

河南省交通运输厅

豫交运管函〔2021〕4号

关于印发河南省交通运输厅2021年 便利老年人打车出行工作实施方案的通知

各省辖市、济源示范区、省直管县（市）交通运输局：

现将《河南省2021年便利老年人打车出行工作实施方案》印发给你们，请结合工作实际认真贯彻落实。



河南省交通运输厅

2021年便利老年人打车出行工作实施方案

为着力解决老年人运用智能技术困难，加快推动优化老年人打车出行服务，便利老年人日常交通出行，推广应用95128电话，实现巡游车电召服务，结合我省实际，制定工作方案如下。

一、总体思路

贯彻落实交通运输部等7部门印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难便利老年人日常交通出行的通知》和部《2021年便利老年人打车出行工作方案》的要求，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，保持巡游出租汽车电召服务能力，完善网约车约车软件适老服务相关功能，便利老年人打车出行。

二、目标任务

通过试点先行，总结经验，全面推广的方式，推广巡游出租汽车电召服务能力，确保在全省超额完成不低于50%的地级城市（区）实现95128约车服务电话号码推广使用；推动主要网约车平台公司完善“一键叫车”功能和自有电话号码的电话叫车服务，鼓励主要网约车平台公司参与地方95128电话号码的运行服务，探索开发客服热线语音接单、后台下单、线下结算等功能。

三、责任分工

便利老年人打车出行工作是交通运输部2021年更贴近民生实事，各级交通运输主管部门是责任主体，要在当地政府的统一领

导下统筹推进，道路运输事业发展机构和通信中心、一卡通公司等技术支撑部门负责具体实施，做到分工明确，责任到人，部门协同，企业参与。

四、推进步骤

按照交通运输部《2021年便利老年人打车出行工作方案》的要求，省厅将95128电话推广使用工作纳入我省2021年度重点工作任务，在全省进行推广实施，具体推进实施分为：确定试点、试点实施、总结评估三个阶段。

（一）确定试点（5月份）

结合我省各地级城市相关出租车企业、主要网约车平台公司、相关平台建设公司的调研情况，确定郑州（含航空港区）、洛阳、濮阳、三门峡、新乡、安阳、焦作、平顶山、驻马店、济源示范区等10个城市（区）为我省95128电话号码试点单位，根据推进和申报情况，具备条件的城市亦可纳入试点范围。

（二）试点实施（6月初至10月底）

1. 出台《河南省交通运输厅2021年便利老年人打车出行工作实施方案》，明确目标任务、责任分工和具体实施步骤；

（5月20日前）

2. 试点单位结合当地实际制定出切实可行的便利老年人打车出行的实施方案，明确工作目标、责任部门、职责分工；（5月30日前）

3. 试点单位向省厅申请开通95128电话号码，已开通其他约

车电话号码服务的试点单位，做好与95128电话并行工作；（6月30日前）

4.试点单位要按照操作简便、响应高效、服务优质的要求，建立健全本地95128电话号码运行规则、企业参与方式、运维模式及保障措施等，择优选取典型巡游车企业和网约车平台公司参与95128电话号码应用并提供运力保障。辖区内运营的主要网约车平台公司要完善“一键叫车”功能和开通自有电话号码的电话叫车服务，并参与当地95128电话号码的运行服务工作；（7月份）

5.持续推进，不断完善，试点单位运行提供24小时95128电召服务，保证服务的连续性和稳定性；要通过公众号、小程序、APP等方式增加95128电话呼叫入口，提高拨打号码的便利性。积极探索在出租车候客点、临时停靠点设置“扬召杆”快捷叫车、扫码约车、提示95128电话等信息化手段以便捷叫车服务。车辆保障、服务方式、服务站点基本满足老年人需求，95128知晓率、使用率和群众满意度不断提升，试点任务全面完成。（8月初至10月底）

（三）总结评估（11月份）

对全省各地市便利老年人打车出行的推广落实情况开展全面调研评估，总结全省便利老年人打车出行的工作经验和成效，收集汇总便利老年人打车出行的有效措施和典型做法，总结推广，探索长效运行机制。

五、保障措施

（一）切实提高政治站位。便利老年人打车出行是部2021年5件民生实事之一，对于消除老年人数字鸿沟，为老年人提供均等便利的出行服务意义重大，各地交通运输主管部门要高度重视，强化领导，细化责任，狠抓落实，确保按时完成各项阶段性目标任务。

（二）强化运力服务保障。试点城市的交通运输主管部门要积极引导巡游车行业成立和充分发挥以党员模范司机为骨干的爱心车队、雷锋车队、志愿者车队的作用，探索通过企业排号轮转、就近派单等多种方式，确保95128电话运行公平高效，运力供给充足。鼓励网约车平台公司参与地方95128电话的运力服务保障，探索开展线下结算等服务功能。指导95128运营单位和提供运力保障的出租汽车企业，针对老年人群体腿脚不便、方言沟通障碍、线上支付困难等问题，推出个性化、优质化的特色服务内容，为老年人提供安全、便捷、优质的出行服务。

（三）加强宣传舆论引导。试点城市的交通运输主管部门要积极通过门户网站、车贴及新媒体方式，多途径、多方位宣传推广95128电话。及时总结95128电话推广应用的有益做法和典型案例，加强宣传报道，合理引导预期，为95128电话推广应用营造良好氛围。

（四）健全长效运行机制。试点城市的交通运输主管部门要将95128服务电话和各类出租汽车信息化系统、平台纳入全省三

级监管体系建设，通过智能监管应用、新能源车更新等路径，积极争取财政资金支持，实现指挥、调度、服务一体化的运营体系，确保95128电话按时开通和稳定运行。指导出租汽车企业建立健全激励机制，调动驾驶员服务的积极性，加强驾驶员的培训教育，增强服务意识，提高服务质量。对积极参与运营服务的出租汽车企业和个人，要优先给予行业表彰，评优评先，服务质量信誉考核加分的奖励措施。省厅将按照部制定的95128电话运行使用考核制度，加强对各地95128电话运行使用情况进行监测和考核。

（五）及时报送工作信息。自2021年6月起，试点城市交通运输主管部门要于每月5号前上报本地市95128电话推广应用情况，重大进展和典型做法要及时上报，12月上旬报送便利老年人打车出行工作总结。

联系人：任晶晶 电 话：0371—87166775

詹 倩 电 话：0371—87165957

报送邮箱：sygjczc@126.com