言，“远距离”是指在各方未同时在场的情况下提供服务;“通过电子方式”是指服务最初通过用于处理（包括数字压缩）和存储数据的电子设备在其目的地发送和接收，并通过有线、无线电、光学方式或其他电磁方式完整地传输、传达和接收;“应消费者的个人请求”是指根据个人请求提供服务。鉴于电子商务服务的相关性及其高科技性质，对其可访问性提出统一的要求非常重要。

(43)本指令的电子商务服务无障碍义务应适用于任何产品或服务的在线销售，因此也应适用于本指令所涵盖的产品或服务的销售。

(44)在采取与紧急通信接听无障碍性有关的措施时，应不损害紧急服务的组织，也不应对其产生影响，应急服务组织仍属于会员国的专属权限。

(45)根据欧盟第 2018/1972 号指令，成员国应确保残障最终用户可以通过紧急通信获得紧急服务，并且与其他最终用户享有的同等资格，以协调产品和服务的无障碍要求。本委员会和国家监管机构或其他主管当局应采取适当措施，确保在可行的情况下，残疾最终用户在另一个成员国旅行时能够与其他最终用户同等获得紧急服务，而无需任何预先注册。这些措施旨在确保成员国之间的互作性，并应尽可能基于根据指令（EU）2018/1972 第 39 条制定的欧洲标准或规范。这些措施并不妨碍会员国采用额外要求，以实现该指令中规定的目标。作为满足本指令中规定的有关为残障用户应答紧急通信的无障碍要求的替代方案，会员国应能够确定残障人士使用的第三方中继服务提供商与公共安全应答点通信，直到这些公共安全应答点能够通过互联网协议使用电子通信服务，以确保应答紧急通信的可访问性。在任何情况下，本指令的义务不应被理解为限制或降低为残障最终用户的利益而承担的任何义务，包括同等获得电子通信服务和紧急服务的机会，以及指令 （EU） 2018/1972 中规定的无障碍义务。

(46)指令 （EU） 2016/2102 定义了公共部门机构的网站和移动应用程序的可访问性要求以及其他相关方面，特别是与相关网站和移动应用程序的合规性相关的要求。但是，该 Directive 包含一个特定的例外列表。类似的例外情况也与本指令相关。通过公共部门机构的网站和移动应用程序进行的某些活动，例如客运服务或电子商务服务，属于本指令的范围，还应遵守本指令适用的无障碍要求，以确保残障人士可以在线销售产品和服务，无论卖家是公共还是私营经济运营商。本指令的无障碍要求应与指令 （EU） 2016/2102 的要求保持一致，尽管存在差异，例如在监控、报告和执行方面。

(47)指令 （EU） 2016/2102 中使用的网站和移动应用程序可访问性的四项原则是：可感知性，这意味着信息和用户界面组件必须以用户能够感知的方式呈现给用户;可作性，这意味着用户界面组件和导航必须可作;可理解性，即信息和用户界面的作必须易于理解;以及稳健性，这意味着内容必须足够稳健，以便各种用户代理（包括辅助技术）能够可靠地解释。这些原则也与本指令相关。

(48)成员国应采取一切适当措施，确保在本指令涵盖的产品和服务符合适用的无障碍要求的情况下，其在欧盟内的自由流动不会因与无障碍要求相关的原因而受到阻碍。

(49)在某些情况下，建筑环境的通用无障碍要求将促进相关服务和残疾人的自由行动。因此，本指令应使会员国能够将用于提供服务的建筑环境纳入本指令的范围，确保符合附件 III 中规定的无障碍要求。

(50)无障碍应通过系统地消除和预防障碍来实现，最好通过通用设计或“为所有人设计”的方法，这有助于确保残疾人在与其他人平等的基础上无障碍。根据联合国 CRPD 的说法，这种方法“意味着产品、环境、计划和服务的设计应尽可能为所有人所用，而无需调整或专门设计”。根据联合国《残疾人权利公约》，“通用设计”不应排除为特定残疾人群体提供必要时的辅助器具。此外，无障碍设施不应排除在欧盟法律或国家法律要求时提供合理便利。无障碍和通用设计应根据残疾人权利委员会撰写的第 2 号一般性意见（2014 年）——第 9 条：无障碍进行解释。

(51)本指令范围内的产品和服务并不自动属于理事会指令 93/42/EEC [(16)] 的适用范围。但是，一些属于医疗设备的辅助技术可能属于该指令的范围。

(52)欧盟的大多数工作岗位由中小企业和微型企业提供。他们对未来的增长至关重要，但在开发产品或服务时经常面临障碍和障碍，尤其是在跨境背景下。因此，有必要通过协调国家关于无障碍的规定，同时保持必要的保障措施来促进中小企业和微型企业的工作。

(53)微型企业和中小企业要想从该指令中受益，必须真正满足委员会建议 2003/361/EC [(17)] 和相关判例法的要求，以防止规避其规则。

(54)为了确保欧盟法律的一致性，本指令应基于欧洲议会和理事会的第 768/2008/EC 号决定 [(18)]，因为它涉及已受其他欧盟法案约束的商品，同时承认该指令的无障碍要求的具体特点。

(55)所有属于本指令范围并干预供应链和分销链的经济经营者应确保他们只在市场上提供符合本指令的产品。这同样适用于提供服务的经济经营者。有必要规定与每个经济经营者在供应和分配过程中的角色相对应的明确和相称的义务分配。

(56)经济运营商应负责产品和服务的合规性，与其在供应链中的各自角色相关，以确保对可访问性的高度保护并保证欧盟市场上的公平竞争。

(57)该指令的义务应同样适用于公共和私营部门的经济经营者。

(58)对设计和生产过程有详细了解的制造商最适合进行完整的合格评定。虽然产品符合性的责任在于制造商，但市场监督机构应在检查欧盟销售的产品是否按照欧盟法律生产方面发挥关键作用。

(59)进口商和分销商应参与国家当局开展的市场监督任务，并应积极参与，向主管当局提供与相关产品有关的所有必要信息。

(60)进口商应确保来自第三国进入欧盟市场的产品符合本指令，特别是制造商已对这些产品执行了适当的合格评定程序。

(61)进口商在将商品投放市场时，应在商品上注明其名称、注册商号或注册商标，以及可以联系到他们的地址。

(62)分销商应确保他们对产品的处理不会对产品符合本指令的无障碍要求产生不利影响。

(63)任何经济经营者，如果以自己的名义或商标将商品投放市场，或者对已经投放市场的商品进行修改，以致影响对适用要求的遵守，则应被视为制造商，并应承担制造商的义务。

(64)出于相称性的原因，无障碍要求应仅在其不会对相关经济运营商造成不成比例的负担的范围内适用，或者它们不需要对产品和服务进行重大更改，从而导致其根据本指令发生根本性变化。然而，应建立控制机制，以验证无障碍要求的例外情况是否适用。

(65)该指令应遵循“先从小处着眼”的原则，并应考虑中小企业面临的行政负担。它应该在合格评定方面设定宽松的规则，并为经济经营者建立保障条款，而不是为这些企业规定一般的例外和减损。因此，在制定选择和实施最适当的合格评定程序的规则时，应考虑中

小企业的情况，并且评估无障碍要求符合性的义务应限于不给中小企业带来不成比例的负担的范围内。此外，市场监督机构应根据业务实体的规模和有关产品的小批量或非连续性质，以适当的方式运作，不得对中小企业造成不必要的障碍，也不得损害对公共利益的保护。

(66)在特殊情况下，如果遵守本指令的无障碍要求会给经济运营商带来不成比例的负担，则经济运营商应仅被要求遵守这些要求，但前提是这些要求不会造成不成比例的负担。在此类有正当理由的情况下，经济运营商不可能合理地完全适用本指令的一项或多项无障碍要求。但是，经济经营者应通过应用这些要求，使其尽可能易于获得，从而在不造成不成比例的负担的情况下应用这些要求。经济运营商不认为会造成不成比例负担的无障碍要求应完全适用。由于一项或多项无障碍要求所施加的不成比例的负担而导致遵守这些要求的例外情况，不应超出绝对必要的范围，以限制在个别情况下对相关特定产品或服务的负担。会造成不成比例负担的措施应被理解为会给经济经营者带来额外的过度组织或财务负担的措施，同时根据本指令规定的标准，考虑到可能为残疾人带来的好处。应根据这些考虑因素定义标准，以便经济经营者和相关当局能够比较不同的情况，并系统地评估是否存在不成比例的负担。在评估无障碍要求的程度时，只应考虑合法理由，因为无障碍要求会带来不成比例的负担。缺乏优先级、时间或知识不应被视为正当理由。

(67)应使用附件 VI 中规定的标准对不成比例的负担进行总体评估。经济经营者应考虑相关标准，记录对不成比例负担的评估。服务提供商应至少每五年更新一次对不成比例负担的评估。

(68)经济经营者应告知有关当局，其已依据本指令中有关根本改变和/或不成比例的负担的规定。只有在有关当局要求的情况下，经济经营者才应提供评估副本，解释其产品或服务无法完全获取的原因，并提供不成比例的负担或根本改变的证据，或两者兼而有之。

(69)如果服务提供商根据所需的评估得出结论，要求用于提供本指令所涵盖服务的所有自助服务终端都符合本指令的无障碍要求将构成不成比例的负担，则服务提供商仍应在这些要求不会对其造成不成比例的负担的范围内应用这些要求。因此，服务提供商应评估所有自助服务终端或有限数量的完全可访问的自助服务终端的有限可访问性在多大程度上使他们能够避免否则会施加给他们的不成比例的负担，并且应要求仅在该范围内遵守本指令的可访问性要求。

(70)微型企业与所有其他企业的区别在于其有限的人力资源、年营业额或年度资产负债表。因此，一般来说，微型企业遵守无障碍要求的负担比其他企业占用的财政和人力资源份额更大，并且更有可能占成本的不成比例份额。微型企业的很大一部分成本来自完成或保留文书工作和记录，以证明符合欧盟法律中规定的不同要求。虽然本指令涵盖的所有经济经营者都应该能够评估遵守本指令的无障碍要求的相称性，并且只应在不相称的范围内遵守这些要求，但要求提供服务的微型企业进行此类评估本身就构成了不成比例的负担。因此，本指令的要求和义务不应适用于在本指令范围内提供服务的微型企业。

(71)对于经营本指令范围内产品的微型企业，本指令的要求和义务应减轻，以减轻行政负担。

(72)虽然一些微型企业不受本指令规定的义务约束，但应鼓励所有微型企业制造、进口或分销产品，并提供符合本指令无障碍要求的服务，以提高其在内部市场的竞争力和增长潜力。因此，会员国应为微型企业提供指导方针和工具，以促进适用本指令的国家措施。

(73)所有经济经营者在将产品投放市场或在市场上提供服务时，都应负责任地行事，并完全按照适用的法律要求行事。

(74)为了便于评估是否符合适用的无障碍要求，有必要为符合欧洲议会和理事会第 1025/2012 号法规 （EU） （[19]） 采用的自愿协调标准的产品和服务提供符合性推定以便制定这些要求的详细技术规范。欧盟委员会已经向欧洲标准化组织发出了许多关于无

障碍的标准化要求，例如标准化指令 M/376、M/473 和 M/420，这些要求将与协调标准的编制相关。

(75)法规 （EU） No 1025/2012 规定了对被认为不符合本指令要求的协调标准提出正式异议的程序。

(76)欧洲标准应以市场为导向，考虑到公共利益，以及欧盟委员会要求一个或多个欧洲标准化组织起草协调标准时明确规定的政策目标，并应以共识为基础。在没有协调标准的情况下，在出于内部市场协调目的需要的情况下，委员会应能够在某些情况下通过实施法案，为本指令的无障碍要求建立技术规范。在这种情况下，应限于技术规范。例如，当标准化过程因利益相关者之间缺乏共识而受阻或因未达到所需质量而导致协调标准的建立出现不当延误时，委员会应该能够采用技术规范。欧盟委员会应在通过向一个或多个欧洲标准化组织起草协调标准的请求和通过与相同无障碍要求相关的技术规范之间留出足够的时间。如果本委员会之前没有尝试通过欧洲标准化系统涵盖无障碍要求，则不应允许本委员会采用技术规范，除非本委员会可以证明技术规范符合法规 （EU） No 1025/2012 附件 II 中规定的要求。

