

“95128助老叫车热线”日均派单50多个 “银发族”如何逾越打车“数字鸿沟”

智能化时代,足不出户,点点手机,网约车就在指定位置等待“接驾”。对于年轻人来说的生活常态,却成了影响老年人出行幸福感的重要因素。

老年人能否也“一键叫车”?老年人如何逾越智能化打车的“数字鸿沟”?对此,记者走访了解银发族出行的打车困扰,以及针对性的适老化措施。



扫码看视频



老人使用“滴滴老年版”小程序叫车。



的哥王锋利扶老人上车。



路边招手打车 老人感慨有点难

8月27日14时许,71岁的刘丽娟在西安市西延路与青龙路丁字路口,等了5分钟一直没看到出租车的身影。“之后的10分钟里,驶来5辆出租车,3辆顶灯上显示‘有客’,直接疾驰而过,两辆显示‘空车’,其中一辆直接驶过,一辆司机停靠后告诉我,已被他人通过手机‘叫车’。”刘丽娟说,直到等车15分钟后,才有一辆出租车在她身旁停下,司机下车将腿脚不便的她扶上车。

当日,刘丽娟乘坐出租车去医院照顾住院的老伴。“我虽然用的是智能手机,但平时也就接打电话、回消息、看短视频。”刘丽娟

说,日常出行多是和老伴一起,他会用打车软件,自己只管坐车就好,“这趟去医院,本是儿子开车送我,他临时有事,我便自己去,没想到车这么不好打。”

对于刘丽娟苦等15分钟才坐上车一事,家住西安市文景路一小区的张国富表示,“不算久。”张国富今年69岁,喜欢交朋友的,他有着更多的出行需求。“打车这个事说不来,有时候你刚走到路边招手,就有空车停靠,有时候等个十几二十分钟,也坐不上一辆。”张国富向记者回忆道,之前有一次,正值早高峰,他要打车去西安北站,等了近半小时,也没能

坐上出租车,最后,只得改变出行方式,急匆匆赶往地铁站。

家住西安市公园南路附近66岁的赵平淑,多乘公交出行。“路边直接打车说不来要等多久,有需要了,我会先给女儿打电话,她通过手机叫好车了我再出门。”赵平淑说。

记者走访中多位老人表示,出行会面临不同程度的打车困扰。此前,北京日报发布2023年《老年人出行习惯调查报告》,数据也显示了这一问题,81.9%的受访老年人认为出行难,其中43.1%的老人都遇到过路边招手打不着车的情况。



老年版打车小程序 降低手机叫车门槛

有老人感慨打车难,也有老人已经通过手机叫车实现了出行自由。

在北辰路一单位上班的许疏芳,2022年3月到2023年7月,每周二、周四到单位后,会在提醒闹钟响起后,约车从小区送父亲去医院。“我一般会叫好车后再让父亲下楼,但由于司机不是和我父亲直接沟通,有时会出现一些问题。”许疏芳说,2023年7月底,她总算教会父亲用手机叫车。

8月28日,许疏芳的父亲许大爷拿出手机对记者说:“通过微信打开‘滴滴老年版’小程序,进入页面后自动定位,中间橙色的圆圈

中,有一个出租车图案,标注着‘呼叫出租车’五个字,不需要输入目的地,直接一键按下就能呼叫车辆,上车后再和司机沟通目的地位置,到达目的地后可手机结账也可现金结账。如果选网约车,则需要自行输入目的地,手机结账。”

记者注意到,页面左下角有个“学习打车”选项。点击进入后,有“怎么使用呼叫出租车”“怎么使用呼叫网约车”“怎么固定打车小程序”“怎么添加常用地址”等教学视频。记者同时了解到,实名认证的老年用户叫车成功后,滴滴车主端会向司机师傅发送语音播报提醒,告知司机该订

单的用户为老年人,希望司机师傅能给予更贴心的服务和力所能及的帮助。

采访中,有老人表示自己使用“高德打车”小程序叫车,“打开后,在首页可以看到‘助老’选项,点击进入后,自动生成出发点,无需输入目的地,一键呼叫出租车。”

手机叫车逐渐成为主流,但对使用智能手机不够熟练的老年人来说,用手机叫车并不那么容易。对此,近年来,不少打车软件进行了适老化改造,推出老年版打车小程序,这些小程序的特点大多是字体较大、操作简单,让老年人也能实现一键叫车。



“95128助老叫车热线”日均派单50多个

为解决老年人出行难题,2021年12月15日,西安市出租汽车管理处正式开通了95128助老叫车热线。

“95128,我要用车。”8月28日10时20分,95128热线响起,有老人表示自己在秋林苑小区,需要前往医院。接线员豆君丽立即派单,不到10秒,附近一位驾驶员接单,1分钟后,便赶到小区门口等候。

家住西安市太华路的卜老先生有外出需求时,都会拨打“95128”叫车,因此也成为助老叫车热线的“VIP”客户。

“我不会操作网上打车,手机只是接打电话,自从知道了95128助老叫车热线,用车再也不靠别

人帮忙了。临出门打个电话,车来得很快,大部分时间都是车等人,驾驶员服务也都挺好。”卜老先生说,“平台回访过我询问意见,我说没什么意见,都挺好的,非常满意,也非常感谢他们为老年人提供的服务。”