(77)为了以最有效的方式建立符合本指令对产品和服务的无障碍要求的协调标准和技术规范，欧委会应在可行的情况下，让欧洲残疾人伞式组织和所有其他相关利益相关者参与该过程。

(78)为确保出于市场监督目的有效获取信息，声明遵守所有适用的欧盟法案所需的信息应在单一的欧盟符合性声明中提供。为了减轻经济运营商的行政负担，他们应该能够在单一的欧盟符合性声明中包含所有相关的单独符合性声明。

(79)对于产品的合格评定，本指令应使用第 768/2008/EC 号决定附件 II 中规定的“模块 A”的内部生产控制，因为它使经济经营者能够证明，并使主管当局能够确保市场上销售的产品符合无障碍要求，同时不会造成不必要的负担。

(80)在对产品进行市场监督和服务合规性检查时，当局还应检查合格评定，包括是否适当地进行了对根本性变化或不成比例的负担的相关评估。在履行职责时，当局还应与残疾人以及代表他们及其利益的组织合作。

(81)对于服务，评估是否符合本指令的无障碍要求所需的信息应在一般条款和条件或同等文件中提供，但不影响欧洲议会和理事会的指令 2011/83/EU （[20]）。

(82)CE 标志表明产品符合本指令的可访问性要求，是包含广义合格评定的整个过程的可见结果。本指令应遵循欧洲议会和理事会第 765/2008 号法规 （EC） 的 CE 标志的一般原则 （[21]），其中规定了与商品营销相关的认证和市场监督要求。除了做出欧盟符合性声明外，制造商还应以经济高效的方式告知消费者其产品的可访问性。

(83)根据第 765/2008 号法规 （EC），在商品上贴上 CE 标志，即表示制造商声明该商品符合所有适用的无障碍要求，并且制造商对此承担全部责任。

(84)根据第 768/2008/EC 号决定，会员国有责任确保对其境内的产品进行强有力和有效的市场监督，并应为其市场监督机构分配足够的权力和资源。

(85)会员国应检查服务是否遵守本指令的义务，并应跟进与不合规相关的投诉或报告，以确保已采取纠正措施。

(86)在适当的情况下，欧委会在与利益相关者协商后，可以采用不具约束力的指导方针，以支持市场监督机构和负责检查服务合规性的机构之间的协调。委员会和会员国应该能够制定倡议，以共享当局的资源和专业知识。

(87)会员国应确保市场监督机构和负责检查服务合规性的机构根据第八章和第九章检查经济经营者是否符合附件 VI 中规定的标准。会员国应能够指定一个专门机构来履行市场监督机构或负责检查本指令规定的服务合规性的机构的义务。成员国应能够决定，此类

专门机构的权限应仅限于本指令或其某些部分的范围，而不影响成员国根据第 765/2008 号法规 （EC） 承担的义务。

(88)应设立保障程序，以便在成员国之间对成员国所采取的措施产生分歧时适用，根据该程序，有关各方被告知针对不符合本指令可及性要求的产品将采取的措施。保障程序应允许市场监督机构与相关经济经营者合作，在早期阶段对此类产品采取行动。

(89)如果会员国和本委员会同意成员国采取的措施是合理的，则无需本委员会进一步参与，除非不遵守规定可归因于协调标准或技术规范中的缺陷。

(90)欧洲议会和理事会关于公共采购的第 2014/24/EU [(22)] 号和第 2014/25/EU [(23)] 号指令规定了某些供应（产品）、服务和工程的公共合同和设计竞赛的采购程序，规定，对于所有供自然人使用的采购，无论是普通公众还是承包当局或实体的工作人员， 除非有适当理由，否则技术规范的制定应考虑到残疾人的无障碍标准或所有用户的设计。此外，这些指令要求，如果欧盟的立法法案通过强制性无障碍要求，则就残疾人无障碍或所有用户的设计而言，应通过引用制定技术规范。该指令应为其涵盖的产品和服务制定强制性无障碍要求。对于不属于本指令范围的产品和服务，本指令的无障碍要求不具有约束力。但是，使用这些无障碍要求来履行本指令以外的欧盟法案中规定的相关义务，将促进无障碍的实施，并有助于提高法律确定性和在整个欧盟范围内近似地制定无障碍要求。不应阻止主管当局制定超出本指令附件 I 中规定的无障碍要求的无障碍要求。

(91)本指令不应改变其他欧盟法案中与无障碍相关的条款的强制性或自愿性。

(92)本指令应仅适用于已发出竞争征集令的采购程序，或者在未预见到竞标征集的情况下，承包当局或承包实体在本指令适用之日后开始采购程序的采购程序。

(93)为确保本指令的正确适用，应将根据《欧洲联盟运作条约》第 290 条采取法案的权力授予委员会，以便：进一步规定无障碍要求，这些要求就其本质而言，除非在欧盟具有约束力的法律行为中进一步规定，否则无法产生其预期效果;改变经济经营者能够识别向其提供产品或向其提供产品的任何其他经济经营者的期限;以及进一步规定经济经营者在评估遵守无障碍要求是否会造成不成比例的负担时应考虑的相关标准。特别重要的是，委员会在其准备工作期间进行适当的磋商，包括专家层面的磋商，并且这些磋商应根据 2016 年 4 月 13 日关于更好地制定法律的机构间协议 [(24)] 中规定的原则进行。特别是，为了确保平等参与授权法案的制定，欧洲议会和理事会与成员国的专家同时接收所有文件，并且他们的专家可以系统地参加委员会专家组会议，处理授权法案的制定。

(94)为了确保实施本指令的统一条件，应授予委员会关于技术规范的实施权。这些权力的行使应根据欧洲议会和理事会 [(25)] 的第 182/2011 号法规 （EU） 进行。

(95)会员国应确保存在适当和有效的手段来确保遵守本指令，因此应建立适当的控制机制，例如市场监督机构的事后控制，以验证豁免无障碍要求申请是合理的。在处理与无障碍相关的投诉时，会员国应遵守良好管理的一般原则，特别是官员有义务确保在合理的时限内对每项投诉做出决定。

(96)为了促进本指令的统一实施，委员会应成立一个由相关机构和利益相关者组成的工作组，以促进信息和最佳实践的交流并提供建议。应促进当局和相关利益相关者之间的合作，包括残疾人和代表他们的组织，除其他外，以提高本指令中关于无障碍要求的条款的应用的一致性，并监督其关于根本改变和不成比例负担的规定的实施。

(97)鉴于第 2014/24/EU 号和第 2014/25/EU 号指令所涵盖领域的补救措施的现有法律框架，本指令中有关执法和处罚的规定不应适用于受本指令规定的义务约束的采购程序。这种排除并不损害成员国根据条约采取一切必要措施保证欧盟法律的适用和有效性的义务。

(98)处罚应根据侵权行为的性质和情况进行适当处罚，以免成为经济经营者履行其产品或服

务无障碍义务的替代手段。

(99) 会员国应确保根据现行欧盟法律，建立替代性争议解决机制，以便在向法院或主管行政机构提起诉讼之前解决任何涉嫌不遵守本指令的行为。

(100)根据会员国和委员会 2011 年 9 月 28 日关于解释性文件的联合政治宣言 ([26])，会员国已承诺，在合理情况下，在通知其换位措施时，应附上一份或多份文件，解释指令组成部分与国家换位文书相应部分之间的关系。关于本指令，立法者认为传送此类文件是合理的。

(101)为了让服务提供商有足够的时间适应本指令的要求，有必要在本指令适用之日起提供五年的过渡期，在此期间，在该日期之前投放市场的用于提供服务的产品无需遵守本指令的可访问性要求，除非它们被服务提供商取代在过渡期内。考虑到自助终端的成本和较长的生命周期，适当的规定是，当此类终端用于提供服务时，它们可以继续使用，直到其经济寿命结束，只要它们在经济寿命期间内没有更换，但不能超过 20 年。

(102)本指令的无障碍要求应适用于在实施本指令的国家措施之日后投放市场的产品和提供的服务，包括从第三国进口并在该日期之后投放市场的二手和二手产品。

(103)该指令尊重基本权利，并遵守《欧盟基本权利宪章》（“宪章”）特别承认的原则。特别是，该指令旨在确保充分尊重残疾人的权利，使其能够从旨在确保其独立、社会和职业融合以及参与社区生活的措施中受益，并促进《宪章》第 21、25 和 26 条的适用。

(104)由于该指令的目标，即消除某些无障碍产品和服务自由流动的障碍，以促进内部市场的正常运作，会员国无法充分实现，因为它需要协调各自法律体系中目前存在的不同规则， 相反，通过为内部市场运作定义共同的可及性要求和规则，可以在欧盟层面更好地实现，欧盟可以根据《欧洲联盟条约》第 5 条规定的辅助性原则采取措施。根据该条规定的比例原则，本指令不超出实现该目标所必需的范围，

已采用此指令：

第一章

一般规定

第 1 条

主题

本指令的目的是通过接近成员国关于某些产品和服务的无障碍要求的法律、法规和行政规定，促进内部市场的正常运作，特别是消除和防止因成员国不同的无障碍要求而对本指令所涵盖的产品和服务的自由流动造成的障碍。

第 2 条

范围

1. 本指令适用于 2025 年 6 月 28 日之后投放市场的以下商品：

（一） 消费类通用计算机硬件系统和这些硬件系统的作系统;

（二）以下自助终端：

（一） 支付终端;

（二）以下专用于提供本指令所涵盖服务的自助服务终端：

— 自动柜员机;

— 售票机;

— 登机机;

—提供信息的交互式自助服务终端，不包括作为车辆、飞机、船舶或机车车辆的集成部件安装的终端;

（三） 具有交互式计算能力的消费终端设备，用于电子通信服务;

（四） 具有交互式计算能力的消费终端设备，用于访问视听媒体服务;和

（五） 电子阅读器。

2. 在不影响第 32 条的情况下，本指令适用于 2025 年 6 月 28 日之后向消费者提供的以下服务：

（一） 电子通信服务，但用于提供机器对机器服务的传输服务除外；

（二） 提供视听媒体服务访问的服务；

（三）航空、公共汽车、铁路和水上客运服务的以下要素，但城市、郊区和区域运输服务除外，其仅适用 （v） 点下的要素：

（一） 网站；

（二） 基于移动设备的服务，包括移动应用程序；

（三） 电子机票和电子票务服务；

（四）提供运输服务信息，包括实时旅行信息；就信息屏幕而言，这应限于位于本联盟领土内的交互式屏幕；和

（五）位于欧盟境内的交互式自助服务终端，但作为车辆、飞机、船舶和机车车辆的集成部件安装的终端除外，用于提供此类客运服务的任何部分；

（四） 消费者银行服务；

（五） 电子书和专用软件；和

（六） 电子商务服务。

3. 本指令适用于对欧洲紧急电话“112”的紧急通信的响应。

4. 本指令不适用于网站和移动应用程序的以下内容：

（一） 在 2025 年 6 月 28 日之前发布的预先录制的基于时间的媒体；

（二） 2025 年 6 月 28 日之前发布的 Office 文件格式；

（三）在线地图和地图服务，如果以可访问的数字方式为用于导航的地图提供重要信息；

（四） 并非由相关经济运营商资助、开发或控制的第三方内容；

（五）符合存档条件的网站和移动应用程序的内容，这意味着它们仅包含 2025 年 6 月 28 日之后未更新或编辑的内容。

5. 本指令不影响指令 （EU） 2017/1564 和法规 （EU） 2017/1563。

第 3 条

定义

就本指令而言，以下定义适用：

(1)“残疾人”是指长期存在身体、精神、智力或感官障碍的人，这些障碍在与各种障碍相互作用时可能会阻碍他们在与他人平等的基础上充分和有效地参与社会；

(2)“产品”是指通过制造过程生产的物质、制剂或商品，但食品、饲料、活体植物和动物、人类来源的产品以及与未来繁殖直接相关的植物和动物产品除外；

(3)“服务”是指欧洲议会和理事会第 2006/123/EC 号指令第 4 条第 1 点定义的服务 [27]；

(4)“服务提供商”是指在 Union 市场上提供服务或要约向 Union 的消费者提供此类服务的任何自然人或法人；

(5) “视听媒体服务”是指指令 2010/13/EU 第 1 条第 （a） 款定义的服务；

(6)“提供视听媒体服务访问的服务”是指通过电子通信网络传输的服务，用于识别、选择、接收信息和查看视听媒体服务以及任何提供的功能，例如聋哑人和听力障碍者的字幕、音频描述、口语字幕和手语翻译，这些功能是由于实施指令 2010/13/EU 第 7 条所述的无障碍服务措施而产生的；并包括电子节目指南 （EPG）；

(7)“用于访问视听媒体服务的具有交互式计算能力的消费者终端设备”是指其主要目的是提供对视听媒体服务的任何设备；

(8)“电子通信服务”是指指令 （EU） 2018/1972 第 2 条第 4 点定义的电子通信服务；

(9)“总对话服务”是指指令 （EU） 2018/1972 第 2 条第 35 点中定义的总对话服务;
(10)“公共安全应答点”或“PSAP”是指指令 （EU） 2018/1972 第 2 条第 36 点定义的公共安全应答点或 PSAP;
(11)“最合适的 PSAP”是指指令 （EU） 2018/1972 第 2 条第 37 点中定义的最合适的 PSAP;
(12) “紧急通信”是指指令 （EU） 2018/1972 第 2 条第 38 点定义的紧急通信;
(13) “紧急服务”是指指令 （EU） 2018/1972 第 2 条第 39 点定义的紧急服务;
(14)“实时文本”是指点对点情况或多点会议中的一种文本对话形式，其中输入的文本的发送方式使用户认为通信是连续的逐个字符;
(15)'在市场上提供'是指在商业活动过程中为在欧盟市场分销、消费或使用而提供的任何产品，无论是有偿还是免费;
(16) “投放市场”是指产品首次在欧盟市场上提供;
(17)“制造商”是指制造产品或设计或制造产品，并以其名称或商标销售该产品的任何自然人或法人;
(18)'授权代表'是指在欧盟内设立的任何自然人或法人，他们已收到制造商的书面授权，代表制造商执行特定任务;
(19)“进口商”是指在欧盟内设立的将来自第三国的产品投放欧盟市场的任何自然人或法人;
(20)“分销商”是指供应链中除制造商或进口商之外在市场上销售商品的任何自然人或法人;
(21) “经济运营商”是指制造商、授权代表、进口商、分销商或服务提供商;
(22)「消费者」指购买相关产品或为其贸易、业务、工艺或专业以外的目的而成为相关服务的接受者的任何自然人;
(23)“微型企业”是指员工人数少于 10 人、年营业额不超过 200 万欧元或年度资产负债表总额不超过 200 万欧元的企业;
(24)“中小型企业”或“中小企业”是指员工人数少于 250 人且年营业额不超过 5000 万欧元，或年度资产负债表总额不超过 4300 万欧元的企业，但不包括微型企业;
(25)“协调标准”是指第 1025/2012 号法规 （EU） 第 2 条第 1（c） 点定义的协调标准;
(26)“技术规范”是指法规 （EU） No 1025/2012 第 2 条第 4 点中定义的技术规范，该规范提供了符合适用于产品或服务的可访问性要求的方法;
(27) “撤回”是指旨在阻止供应链中的产品在市场上销售的任何措施;
(28)'消费者银行服务'是指向消费者提供的以下银行和金融服务:
（一）欧洲议会和理事会指令 2008/48/EC [(28)] 或欧洲议会和理事会指令 2014/17/EU [(29)] 涵盖的信贷协议;
（二）欧洲议会和理事会第 2014/65/EU 号指令附件 I A 节第 1、2、4 和 5 点以及 B 节第 1、2、4 和 5 点定义的服务 [(30)];
（三）欧洲议会和理事会指令 （EU） 2015/2366 第 4 条第 3 点定义的支付服务 [(31)];
（四）与欧洲议会和理事会指令 2014/92/EU 第 2 条第 6 点定义的付款账户相关的服务 [(32)];和
（五）欧洲议会和理事会第 2009/110/EC 号指令第 2 条第 2 点定义的电子货币 [(33)];
(29)“支付终端”是指其主要目的是允许使用指令 （EU） 2015/2366 第 4 条第 14 点定义的支付工具在实体销售点进行支付的设备，而不是在虚拟环境中进行支付;
(30)“电子商务服务”是指应消费者的个人要求，通过网站和基于移动设备的服务，通过电子方式远程提供的服务，以签订消费者合同;
(31)“航空客运服务”是指第 1107/2006 号条例 （EC） 第 2 条 （l） 项中定义的商业客运航空服务，当机场位于成员国境内时，在机场出发、过境或抵达机场时，包括从位于第

三国的机场出发前往位于服务由 Union 运营的成员国境内的机场的航班航空承运人;

(32)“公共汽车客运服务”是指第 181/2011 号法规 （EU） 第 2 条第 （1） 款和第 （2） 款所涵盖的服务;

(33)“铁路客运服务”是指第 1371/2007 号 （EC） 条例第 2 条第 （1） 款所述的所有铁路客运服务，但第 2 条第 （2） 款所述的服务除外;

(34)“水上客运服务”是指第 （EU） 1177/2010 号法规第 2 条第 （1） 款所涵盖的客运服务，但该法规第 2 条第 （2） 款所述的服务除外;

(35)“城市和郊区交通服务”是指欧洲议会和理事会第 2012/34/EU 号指令 （[34]） 第 3 条第 6 点定义的城市和郊区服务;但就本指令而言，它仅包括以下交通方式：铁路、公共汽车和长途汽车、地铁、有轨电车和无轨电车;

(36)“区域运输服务”是指指令 2012/34/EU 第 3 条第 7 点定义的区域服务;但就本指令而言，它仅包括以下交通方式：铁路、公共汽车和长途汽车、地铁、有轨电车和无轨电车;

(37)“辅助技术”是指用于增加、维持、替代或改善残障人士的功能能力，或用于减轻和补偿残障人士、活动限制或参与限制的任何物品、设备、服务或产品系统，包括软件;

(38)“作系统”是指软件，除其他外，该软件处理与外围硬件的接口、安排任务、分配存储，并在没有应用程序运行时向用户提供默认界面，包括图形用户界面，无论此类软件是消费类通用计算机硬件的组成部分，还是构成旨在在消费类通用计算机硬件上运行的独立软件， 但不包括作系统加载程序、基本输入/输出系统或引导时或安装作系统时所需的其他固件;

(39)“消费类通用计算机硬件系统”是指构成完整计算机的硬件组合，其特点是具有多用途性质，能够执行消费者要求并旨在由消费者作的最常见计算任务，包括个人计算机，特别是台式机、笔记本电脑、智能手机和平板电脑;

(40)“交互式计算能力”是指支持人机交互的功能，允许处理和传输数据、语音或视频或其任何组合;

(41)“电子书和专用软件”是指一种服务，包括提供可访问、导航、阅读和使用书籍电子版本的数字文件，以及包括基于移动设备的服务的软件，包括专门用于访问、导航、阅读和使用这些数字文件的移动应用程序，不包括第 （42） 点定义所涵盖的软件;

(42)“电子阅读器”是指用于访问、导航、阅读和使用电子书文件的专用设备，包括硬件和软件;

(43)“电子机票”是指以单张或多张旅行机票、旅行订阅或旅行积分的形式，以电子方式存储在实体交通通行证或其他设备上，而不是打印在纸质机票上的任何系统;

(44)“电子票务服务”是指使用具有交互式计算功能的设备购买客运票（包括在线）并以电子形式交付给购买者的任何系统，以便以纸质形式打印或在旅行时使用具有交互式计算功能的移动设备显示。

第二章

辅助功能要求和自由移动

第 4 条

辅助功能要求

1. 会员国应根据本条第 2 款、第 3 款和第 5 款的规定，并在不违反第 14 条的规定下，确保经济经营者仅在市场上销售符合附件 I 中规定的无障碍要求的产品，并仅提供其服务。

2. 所有产品均应符合附件 I 第 I 节中规定的可访问性要求。

除自助终端外，所有产品均应符合附件 I 第 II 节中规定的无障碍要求。

3. 在不影响本条第 5 款的情况下，除城市和郊区交通服务以及区域交通服务外，所有服务均应符合附件 I 第 III 节中规定的无障碍要求。

在不影响本条第 5 款的情况下，所有服务均应符合附件 I 第 IV 节中规定的可访问性要求。
4. 会员国可以根据国情决定，本指令所涵盖服务的客户使用的建筑环境应符合附件 III 中规定的无障碍要求，以便最大限度地为残疾人使用。
5. 提供服务的微型企业应免于遵守本条第 3 款所述的无障碍要求以及与遵守这些要求有关的任何义务。
6. 会员国应向微型企业提供指导方针和工具，以促进适用本指令的国家措施。会员国应与相关利益攸关方协商开发这些工具。
7. 会员国可将附件二中所载的指示性实例告知经济运营商有助于满足附件一中无障碍要求的可能解决方案。
8. 会员国应确保由最合适的 PSAP 对欧洲单一紧急号码“112”的紧急通信应以最适合国家应急系统组织的方式遵守附件 I 第 V 节中规定的特定无障碍要求。
9. 本委员会有权根据第 26 条通过授权法案来补充附件 I，进一步规定无障碍要求，这些要求就其本质而言，除非在具有约束力的国际电联法律文件中进一步规定，例如与互作性相关的要求，否则无法产生其预期效果。

第 5 条

客运领域的现有欧盟法律

符合法规 （EC） No 261/2004、（EC） No 1107/2006、（EC） No 1371/2007、（EU） No 1177/2010 和 （EU） No 181/2011 中规定的关于提供无障碍信息和无障碍信息的要求以及根据指令 2008/57/EC 通过的相关法案的服务应被视为符合本指令的相应要求。如果本指令规定了这些法规和法案中规定的要求之外的要求，则附加要求应完全适用。

第 6 条

自由移动

会员国不得因与无障碍要求有关的原因，在其领土内在市场上提供符合本指令的产品或提供的服务。

第三章

经济经营者经营商品的义务

第 7 条

制造商的义务

1. 制造商在将其产品投放市场时，应确保产品的设计和制造符合本指令适用的可访问性要求。
2. 制造商应根据附件 IV 起草技术文件，并执行该附件中规定的合格评定程序或由其执行。如果该程序已证明商品符合适用的无障碍要求，制造商应起草欧盟符合性声明并贴上 CE 标志。
3. 制造商应在产品投放市场后将技术文件和欧盟符合性声明保留五年。
4. 制造商应确保制定程序，使批量生产符合本指令。应充分考虑产品设计或特性的变化以及协调标准或技术规范的变化，以引用这些产品的符合性。
5. 制造商应确保其产品带有类型、批次或序列号或其他可识别的元素，或者在产品尺寸或性质不允许的情况下，在包装上或产品随附的文件中提供所需信息。
6. 制造商应在产品上注明其名称、注册商标名称或注册商标以及可以联系到他们的地址，如果不可能，则在产品包装上或产品随附的文件中注明。地址必须指示可以联系制造商的单个点。联系方式应使用最终用户和市场监督机构易于理解的语言。
7. 制造商应确保产品附有说明和安全信息，其语言应由相关成员国确定，消费者和其他最终用户易于理解。该等指示及资料，以及任何标签，均须清晰、易懂及易懂。
8. 制造商如认为或有理由相信其投放市场的产品不符合本指令，应立即采取必要的纠正措

施，使该产品符合要求，或在适当情况下撤回该产品。此外，如果产品不符合本指令的可访问性要求，制造商应立即通知其提供该产品的成员国的国家主管当局，并详细说明不合规情况和采取的任何纠正措施。在这种情况下，制造商应保留不符合适用无障碍要求的产品和相关投诉的登记册。