除了满足老人日常生活的出行需求,助老叫车热线更成为很多慢性病患者定期就医之路的坚强支撑。“虽然去医院不到2公里,但我身体不好,走路得用近一个小时。”家住西安市东南城角的何老先生说,自己患病多年,每周需要去医院透析两次,孩子有时候能送,有时候顾不上。2023年年底,在和老伙计闲聊时,了解到

95128助老叫车热线,之后孩子顾不上时,他便自己叫车。“挂断电话出门,走到小区门口,车就在等着了。”

“助老叫车热线运行以来,各项功能逐渐完善,派单流程畅通、接单应答迅速,为老年人提供了24小时电话叫车服务。热线助老日均派单50多个,截至目前,已近65000车次。”西安市出租汽车管理处市民服务中心主任王小彦说,老年人拨打95128助老叫车热线后,从接线、派单到车辆到达目的地,客服人员会全程进行跟踪服务,并在订单完成后进行电话回访,确保每一单都能派出去、送得到、服务好。



“爱心车厢”志愿服务团队服务特需老人

不仅仅是开通了95128助老叫车热线,2018年重阳节,西安市出租汽车管理处、西安出租汽车协会共同发起“爱心车厢”志愿服务团队,旨在发挥出租汽车行业独特优势,为老年人等特殊群体提供志愿出行服务。

家住顺城巷的李奶奶,每周要去交大二附院透析两到三次,家人因为工作无法陪伴。自从与“爱心车厢”结对以后,无论刮风下雨,“爱心车厢”的志愿者都会准时接送。的姐张蕊会给老人带自己做的小吃,陪老人聊天,放松心情;接送小分队的队员在重阳节还会去老人家中,帮老人收拾屋子,跟老人一起过节。用老人的话说,“爱心车厢”的驾驶员跟自己的儿女一样亲。

的哥王锋利是家住铁路小区的金万家老人的“一对一”司机。“的哥好得很,每次叫车,他都会提前来,早早等在门口。”金万家老人说,自己用车主要是去看病和外出散心,

一般会提前一天给王锋利打电话,有时候原本有其他安排,王锋利也会改变计划优先来接自己,令他非常感动。

没“结对子”以前,金万家老人出行很不方便,只能尽量少出门,“结对子”之后,出行不再有烦恼。“时间久了,我们的关系越处越好,平时我会打电话问候老人,老人在家做好吃的了,也会叫我去。”王锋利说,老人经常把他叫“孙子”,在他看来,这是对他服务最大的肯定。

类似这样的例子还有很多,“爱心车厢”的志愿者充当了老人的临时家人,给老人关心爱护,让老人的出行路不再孤单。

“‘爱心车厢’团队目前在册9599名驾驶员,6800余辆车,其中核心团队志愿者100余人。驾驶员志愿者在日常营运中坚持为高龄老人提供免费服务,并累计和160多名有特殊需求的老人家庭‘结对子’,提供一对上门接送服务。”王小彦说。



帮老人迈过出行“数字鸿沟” 需社会合力

今年以来,陕西推动主要网约车平台公司开通电话叫车服务,增设方便老年人使用的“一键叫车”功能。目前,全省网约车平台已实现“一键叫车”功能,方便老年人打到车。下一阶段,将推进出租汽车行业改革和网约车合规化进程,加快出租汽车司机小站(驿站)建设,加强中小城市交通出行服务保障。

虽然有多种举措便捷老年人出行,但仍有不少老人表示不知道,不会用。

“我之前觉得手机叫车麻烦,不爱用,这个‘一键叫车’方便多了,谢谢你告诉我。”65岁的张芳在接受记者采访时说。

71岁的贺选华是在近期社区开展的手机教学活动中掌握手机叫车技能的。记者采访中,一社区工作人员提醒道,“需要注意的是,助老打车小程序,通常都需要登录和位置信息授权。很多老年人不会用手机打车,经常是卡在寻找小程序、登录、授权这最初的几步。子女可

以帮老年人迈过这几道坎。最后,再将助老打车小程序固定在微信‘我的小程序’中,避免老人情急之中找不到小程序。完成这几步操作后,那些会使用微信的老人再用这几款小程序打车,难度就不大了。”

陕西理工大学人文学院教授梁中效在接受采访时表示,让老年人不用为出行问题犯愁,是老年友好型社会建设的一个重要维度,也是一项不容忽视的民生实事。

“虽然‘网约车’出行的普及率不断提升,但老年人使用手机打车出行仍面临不会叫车、找不到车、不会支付等多重现实问题。”梁中效说,围绕老年人出行服务场景,全社会仍需加强无障碍信息通用产品、技术的研发与推广应用,解决老年人运用智能技术“数字鸿沟”问题。当然,要帮助更多老人跨越出行上的“数字鸿沟”,除了服务上的改进,也要帮助其掌握一些基本的数字化技能,对此,社区工作人员、志愿者能做更多工作。

文/图/视频 本报记者 陶颖



我们的城市“适老”了吗③