9. 制造商应国家主管当局提出合理要求，以该主管当局易于理解的语言向其提供证明产品符合性所需的所有信息和文件。他们应该机构的要求，与该机构合作，采取任何行动，以消除其投放市场的产品不符合适用的无障碍要求的情况，特别是使产品符合适用的无障碍要求。

第 8 条

授权代表

1. 制造商可以通过书面授权指定授权代表。

第 7 条第 （1） 款规定的义务和技术文件的起草不应构成授权代表任务的一部分。

2. 授权代表应执行从制造商处收到的授权中规定的任务。授权书应允许授权代表至少执行以下作:

（一） 将欧盟符合性声明和技术文件供市场监督机构使用五年;

（二）根据国家主管机构的合理要求，向该机构提供证明商品合格所需的所有信息和文件;

（三）应国家主管当局的要求，与国家主管当局合作，采取任何行动，以消除不遵守其授权所涵盖商品的适用无障碍要求的情况。

第 9 条

进口商的义务

1. 进口商只能将合规产品投放市场。

2. 进口商在将产品投放市场前，应确保制造商已执行附件 IV 中规定的合格评定程序。制造商应确保制造商已起草该附件所要求的技术文件，商品带有 CE 标志并附有所需文件，并且制造商已遵守第 7 条第 （5） 款和第 （6） 款中规定的要求。

3. 如果进口商认为或有理由相信某项产品不符合本指令的适用无障碍要求，则进口商在符合要求之前不得将该产品投放市场。此外，如果产品不符合适用的无障碍要求，进口商应通知制造商和市场监督机构。

4. 进口商应在产品上注明其名称、注册商号或注册商标以及可以联系到他们的地址，如果无法填写，则应在产品包装上或产品随附的文件中注明。联系方式应使用最终用户和市场监督机构易于理解的语言。

5. 进口商应确保产品附有说明和安全信息，其语言应由相关成员国确定，消费者和其他最终用户易于理解。

6. 进口商应确保在商品由其负责期间，储存或运输条件不会危及其符合适用的无障碍要求。

7. 进口商应将欧盟符合性声明的副本保留五年，供市场监督机构使用，并应确保技术文件可应要求提供给这些机构。

8. 进口商如认为或有理由相信其投放市场的产品不符合本指令，应立即采取必要的纠正措施，使该产品符合规定，或在适当情况下撤回该产品。此外，如果商品不符合适用的无障碍要求，进口商应立即通知其提供商品的成员国的国家主管当局，并详细说明违规行为和采取的任何纠正措施。在这种情况下，进口商应保留不符合适用无障碍要求的产品和相关投诉的登记册。

9. 进口商应国家主管当局提出合理要求后，以该国主管当局易于理解的语言向其提供证明产品符合性所需的所有信息和文件。他们应该机构的要求，与该机构合作，采取任何行动，以消除其投放市场的产品不符合适用无障碍要求的情况。

第十条

经销商的义务

1. 在将产品投放市场时，分销商应根据本指令的要求谨慎行事。

2. 在将产品投放市场之前，分销商应验证产品是否带有 CE 标志，是否附有所需的文件以及说明和安全信息，其语言应便于产品在市场上销售的成员国的消费者和其他最终用户理解，并且制造商和进口商已遵守设定的要求分别在第 7（5） 和 （6） 条以及第 9（4） 条中排除。

3. 如果分销商认为或有理由相信产品不符合本指令的适用可访问性要求，则分销商在符合要求之前不得在市场上销售该产品。此外，如果产品不符合适用的无障碍要求，分销商应通知制造商或进口商以及市场监督机构。

4. 经销商应确保在产品由其负责期间，储存或运输条件不会危及其符合适用的无障碍要求。

5. 分销商如认为或有理由相信其在市场上提供的产品不符合本指令，应确保采取必要的纠正措施，使该产品符合要求，或在适当情况下撤回该产品。此外，如果产品不符合适用的无障碍要求，经销商应立即通知其提供产品的成员国的国家主管当局，并详细说明违规行为和采取的任何纠正措施。

6. 分销商应国家主管当局提出合理要求，向其提供证明产品符合性所需的所有信息和文件。他们应该当局的要求，与该当局合作，采取任何行动，以消除他们在市场上提供的产品不符合适用可访问性要求的情况。

第十一条

制造商对进口商和分销商的义务适用的情况

进口商或分销商应被视为本指令所指的制造商，并应遵守制造商根据第 7 条承担的义务，前提是其以其名称或商标将商品投放市场，或对已投放市场的商品进行修改，以致影响对本指令要求的遵守。

第 12 条

识别与产品打交道的经济经营者

一、第七条至第十条所指的经济经营者，应要求向市场监督机关说明下列情况：

（一） 向他们提供产品的任何其他经济经营者;

（二） 他们向其供应产品的任何其他经济经营者。

2. 第 7 条至第 10 条所指的经济经营者应能够在获得产品后五年内和在提供产品后五年内出示本条第 1 款所述的信息。

3. 本委员会有权根据第 26 条通过授权法案来修订本指令，以更改本条第 2 款中针对特定产品的期限。该修订期限应超过五年，并应与有关产品的经济使用年限成比例。

第四章

服务提供商的义务

第十三条

服务提供商的义务

1. 服务提供商应确保其设计和提供服务符合本指令的无障碍要求。

2. 服务提供商应根据附件 V 准备必要的信息，并应解释服务如何满足适用的可访问性要求。该信息应以书面和口头形式向公众提供，包括以残疾人可获得的方式提供。只要服务正在运行，服务提供商就应保留该信息。

3. 在不影响第 32 条的情况下，服务提供商应确保程序到位，以便提供服务符合适用的无障碍要求。服务提供商应充分考虑提供服务特性的变化、适用的无障碍要求的变化以及宣布服务满足无障碍要求的协调标准或技术规范的变化。

4. 如果出现不符合要求，服务提供商应采取必要的纠正措施，使服务符合适用的无障碍要求。此外，如果服务不符合适用的无障碍要求，服务提供商应立即通知提供服务的成员国的

国家主管当局，并详细说明违规行为和采取的任何纠正措施。
5. 服务提供商应根据主管当局的合理要求，向其提供所有必要的信息，以证明服务符合适用的无障碍要求。他们应该机构的要求，与该机构合作，采取任何行动使服务符合这些要求。

第五章

产品或服务的根本改变和经济经营者的不成比例的负担

第 14 条

根本性改变和不成比例的负担

1. 第 4 条中提及的无障碍要求仅适用于以下遵守情况：
（一） 不需要对产品或服务进行重大更改，从而导致其基本性质发生根本性改变;和
（二） 不会导致对相关经济运营商造成不成比例的负担。
2. 经济经营者应进行评估，了解遵守第 4 条所述的无障碍要求是否会带来根本性的改变，或者根据附件 VI 中规定的相关标准，是否会带来本条第 1 款规定的不成比例的负担。
3. 经济经营者应记录第 2 款所述的评估。经济经营者应将所有相关结果保留五年，从最后一次在市场上提供产品或最后一次提供服务后（如适用）开始计算。经济经营者应市场监督机构或负责检查服务合规性的机构（如适用）的要求，向机构提供第 2 款所述评估的副本。
4. 作为对第 3 款的克减，经营产品的微型企业应免于记录其评估的要求。但是，如果市场监督机构提出要求，则经营产品的微型企业并选择依赖第 1 款的微型企业应向机构提供与第 2 款所述评估相关的事实。
5. 依赖第 1 款 （b） 点的服务提供商应就每种服务类别或类型重新评估负担是否不成比例：
（一） 当提供的服务发生变化时;或
（二） 当负责检查服务合规性的当局要求时;和
（三） 无论如何，至少每五年一次。
6. 如果经济经营者从经济经营者自己的资源（无论是公共还是私人）以外的其他来源获得资金，而这些资金是为提高可达性而提供的，则他们无权依赖第 1 款 （b） 点。
7. 本委员会有权根据第 26 条通过授权法案来补充附件 VI，进一步规定经济经营者在进行本条第 2 款所述评估时应考虑的相关标准。在进一步规定这些标准时，委员会不仅应考虑对残疾人的潜在好处，还应考虑对功能受限者的潜在好处。
必要时，委员会应在 2020 年 6 月 28 日之前通过第一个此类授权法案。该法案最早将于 2025 年 6 月 28 日开始适用。
8. 经济经营者依赖第 1 款提供特定产品或服务的，应将相关信息发送给特定产品投放市场或提供特定服务的会员国的有关市场监督机构或负责检查服务合规性的机构。
第一款不适用于微型企业。

第六章

产品和服务的协调标准和技术规范

第十五条

符合要求

1. 符合协调标准的产品和服务，或其部分参考资料已在*欧盟官方公报*上公布，只要这些标准或其部分涵盖这些要求，则应推定符合本指令的可访问性要求。
2. 根据法规 （EU） No 1025/2012 第 10 条，本委员会应要求一个或多个欧洲标准化组织为附件 I 中规定的产品无障碍要求起草协调标准。竞委会应在 2021 年 6 月 28 日之前向相关委员会提交第一份此类请求草案。
3. 在满足以下条件的情况下，本委员会可以采用实施法案，建立符合本指令无障碍要求的技术规范：

（一）根据法规 （EU） No 1025/2012，*欧盟官方公报*上未发布对协调标准的引用;和
（二）也：
（一）本委员会已要求一个或多个欧洲标准化组织起草协调标准，但标准化程序存在不当延误，或者该请求未被任何欧洲标准化组织接受;或
（二）委员会可以证明技术规范符合法规 （EU） No 1025/2012 附件 II 中规定的要求，但技术规范应由非营利组织制定的要求除外。
这些实施行为应按照第 27 条第 （2） 款所述的审查程序通过。
4. 符合技术规格或其部分的产品和服务，如果这些技术规格或其部分涵盖这些要求，则应推定符合本指令的可访问性要求。

第七章

产品符合性和 CE 标志

第 16 条

欧盟产品符合性声明

1. 欧盟符合性声明应说明已证明满足适用的无障碍功能要求。如果作为例外情况，使用了第 14 条，则欧盟符合性声明应说明哪些辅助功能要求受该例外的约束。
2. 欧盟符合性声明应具有第 768/2008/EC 号决定附件 III 中规定的模型结构。它应包含本指令附件 IV 中规定的要素，并应不断更新。有关技术文件的要求应避免给微型企业和中小企业带来任何不必要的负担。应将其翻译成产品放置或在市场上销售的成员国要求的语言。
3. 如果商品受多项欧盟法案的约束，要求提供欧盟符合性声明，则应针对所有此类欧盟法案起草一份欧盟符合性声明。该声明应包含有关行为的标识，包括出版物参考。
4. 通过起草欧盟符合性声明，制造商应负责确保产品符合本指令的要求。

第十七条

产品 CE 标志的一般原则

CE 标志应遵守第 765/2008 号法规 （EC） 第 30 条规定的一般原则。

第 18 条

贴上 CE 标志的规则和条件

1. CE 标志应贴在产品或其铭牌上，显眼、清晰且不可磨灭。如果由于产品的性质而无法或无法保证，则应将其贴在包装和随附文件上。
2. 在产品投放市场之前，应贴上 CE 标志。
3. 会员国应以现有机制为基础，确保正确适用 CE 标志制度，并在不当使用该标志时采取适当行动。

第八章

产品的市场监督和欧盟保障程序

第十九条

产品市场监察

1. 第 765/2008 号法规 （EC） 第 15（3）、16 至 19 条、第 21 条、第 23 至 28 条以及第 29（2） 和 （3） 条应适用于产品。
2. 在对产品进行市场监督时，当经济经营者依赖本指令第 14 条时，相关市场监督机构应：
（一） 检查第 14 条所述的评估是否由经济经营者进行;
（二） 审查该评估及其结果，包括正确使用附件 VI 中规定的标准;和
（三） 检查是否符合适用的辅助功能要求。
3. 成员国应确保市场监督机构持有的有关经济经营者遵守本指令适用的无障碍要求和第 14 条规定的评估的信息，应要求以无障碍格式提供给消费者，除非出于第 765/2008 号法规 （EC） 第 19（5） 条规定的保密原因无法提供该信息。

第二十条

国家层面处理不符合适用无障碍要求的商品的程序

1. 如果一个成员国的市场监督机构有充分理由相信本指令所涵盖的产品不符合适用的无障碍要求，则应对相关产品进行评估，以涵盖本指令中规定的所有要求。有关经济经营者应当为此目的与市场监督管理机构充分配合。

如果在第一项所述的评估过程中，市场监督机构发现产品不符合本指令规定的要求，则应立即要求相关经济经营者采取一切适当的纠正措施，使产品在合理期限内符合这些要求， 与他们可能规定的不遵守行为的性质相称。

市场监督机构应要求相关经济经营者在额外的合理期限内将产品从市场上撤出，但前提是相关经济经营者未能在第二项规定的期限内采取适当的纠正措施。

第 765/2008 号 （EC） 条例第 21 条应适用于本款第二和第三小节所述的措施。

2. 如果市场监督机构认为不遵守情况不限于其国家领土，则应将评估结果和要求经济经营者采取的行动通知本委员会和其他会员国。

3. 经济经营者应确保对其在整个欧盟市场上销售的所有有关产品采取一切适当的纠正措施。

4. 如果相关经济经营者未在第 1 款第 3 项所述的期限内采取适当的纠正措施，市场监督机构应采取一切适当的临时措施，禁止或限制该产品在其国内市场销售，或将该产品从该市场撤回。

市场监督机构应立即将这些措施通知委员会和其他会员国。

5. 第 4 款第二小节中提及的信息应包括所有可用的详细信息，特别是识别不合规产品所需的数据、产品的来源、被指控的不合规的性质以及产品不符合的可及性要求、所采取的国家措施的性质和持续时间以及相关经济经营者提出的论点。特别是，市场监督机构应说明不合规行为是否是由于以下任一原因造成的：

（一） 产品未能满足适用的辅助功能要求;或

（二） 第 15 条中提及的协调标准或技术规范中的缺陷，赋予符合性推定。

6. 除根据本条启动程序的会员国外，其他会员国应毫不迟延地将所采取的任何措施以及它们所掌握的与有关产品不合规情况有关的任何补充资料通知本委员会和其他会员国，如果对通知的国家措施有异议， 他们的反对意见。

7. 如果在收到第 4 款第二分段所述的信息后三个月内，会员国或委员会未对会员国采取的临时措施提出异议，则该措施应被视为有正当理由。

8. 会员国应确保立即对有关产品采取适当的限制措施，例如将产品从本国市场撤出。

第二十一条

工会保障程序

1. 在完成第 20 条第 （3） 款和第 （4） 款规定的程序后，如果对会员国采取的措施提出异议，或者如果本委员会有合理证据表明某项国家措施违反了欧盟法律，则本委员会应立即与会员国和相关经济经营者进行磋商，并应评估该国家措施。委员会应根据该评价的结果，决定国家措施是否合理。

本委员会应将其决定通知所有会员国，并应立即将其通知它们和相关经济运营商。

2. 如果第 1 款所述的国家措施被认为合理，所有会员国均应采取必要措施，确保不合规产品退出其市场，并应相应地通知本委员会。如果认为国家措施不合理，有关会员国应撤回该措施。

3. 如果本条第 1 款所述的国家措施被认为是合理的，并且产品的不合规行为归因于第 20 条第 （5） 款 （b） 点所述协调标准的缺陷，则本委员会应适用第 （EU） No 1025/2012 号法规第 11 条规定的程序。

4. 如果本条第 1 款所述的国家措施被认为是合理的，并且产品的不合规归因于第 20 条第

（5） 款 （b） 点所述技术规范的缺陷，则委员会应立即通过实施法案，修订或废除有关技术规范。这些实施行为应按照第 27 条第 （2） 款所述的审查程序通过。

第二十二条

正式的不合规

1. 在不影响第 20 条的情况下，会员国在做出以下调查结果之一时，应要求相关经济经营者停止有关违规行为：

（一）粘贴 CE 标志违反了第 765/2008 号法规 （EC） 第 30 条或本指令第 18 条；

（二）没有贴上 CE 标志；

（三）欧盟符合性声明尚未制定；

（四）欧盟符合性声明未正确起草；

（五）技术文档要么不可用，要么不完整；

（六）条约第 7 条第（6）款或第 9 条第（4）款所指的信息不存在、虚假或不完整；

（七）未满足第 7 条或第 9 条规定的任何其他行政要求。

2. 如果第 1 款所述的违规行为仍然存在，有关会员国应采取一切适当措施，限制或禁止产品在市场上销售，或确保其退出市场。

第九章

服务合规性

第二十三条

服务合规性

1. 会员国应建立、实施并定期更新适当的程序，以便：

（一）检查服务是否符合本指令的要求，包括第 14 条所述的评估，第 19 条第 （2） 款应比照适用；

（二）跟进与服务不符合本指令的无障碍要求有关的投诉或报告；

（三）验证 Economic 运营商是否已采取必要的纠正措施。

2. 会员国应指定负责实施第 1 段所述服务合规程序的机构。

会员国应确保公众了解第一款所述当局的存在、责任、身份、工作和决定。这些机构应应要求以无障碍格式提供该信息。

第十章

其他欧盟法案中的无障碍要求

第二十四条

其他欧盟法案下的可访问性

1. 对于本指令第 2 条中提及的产品和服务，附件 I 中规定的可访问性要求应构成指令 2014/24/EU 第 42（1） 条和指令 2014/25/EU 第 60（1） 条所指的强制性可访问性要求。

2. 任何产品或服务，其特性、元素或功能符合本指令附件 I 根据其第 VI 节规定的无障碍要求，应被推定为履行本指令以外的欧盟法案中规定的有关这些特性、元素或功能的无障碍性规定的相关义务， 除非其他法案另有规定。

第二十五条

其他欧盟法案的协调标准和技术规范

符合根据第 15 条采用的协调标准和技术规范或其部分，只要这些标准和技术规范或其部分符合本指令的可访问性要求，则应推定符合第 24 条。

第十一章

授权法案、实施权和最终条款

第二十六条

行使授权

1. 根据本条规定的条件，委员会有权通过授权行为。
2. 自 2019 年 6 月 27 日起，委员会有权通过第 4 条第 （9） 款所述的委托行为，期限为无限期。
委员会有权采用第十二条第（3）款和第 14 条第（7）款所述的授权行为，期限为 5 年，自 2019 年 6 月 27 日起生效。委员会应至迟于五年期限结束前九个月起草一份关于权力下放的报告。权力授权应默认延长相同期限的期限，除非欧洲议会或理事会反对不迟于每个期限结束前三个月。
3. 欧洲议会或理事会可随时撤销第 4 条第 （9） 款、第 12 条第 （3） 款和第 14 条第 （7） 款所指的权力授权。撤销决定应终止该决定中规定的权力委托。该决定应在*欧盟官方公报*上公布决定的次日或其中规定的更晚日期生效。它不应影响任何已经生效的授权法案的有效性。
4. 在通过授权法案之前，委员会应根据 2016 年 4 月 13 日关于改进立法的机构间协议中规定的原则，咨询每个会员国指定的专家。
5. 一旦通过授权法案，委员会应立即通知欧洲议会和理事会。
6. 根据第 4 条第（9）款、第 12 条第（3）款和第 14 条第（7）款通过的授权法案，只有在欧洲议会或理事会向欧洲议会和理事会发出该法案通知后的两个月内未表示反对的情况下，或如果满足以下条件，方为生效： 在该期限届满之前，欧洲议会和理事会都已通知欧盟委员会，他们不会反对。该期限应在欧洲议会或理事会的倡议下延长两个月。
第二十七条
委员会程序
1. 委员会应由一个委员会协助。该委员会应为法规 （EU） No 182/2011 所指的委员会。
2. 提及本款时，应适用第 （EU） 182/2011 号法规第 5 条。
第二十八条
工作组
本委员会应成立一个工作组，由市场监督机构、负责服务合规的机构和相关利益攸关方的代表组成，包括残疾人组织的代表。
工作组应：
（一） 促进当局和相关利益攸关方之间的信息和最佳实践交流;
（二）促进当局和相关利益相关者在与实施本指令相关的事项上的合作，以提高适用本指令无障碍要求的一致性，并密切监测第 14 条的实施情况;和
（三）提供咨询意见，特别是向委员会提供咨询意见，特别是就第 4 条和第 14 条的实施提供咨询意见。
第二十九条
执法
1. 会员国应确保存在适当和有效的手段来确保遵守本指令。
2. 第一款所指的手段应包括：
（一）消费者可以根据国家法律向法院或主管行政机构采取行动，以确保遵守转换本指令的国家规定的规定;
（二）在确保本指令得到遵守方面具有合法利益的公共机构或私人协会、组织或其他法律实体，可以在投诉人的批准下，代表或支持投诉人，在投诉人的批准下，根据国家法律在法院或主管行政机构面前参与为执行本指令规定的义务而规定的任何司法或行政程序的规定。
3. 本条不适用于受指令 2014/24/EU 或指令 2014/25/EU 约束的采购程序。
第 30 条

处罚

1. 会员国应制定适用于违反根据本指令通过的国家规定的处罚规则，并应采取一切必要措施确保这些规则得到实施。

2. 规定的处罚应有效、相称且具有劝阻作用。在经济经营者不遵守规定的情况下，还应采取有效的补救措施。

3. 会员国应毫不迟延地将这些规则和措施通知委员会，并应毫不迟延地通知委员会其后对其产生影响的任何修正案。

4. 处罚应考虑违规行为的程度（包括其严重性）、相关不合规产品或服务的单位数量以及受影响的人数。

5. 本条不适用于受指令 2014/24/EU 或指令 2014/25/EU 约束的采购程序。

第 31 条

调换

1. 会员国应在 2022 年 6 月 28 日之前通过并公布遵守本指令所需的法律、法规和行政规定。他们应立即将这些措施的文本通知委员会。

2. 他们应从 2025 年 6 月 28 日起实施这些措施。

3. 作为对本条第 2 款的克减，会员国可以决定最迟从 2027 年 6 月 28 日起实施第 4 条第 （8） 款规定的义务措施。

4. 会员国在采取这些措施时，应包含对本指令的引用，或在正式发布时附有此类引用。提出此类参考的方法应由会员国制定。

5. 会员国应将其在本指令所涉领域内采用的国内法主要措施的文本通知委员会。

6. 会员国应利用第 4 条第 4 款规定的可能性，将他们为此采取的国内法主要措施的文本通知本委员会，并应向本委员会报告实施这些措施的进展情况。

第三十二条

过渡措施

1. 在不影响本条第 2 款的情况下，会员国应规定至 2030 年 6 月 28 日的过渡期，在此期间，服务提供商可以继续使用其在该日期之前合法用于提供类似服务的产品提供服务。在 2025 年 6 月 28 日之前签订的服务合同可以继续有效，不得更改，直到到期，但不得超过自该日期之日起五年。

2. 会员国可以规定，服务提供商在 2025 年 6 月 28 日之前合法用于提供服务的自助服务终端可以继续用于提供类似服务，直到其经济使用寿命结束，但不得超过其投入使用后 20 年。

第三十三条

报告和审查

1. 在 2030 年 6 月 28 日之前，委员会应向欧洲议会、理事会、欧洲经济和社会委员会以及地区委员会提交一份关于本指令适用情况的报告。

2. 除其他外，报告应根据社会、经济和技术发展，讨论产品和服务可访问性的演变、可能的技术锁定或创新障碍，以及本指令对经济经营者和残疾人的影响。报告亦须评估第 4（4）条的适用是否有助于在可能的情况下，客运服务、消费者银行服务及电子通讯服务供应商商店的客户服务中心的建筑环境的无障碍要求大致不同，以期使该等要求逐步符合附件三所载的无障碍规定。

报告还应评估本指令的适用，特别是其自愿条款，是否有助于构成欧洲议会和理事会第 2014/23/EU 号指令（[35]）、第 2014/24/EU 号指令和第 2014/25/EU 号指令范围内的建筑环境的大致无障碍要求。

报告还应说明适用本指令第 14 条对内部市场运作的影响，包括在可用的情况下，根据根据

第 14（8） 条收到的信息，以及对微型企业的豁免。报告应总结本指令是否实现了其目标，以及是否适合纳入新产品和服务，或将某些产品或服务排除在本指令的范围之外，并应在可能的情况下确定减轻负担的领域，以便对本指令进行可能的修订。

必要时，委员会应提出适当措施，其中可包括立法措施。

3. 会员国应及时向本委员会通报本委员会起草此类报告所需的所有信息。

4. 委员会的报告应考虑到经济利益相关者和相关非政府组织（包括残疾人组织）的意见。

第三十四条

本指令自在*欧盟官方公报*上公布后的第 20 天生效。

第三十五条

本指令针对成员国。

2019 年 4 月 17 日在斯特拉斯堡完成。

欧洲议会

总裁

A. 塔亚尼

对于理事会

总裁

G. CIAMBA

（1） 官方杂志 C 303,2016 年 8 月 19 日，第 103 页。

（2） 2019 年 3 月 13 日欧洲议会的立场（尚未在官方公报上公布）和理事会 2019 年 4 月 9 日的决定。

（3） 欧洲议会和理事会 2014 年 2 月 26 日关于协调成员国有关电梯和电梯安全部件的法律的第 2014/33/EU 号指令（官方公报 L 96,2014 年 3 月 29 日，第 251 页）。

（4） 欧洲议会和理事会 2009 年 7 月 13 日第 661/2009 号法规 （EC），关于机动车辆、其拖车和系统、部件和用于此的单独技术单元的一般安全型式认可要求（OJ L 200,2009 年 7 月 31 日，第 1 页）。

（5） 欧洲议会和理事会 2018 年 12 月 11 日关于欧洲电子通信规范的指令 （EU） 2018/1972（OJ L 321,2018 年 12 月 17 日，第 36 页）。

（6） 欧洲议会和理事会 2010 年 3 月 10 日关于协调成员国法律、法规或行政行动制定的有关提供视听媒体服务的某些规定的第 2010/13/EU 号指令（官方公报 L 95,2010 年 4 月 15 日，第 1 页）。

（7） 欧洲议会和理事会 2016 年 10 月 26 日关于公共部门机构网站和移动应用程序可访问性的指令 （EU） 2016/2102（官方公报 L 327,2016 年 12 月 2 日，第 1 页）。

（8） 2004 年 2 月 11 日欧洲议会和理事会第 261/2004 号条例 （EC），确立了在被拒绝登机、航班取消或长时间延误的情况下对乘客进行赔偿和协助的通用规则，并废除了第 295/91 号条例 （EEC） （OJ L 46,2004 年 2 月 17 日，第 1 页）。

（9） 欧洲议会和理事会 2006 年 7 月 5 日第 1107/2006 号条例 （EC），关于残疾人和行动不便人士乘飞机旅行时的权利（官方公报 L 204,2006 年 7 月 26 日，第 1 页）。

（10） 欧洲议会和理事会 2007 年 10 月 23 日关于铁路乘客权利和义务的第 1371/2007 号条例 （EC）（官方公报 L 315,2007 年 12 月 3 日，第 14 页）。

（11） 欧洲议会和理事会 2010 年 11 月 24 日第 （EU） 号条例 （EU） 第 1177/2010 号，关于乘客在海上和内河旅行时的权利，并修订第 2006/2004 号条例 （EC）（OJ L 334,2010 年 12 月 17 日，第 1 页）。

（12） 欧洲议会和理事会 2011 年 2 月 16 日第 （EU） 号条例 （EU） No 181/2011，

关于公共汽车和长途汽车运输中乘客的权利，以及修订第 2006/2004 号条例 （EC）（OJ L 55,2011 年 2 月 28 日，第 1 页）。

（13） 欧洲议会和理事会 2008 年 6 月 17 日关于共同体内铁路系统互作性的第 2008/57/EC 号指令（官方公报 L 191,2008 年 7 月 18 日，第 1 页）。

（14） 欧洲议会和理事会 2017 年 9 月 13 日关于为盲人、视力障碍者或其他印刷品阅读障碍者的利益对受版权和相关权保护的某些作品和其他客体进行某些允许的使用的指令（EU） 2017/1564，以及修订关于协调信息社会中版权和相关权某些方面的指令 2001/29/EC（官方公报 L 242， 2017 年 9 月 20 日，第 6 页）。

（15） 欧洲议会和理事会 2017 年 9 月 13 日第 2017/1563 号条例 （EU），关于欧盟与第三国为盲人、视力障碍者或其他印刷品阅读障碍者的利益，跨境交换某些受版权及相关权保护的其他客体的无障碍格式复制件（官方公报 L 242， 2017 年 9 月 20 日，第 1 页）。

（16） 1993 年 6 月 14 日关于医疗器械的理事会指令 93/42/EEC（官方公报 L 169,1993 年 7 月 12 日，第 1 页）。

（17） 2003 年 5 月 6 日委员会关于微型、小型和中型企业定义的第 2003/361/EC 号建议（官方公报 L 124,2003 年 5 月 20 日，第 36 页）。

（18） 欧洲议会和理事会 2008 年 7 月 9 日关于产品营销通用框架的第 768/2008/EC 号决定，并废除理事会第 93/465/EEC 号决定（OJ L 218,2008 年 8 月 13 日，第 82 页）。

（19） 欧洲议会和欧洲标准化理事会 2012 年 10 月 25 日第 1025/2012 号条例（欧盟），修订了欧洲议会和理事会第 89/686/EEC 和 93/15/EEC 号指令以及第 94/9/EC、94/25/EC、95/16/EC、97/23/EC、98/34/EC、2004/22/EC、2007/23/EC、2009/23/EC 和 2009/105/EC 号指令，并废除欧洲议会和理事会的理事会第 87/95/EEC 号决定和第 1673/2006/EC 号决定。理事会 （OJ L 316， 14.11.2012， p. 12）。

（20） 欧洲议会和理事会 2011 年 10 月 25 日关于消费者权益的指令 2011/83/EU，修订理事会指令 93/13/EEC 和欧洲议会和理事会指令 1999/44/EC，废除理事会指令 85/577/EEC 和欧洲议会和理事会指令 97/7/EC（官方公报 L 304， 2011 年 11 月 22 日，第 64 页）。

（21） 2008 年 7 月 9 日欧洲议会和理事会第 765/2008 号条例 （EC），规定了与产品营销相关的认证和市场监督要求，并废除了第 339/93 号条例 （EEC） （OJ L 218,2008 年 8 月 13 日，第 30 页）。

（22） 欧洲议会和理事会 2014 年 2 月 26 日关于公共采购和废除指令 2004/18/EC 的第 2014/24/EU 号指令（官方公报 L 94,2014 年 3 月 28 日，第 65 页）。

（23） 欧洲议会和理事会 2014 年 2 月 26 日关于水、能源、运输和邮政服务行业实体采购的第 2014/25/EU 号指令，废除第 2004/17/EC 号指令（官方公报 L 94,2014 年 3 月 28 日，第 243 页）。

（24） OJ L 123,2016 年 5 月 12 日，第 1 页。

（25） 2011 年 2 月 16 日欧洲议会和理事会第 182/2011 号条例 （EU） 规定了有关成员国对欧盟委员会行使实施权力的控制机制的规则和一般原则（官方公报 L 55,2011 年 2 月 28 日，第 13 页）。

（26） OJ C 369,2011 年 12 月 17 日，第 14 页。

（27） 欧洲议会和理事会 2006 年 12 月 12 日关于内部市场服务的第 2006/123/EC 号指令（OJ L 376,2006 年 12 月 27 日，第 36 页）。

（28） 欧洲议会和理事会 2008 年 4 月 23 日关于消费者信贷协议的指令 2008/48/EC 并废除理事会指令 87/102/EEC（官方公报 L 133,2008 年 5 月 22 日，第 66 页）。

（29） 欧洲议会和理事会 2014 年 2 月 4 日关于消费者与住宅不动产相关的信贷协议的第

2014/17/EU 号指令，以及修订第 2008/48/EC 和 2013/36/EU 号指令以及第 1093/2010 号法规 （EU） （OJ L 60,2014 年 2 月 28 日，第 34 页）。

（30） 欧洲议会和理事会 2014 年 5 月 15 日关于金融工具市场并修订指令 2002/92/EC 和指令 2011/61/EU 的指令 2014/65/EU（官方公报 L 173,2014 年 6 月 12 日，第 349 页）。

（31） 欧洲议会和理事会 2015 年 11 月 25 日关于内部市场支付服务的指令 （EU） 2015/2366，修订指令 2002/65/EC、2009/110/EC 和 2013/36/EU 以及法规 （EU） No 1093/2010，并废除指令 2007/64/EC（官方公报 L 337,2015 年 12 月 23 日，第 35 页）。

（32） 欧洲议会和理事会 2014 年 7 月 23 日关于支付账户、支付账户切换和访问具有基本功能的支付账户相关费用的可比性第 2014/92/EU 号指令（官方公报 L 257,2014 年 8 月 28 日，第 214 页）。

（33） 欧洲议会和理事会 2009 年 9 月 16 日关于电子货币机构业务的第 2009/110/EC 号指令，修订了第 2005/60/EC 和 2006/48/EC 号指令，并废除了第 2000/46/EC 号指令（官方公报 L 267,2009 年 10 月 10 日，第 7 页）。

（34） 欧洲议会和理事会 2012 年 11 月 21 日的第 2012/34/EU 号指令，建立单一的欧洲铁路区（OJ L 343,2012 年 12 月 14 日，第 32 页）。

（35） 欧洲议会和理事会 2014 年 2 月 26 日关于特许权合同授予的第 2014/23/EU 号指令（官方公报 L 94,2014 年 3 月 28 日，第 1 页）。

附件 I

产品和服务的辅助功能要求

第一部分

根据第 2 条第 （1） 款，与本指令涵盖的所有产品相关的一般可访问性要求

商品的设计和生产方式必须能够最大限度地让残障人士可预见地使用商品，并应尽可能在商品内或商品上附有有关商品功能和无障碍功能的无障碍信息。

1.提供信息的要求：

（一）产品本身提供的有关产品使用的信息（标签、说明和警告）应为：

（一） 通过多个感官渠道提供；

（二） 以易于理解的方式呈现；

（三） 以用户可以感知的方式呈现给用户；

（四）以适当大小和合适形状的字体呈现，同时考虑到可预见的使用条件，并使用足够的对比度，以及字母、线条和段落之间的可调节间距；

（二）产品使用说明（如果产品本身未提供，但通过使用产品或通过网站等其他方式提供），包括产品的辅助功能、如何激活这些功能及其与辅助解决方案的互作性，应在产品投放市场时公开提供，并且应：

（一） 通过多个感官渠道提供；

（二） 以易于理解的方式呈现；

（三） 以用户可以感知的方式呈现给用户；

（四）以适当大小和适当形状的字体呈现，同时考虑到可预见的使用条件并使用足够的对比度，以及字母、线条和段落之间的可调节间距；

（五）在内容方面，以文本格式提供，这些文本格式可用于生成替代辅助格式，以便以不同的方式和通过多个感官渠道呈现；

（六） 附有任何非文本内容的替代呈现方式；

（七）包括根据第 2 点提供的产品用户界面（处理、控制和反馈、输入和输出）的

描述;描述应针对第 2 点中的每个点说明产品是否提供这些功能;

（八）包括对产品功能的描述，该描述由旨在满足残疾人需求的功能提供，符合第 2 点的规定;描述应针对第 2 点中的每个点说明产品是否提供这些功能;

（九）包括产品与辅助设备的软件和硬件接口的描述;描述应包括已与产品一起测试的辅助器具清单。

2.用户界面和功能设计:

产品（包括其用户界面）应包含特性、元素和功能，使残障人士能够访问、感知、作、理解和控制产品，方法是确保:

（一）当产品提供通信时，包括人际通信、作、信息、控制和定向，应通过多个感官渠道进行;这应包括提供视觉、听觉、言语和触觉元素的替代方案;

（二）当产品使用语音时，应提供语音和语音输入的替代方案，用于通信、作控制和定向;

（三）当产品使用视觉元素时，应为通信、信息和作提供灵活的放大、亮度和对比度，并确保与程序和辅助设备之间的互作性，以导航界面;

（四）当商品使用颜色来传达信息、表示动作、要求回应或识别元素时，应提供颜色的替代品;

（五）当产品使用声音信号来传达信息、指示动作、要求响应或识别元素时，它应提供声音信号的替代方案;

（六） 当产品使用视觉元素时，应提供灵活的方法以提高视觉清晰度;

（七）当产品使用音频时，它应为用户提供对音量和速度的控制，并增强音频功能，包括减少来自周围产品的干扰音频信号和音频清晰度;

（h）当产品需要手动作和控制时，应提供顺序控制和精细运动控制的替代方案，避免同时控制作，并应使用触觉可识别部件;

（一） 产品应避免需要大范围和较大强度的作模式;

（j） 产品应避免引发光敏性癫痫发作;

（十一） 产品应在用户使用辅助功能时保护用户的隐私;

（l） 该产品应提供生物识别识别和控制的替代方案;

（米） 产品应确保功能的一致性，并应提供足够且灵活的交互时间;

（注） 产品应提供与辅助技术接口的软件和硬件;

（o）商品应符合以下行业特定要求:

（一）自助终端:

— 应规定文本转语音技术;

— 应允许使用个人耳机;

— 如果需要定时响应，应通过多个传感渠道提醒用户;

— 应提供延长所给予的时间的可能性;

—当按键和控件可用时，应具有足够的对比度和触觉可辨别的按键和控件;

—不得要求激活辅助功能，以便需要该功能的用户能够打开该功能;

—当产品使用音频或声音信号时，它应与 Union 级别提供的辅助设备和技术兼容，包括助听器、拾音线圈、人工耳蜗和助听设备等听力技术;

（二） 电子阅读器应提供文本转语音技术;

（三）具有交互式计算能力的消费终端设备，用于提供电子通信服务:

—当此类产品除语音外还具有文本功能时，应提供实时文本处理并支持高保真音频;

—当它们具有除文本和语音之外或与文本和语音相结合的视频功能时，应提供对整个对话的处理，包括同步语音、实时文本和具有能够手语交流分辨

率的视频;

— 应确保与听力技术的有效无线耦合;

— 应避免干扰辅助器具;

（四）用于访问视听媒体服务的具有交互式计算能力的消费终端设备，应当向残障人士提供视听媒体服务提供商提供的无障碍组件，供用户访问、选择、控制和个性化，以及传输至辅助设备。

3.支持服务:

支持服务（服务台、呼叫中心、技术支持、中继服务和培训服务）应以无障碍通信方式提供有关商品的无障碍功能及其与辅助技术的兼容性的信息。

第二部分

与第 2 条第 （1） 款中产品相关的无障碍要求，第 2 条第 （1） 款第 （b） 项中提及的自助服务终端除外

除第 I 部分的要求外，本节涵盖的产品的包装和说明应提供无障碍设施，以便最大限度地方便残障人士使用。这意味着:

（一）商品的包装（包括其中提供的信息（例如关于打开、关闭、使用、处置的信息），包括有关商品无障碍特性的信息（如果提供），应便于查阅;以及，在可行的情况下，应在包装中提供无障碍信息;

（二）产品安装和维护、储存和处置说明未在产品本身上提供，而是通过其他方式（例如 web 网站）在产品投放市场时应公开提供，并应符合以下要求:

（一） 可通过多个感官渠道获得;

（二） 以易于理解的方式呈现;

（三） 以用户可以感知的方式呈现给用户;

（四）以适当大小和适当形状的字体呈现，同时考虑到可预见的使用条件，并使用足够的对比度，以及字母、行和段落之间的可调节间距;

（五）说明内容应以文本格式提供，这些文本格式可用于生成替代辅助格式，以便以不同的方式和通过多个感官渠道呈现;和

（六） 包含任何非文本内容的指示应附有该内容的替代介绍。

第三部分

根据第 2 条第 （2） 款，与本指令涵盖的所有服务相关的一般可访问性要求

为了最大限度地让残障人士可预见地使用服务，应通过以下方式提供服务:

（一） 根据本附件第 I 节和第 II 节（如适用），确保用于提供服务的产品的可访问性;

（二）提供有关服务功能的信息，以及在提供服务时使用产品的位置、其与这些产品的链接，以及有关其辅助功能特征以及与辅助设备和设施的互作性的信息:

（一） 通过多于一个感官渠道提供信息;

（二） 以易于理解的方式呈现信息;

（三） 以用户可以感知的方式向用户呈现信息;

（四）使信息内容以文本格式提供，这些文本格式可用于生成替代辅助格式，以便用户以不同的方式并通过多个感官渠道呈现;

（五）以适当大小和合适形状的字体呈现，同时考虑到可预见的使用条件并使用足够的对比度，以及字母、行和段落之间的可调节间距;

（六） 用该内容的替代表示形式补充任何非文本内容;和

（七）以一致和适当的方式提供提供服务所需的电子信息，使其可感知、可作、可理解和稳健;

（三）通过使网站（包括相关的在线应用程序）和基于移动设备的服务（包括移动应用程序）

以一致和适当的方式可访问，使其易于感知、可作、可理解和健壮;

（四）支持服务（服务台、呼叫中心、技术支持、中继服务和培训服务），以无障碍通信方式提供有关服务无障碍及其与辅助技术兼容性的信息。

第四部分

与特定服务相关的其他辅助功能要求

为了最大限度地让残障人士可预见地使用服务，应通过纳入服务运营的功能、做法、政策和程序以及变更来实现，以满足残障人士的需求并确保与辅助技术的互作性：

（一）电子通信服务，包括指令 （EU） 2018/1972 第 109（2） 条中提及的紧急通信：

（一） 除了语音通信外，还提供实时文本;

（二） 除了语音通信外，还提供视频，提供总对话;

（三）确保使用语音、文本（包括实时文本）的紧急通信同步，并且在提供视频的情况下也同步为总对话，并由电子通信服务提供商传输到最合适的 PSAP。

（二）提供视听媒体服务访问的服务：

（一）提供可感知、可作、可理解和可靠的电子节目指南 （EPG），并提供有关无障碍可用性的信息;

（二）确保视听媒体服务的无障碍组件（访问服务），如聋人和听力障碍者字幕、音频描述、口语字幕和手语翻译，以足够的质量进行准确显示，并与声音和视频同步，同时允许用户控制其显示和使用。

（三）航空、公共汽车、铁路和水运客运服务，城市和郊区运输服务以及区域运输服务除外：

（一）确保提供有关车辆无障碍、周围基础设施和建筑环境以及为残疾人提供援助的信息;

（二）确保提供有关智能票务的信息（电子预订、订票等）、实时旅行信息（时刻表、交通中断信息、转机服务、其他交通方式的后续旅行等）和其他服务信息（例如车站的人员配备、故障电梯或暂时不可用的服务）。

（四）城市和郊区交通服务以及区域交通服务：根据本附件第 I 节，确保提供服务时使用的自助服务终端的可访问性。

（五）个人银行服务：

（一）提供可感知、可作、可理解和稳健的身份识别方法、电子签名、安全和支付服务;

（二）确保信息易于理解，而不会超过高于欧洲委员会欧洲共同语言参考框架 B2 级（中高级）的复杂程度。

（六）电子书：

（一） 确保当电子书除文本外还包含音频时，它会提供同步的文本和音频;

（二） 确保电子书数字文件不会妨碍辅助技术正常运行;

（三）确保对内容的访问、文件内容的导航和布局，包括动态布局、结构的提供、内容呈现的灵活性和选择;

（四）允许内容的替代演绎及其与各种辅助技术的互作性，使其易于感知、可理解、可作和健壮;

（五） 通过元数据提供有关其辅助功能的信息，使其可被发现;

（六） 确保数字版权管理措施不会阻止辅助功能。

（七）电子商务服务：

（一）当信息由负责的经济运营商提供时，提供有关所售产品和服务可访问性的信息;

（二）通过使其可感知、可作、可理解和稳健，确保作为服务的一部分而不是产品提

供时，识别、安全和支付功能的可访问性;

（三）提供可感知、可作、可理解和健壮的身份识别方法、电子签名和支付服务。

第五部分

与最合适的 PSAP 对单个欧洲紧急号码“112”的紧急通信应答相关的特定可访问性要求

为了最大限度地让残障人士可预见地使用它们，应通过包括针对残障人士需求的功能、实践、政策和程序以及变更来实现由最合适的 PSAP 对单一欧洲紧急号码“112”的紧急通信。

拨打单一欧洲紧急电话号码“112”的紧急通信应由最合适的 PSAP 以最适合国家应急系统组织的方式进行适当接听，使用与接收相同的通信方式，即使用同步的语音和文本（包括实时文本），或者在提供视频的情况下，将语音、文本（包括实时文本）和视频同步为整体对话。

第六部分

根据第 24 条第 （2） 款对产品和服务的特性、元素或功能的可访问性要求

履行其他欧盟法案中有关产品和服务的特性、要素或功能的相关义务的推定要求如下：

1.产品：

（一）与产品相关的功能和辅助功能的信息的可访问性符合本附件第 I 节第 1 点中规定的相应要素，即产品本身提供的有关产品使用的信息和产品使用说明，这些产品本身未提供，但通过使用产品或其他方式（如网站）提供;

（二）用户界面的特性、元素和功能的可访问性以及产品的功能设计符合本附件第一节第 2 点中规定的此类用户界面或功能设计的相应可访问性要求;

（三）包装的可访问性，包括其中提供的信息以及产品安装和维护、储存和处置说明，未在产品本身中提供，但通过网站等其他方式提供，符合本附件第 II 节中规定的相应可访问性要求。

2.服务业：

服务的特性、元素和功能的可访问性符合本附件服务相关部分中规定的这些特性、元素和功能的相应可访问性要求。

第七部分

功能性能标准

为了最大限度地让残障人士能够预见地使用，当本附件第 I 节至第 VI 节中规定的无障碍要求未涉及产品设计和生产或提供服务的一项或多项功能时，这些功能或手段应通过遵守相关的功能性能标准来实现无障碍。

当且仅当相关功能性能标准的应用符合无障碍要求，并且确定产品的设计和生产以及服务的提供为残障人士的可预见使用提供同等或更高的辅助功能时，这些功能性能标准只能用作一个或多个特定技术要求的替代方案。

（a） 在没有视力的情况下使用

产品或者服务提供视觉作模式的，应当至少提供一种不需要视觉的作模式。

（b） 视力受限的使用

产品或者服务提供视觉作模式的，应当至少提供一种作模式，使用户能够在视力受限的情况下作产品。

（c） 使用时不感知颜色

如果产品或服务提供视觉作模式，则至少应提供一种不需要用户感知颜色的作模式。

（d） 无听觉使用

产品或者服务提供听觉作模式的，应当至少提供一种不需要听觉的作模式。

（e） 在听力受限的情况下使用

如果产品或服务提供听觉作模式，则应至少提供一种具有增强音频功能的作模式，使听力受限的用户能够作产品。

（f） 无发声能力的使用

如果产品或服务需要用户的声音输入，它应该至少提供一种不需要声音输入的作模式。语音输入包括语音、口哨声或咔嗒声等任何口头生成的声音。

（g）作或力度受限的情况下使用

当产品或服务需要手动作时，它应提供至少一种作模式，使用户能够通过不需要精细运动控制和作、手部力量或同时作多个控件的替代作来使用产品。

（h） 使用范围受限

产品的作元件应位于所有用户触手可及的范围内。产品或者服务提供手动作模式的，应当至少提供一种可在有限范围和有限力度下作的作模式。

（i） 减低诱发光敏性癫痫发作的风险

如果产品提供视觉作模式，则应避免使用引发光敏性癫痫发作的作模式。

（j） 认知受限的使用

产品或服务应提供至少一种作模式，其中包含使其更简单、更易于使用的功能。

（k） 隐私

如果产品或服务包含为辅助功能而提供的功能，则应提供至少一种作模式，以便在使用为辅助功能而提供的功能时维护隐私。

附件 II

有助于满足附件 I 中无障碍要求的可能解决方案的指示性非约束性示例

第一部分: 根据第 2 条第 （1） 款，与本指令涵盖的所有商品的一般无障碍要求相关的示例	
附件 I 第一节中的要求	例子
1. 信息的提供	
（一）	
（一）	在自助服务终端中提供视觉和触觉信息或视觉和听觉信息，指示引入卡的位置，以便盲人和聋人可以使用该终端。
（二）	以一致的方式或清晰合乎逻辑的结构使用相同的词语，以便智障人士能够更好地理解它。
（三）	除了文本警告外，还提供触觉缓解格式或声音，以便盲人可以感知。
（四）	允许该文本可供视障人士阅读。
（二）	
（一）	提供电子文件，以便盲人可以使用这些信息，以便计算机可以使用。
（二）	以一致的方式或以清晰和合乎逻辑的结构使用相同的词语，以便智障人士能够更好地理解它们。
（三）	在提供视频说明时提供字幕。
（四）	允许视障人士可以阅读文本。
（五）	以盲文打印，以便盲人可以使用它们。
（六）	随附一个图表，并附有文本描述，用于标识主要元素或描述关键作。
（七）	未提供示例
（八）	未提供示例
（九）	在自动柜员机中包括一个插座和软件，这将允许插入耳机，耳机将以声音的形式接收屏幕上的文本。

2. 用户界面和功能设计	
（一）	以语音和文本的形式提供说明，或在键盘中加入触觉标志，以便盲人或听力障碍者可以与商品互动。
（二）	除了语音指令外，在自助服务终端中提供文本或图像形式的指令，以便聋人也可以执行所需的作
（三）	允许用户放大文本、放大特定象形图或增加对比度，以便视障人士可以感知信息。
（四）	除了提供按绿色或红色按钮的选项外，还可以在按钮上以书面形式提供选项，以便让色盲人士做出选择。
（五）	当计算机发出错误信号时，提供指示错误的书面文本或图像，以便让聋人意识到正在发生错误。
（六）	允许在前景图像中增加对比度，以便视力低下的人可以看到它们。
（七）	允许电话用户选择声音的音量并减少对助听器的干扰，以便听力障碍者可以使用电话。
(h)	使触摸屏按钮更大且间隔良好，以便震颤患者可以按下它们。
（一）	确保按下的按钮不需要太大的力，以便有运动障碍的人可以使用它们。
(j)	避免图像闪烁，以免癫痫发作的人处于危险之中。
（十一）	允许在自动柜员机提供语音信息时使用耳机。
(l)	作为指纹识别的替代方案，允许无法用手的用户选择密码来锁定和解锁手机。
（米）	确保软件在执行特定作时以可预测的方式做出反应，并提供足够的时间输入密码，以便智障人士易于使用。
（注）	提供与可刷新盲文显示器的连接，以便盲人可以使用计算机。
(o)	行业特定要求示例
（一）	未提供示例
（二）	未提供示例
（三）第一次缩进	规定移动电话应能够处理实时文本对话，以便听力障碍者能够以互动方式交换信息。
（三）第四次缩进	允许同时使用视频显示手语和文字来编写信息，以便两个聋人可以相互交流或与健听人交流。
（四）	确保字幕通过机顶盒传输，供聋人使用。
3. 支持服务：未提供示例	
第二部分： 与第 2 条第 （1） 款中产品的无障碍要求相关的示例，第 2 条第 （1） 款第 （b） 项中提及的自助服务终端除外	
附件 I 第 II 节中的要求	例子
产品包装及说明书	
（一）	在包装中表明手机包含残障人士的辅助功能。
（二）	
（一）	提供电子文件，以便盲人可以使用这些信息，以便计算机可以使用。
（二）	以一致的方式或清晰合乎逻辑的结构使用相同的词语，以便智障人士能够更好地理解它。

（三）	在出现文本警告时提供触觉缓解格式或声音，以便盲人收到警告。
（四）	前提是文本可以被视障人士阅读。
（五）	以盲文打印，以便盲人可以阅读。
（六）	使用文本说明补充图表，以标识主要元素或描述关键作。
第三部分： 根据第 2 条第 （2） 款，与本指令涵盖的所有服务的一般可访问性要求相关的示例	
附件 I 第 III 节中的要求	例子
提供服务	
（一）	未提供示例
（二）	
（一）	提供电子文件，以便盲人可以使用这些信息，以便计算机可以使用。
（二）	以一致的方式或清晰合乎逻辑的结构使用相同的词语，以便智障人士能够更好地理解它。
（三）	在提供带有说明的视频时包含字幕。
（四）	前提是盲人可以通过以盲文打印文件来使用文件。
（五）	前提是文本可以被视障人士阅读。
（六）	使用文本说明补充图表，以标识主要元素或描述关键作。
（七）	当服务提供商提供包含有关服务的信息的 USB 密钥时，前提是该信息是可访问的。
（三）	提供图片的文本描述，使所有功能都可以通过键盘使用，为用户提供足够的阅读时间，使内容以可预测的方式显示和运行，并提供与辅助技术的兼容性，以便不同残障人士可以阅读网站并与之交互。
（四）	未提供示例
第四部分： 与特定服务的其他辅助功能要求相关的示例	
附件 I 第 IV 节中的要求	例子
具体服务	
（一）	
（一）	提供听力障碍者能够以交互式方式实时书写和接收文本。
（二）	前提是聋人可以使用手语进行交流。
（三）	前提是有言语和听力障碍并选择使用文本、语音和视频组合的人知道通信是通过网络传输到紧急服务。
（二）	
（一）	前提是盲人可以在电视上选择节目。
（二）	通过提供与听力技术的有效无线耦合方法，或通过提供用户控制来激活与主要媒体控制相同重要程度的视听媒体服务的“访问服务”，支持选择、个性化和显示“访问服务”的可能性，例如聋人或听力障碍者的字幕、音频描述、口语字幕和手语翻译。
（三）	
（一）	未提供示例
（二）	未提供示例

（四）	未提供示例
（五）	
（一）	使屏幕上的识别对话框可由屏幕阅读器读取，以便盲人可以使用它们。
（二）	未提供示例
（六）	
（一）	前提是阅读障碍者可以同时阅读和听到文本。
（二）	启用同步文本和音频输出，或通过启用可刷新的盲文转录文本。
（三）	前提是盲人可以访问索引或更改章节。
（四）	未提供示例
（五）	确保在电子文件中提供有关其辅助功能的信息，以便残障人士可以了解情况。
（六）	确保没有阻塞，例如，技术保护措施、权限管理信息或互作性问题不会阻止辅助设备大声朗读文本，以便盲人用户可以阅读书籍。
（七）	
（一）	确保不会删除有关产品辅助功能的可用信息。
（二）	通过语音提供支付服务用户界面，以便盲人可以独立进行在线购买。
（三）	使屏幕上的识别对话框可由屏幕阅读器读取，以便盲人可以使用它们。

附件 III

为实施第 4（4） 条之目的，要求提供本指令范围内的服务的建筑环境的无障碍要求

为了最大限度地让残疾人以可预见的方式独立使用提供服务且由服务提供商负责的建筑环境，如第 4 条第 （4） 款所述，供公众访问的区域的无障碍性应包括以下方面：

（一） 使用相关的户外区域和设施;

（二） 进入建筑物;

（三） 使用入口;

（四） 在水平循环中使用路径;

（五） 在垂直循环中使用路径;

（六） 公众使用房间;

（七） 使用用于提供服务的设备及设施;

（h） 使用厕所和卫生设施;

（一） 使用出口、疏散路线和应急计划的概念;

（j） 通过多个感觉渠道进行沟通和定位;

（十一） 为可预见的目的使用设施和建筑物;

（l） 保护室内和室外环境免受危害。

附件 IV

合格评定程序 – 产品

1. 内部生产控制

内部生产控制是合格评定程序，制造商通过该程序履行本附件第 2、3 和 4 点中规定的义务，并确保并全权负责确保相关产品满足本指令的适当要求。

2. 技术文档

制造商应建立技术文件。技术文件应有助于评估商品是否符合第 4 条中提及的相关无障碍要求，并在制造商依赖第 14 条的情况下，证明相关无障碍要求会带来根本性的改变或施加不成比例的负担。技术文件应仅规定适用的要求，并涵盖与评估相关的产品设计、制造和作。技术文档（如适用）应至少包含以下要素：

（一） 商品的一般描述;

（二）已在欧洲*联盟官方公报*上公布的全部或部分适用的协调标准和技术规范清单，以及为满足第 4 条所述的相关无障碍要求而采用的解决方案的描述（如果这些协调标准或技术规范尚未适用）;如果协调标准或技术规范部分适用，则技术文件应指定已应用的部分。

3. 制造

制造商应采取一切必要措施，以确保制造过程及其监控符合本附件第 2 点中提及的技术文件以及本指令的可访问性要求。

4. CE 标志和欧盟符合性声明

4.1. 制造商应将本指令中提及的 CE 标志贴在满足本指令适用要求的每件商品上。

4.2.制造商应为商品型号起草书面的欧盟符合性声明。欧盟符合性声明应标识其起草的商品。应要求向相关机构提供欧盟符合性声明的副本。

5. 授权代表

第 4 点中规定的制造商义务可由其授权代表代表其履行并负责履行，前提是这些义务在授权书中另有规定。

附件 V

满足辅助功能要求的服务信息

1.服务提供商应在一般条款和条件或同等文件中包括评估服务如何满足第 4 条中提及的可访问性要求的信息。该信息应描述适用的要求，并涵盖与评估相关的服务设计和运营。除了指令 2011/83/EU 的消费者信息要求外，这些信息还应包含以下要素（如适用）:

（一） 以无障碍格式对服务进行一般描述;

（二） 了解服务运行所需的描述和解释;

（三） 描述该服务如何满足附件 I 中规定的相关辅助功能要求。

2.为遵守本附件第 1 点，服务提供商可以全部或部分应用协调标准和技术规范，其参考资料已在*欧盟官方公报*上公布。

3.服务提供商应提供信息，证明服务交付过程及其监控可确保服务符合本附件第 1 点和本指令的适用要求。

附件 VI

不成比例负担的评估标准

执行和记录评估的标准:

1.遵守无障碍要求的净成本与制造、分销或进口产品或为经济运营商提供服务的总成本（运营和资本支出）的比率。

用于评估遵守无障碍要求的净成本的要素:

（一） 评估中要考虑的与一次性组织成本相关的标准:

（一） 与具有无障碍专业知识的额外人力资源相关的成本;

（二） 与培训人力资源和获得无障碍能力相关的成本;

（三） 将可访问性纳入产品开发或服务提供的新流程的开发成本;

（四） 与编制无障碍指导材料相关的费用;

（五） 了解无障碍立法的一次性费用;

（二） 评估中要考虑的与持续生产和开发成本相关的标准:

（一） 与产品或服务的辅助功能设计相关的成本;

（二） 制造过程中产生的成本;

（三） 与测试产品或服务的可访问性相关的费用;

（四） 与建立文件相关的成本。

2.经济经营者的估计成本和收益，包括生产过程和投资，与残疾人的估计收益有关，同时考虑到特定产品或服务的使用数量和频率。

3.遵守无障碍要求的净成本与经济运营商的净营业额之比。

用于评估遵守无障碍要求的净成本的要素:

（一） 评估中要考虑的与一次性组织成本相关的标准:

（一） 与具有无障碍专业知识的额外人力资源相关的成本;

（二） 与培训人力资源和获得无障碍能力相关的成本;

（三） 将可访问性纳入产品开发或服务提供的新流程的开发成本;

（四） 与编制无障碍指导材料相关的费用;

（五） 了解无障碍立法的一次性费用;

（二） 评估中要考虑的与持续生产和开发成本相关的标准:

（一） 与产品或服务的辅助功能设计相关的成本;

（二） 制造过程中产生的成本;

（三） 与测试产品或服务的可访问性相关的费用;

（四） 与建立文件相关的成本。