



欢迎使用交通智搜

## 交通运输部 人力资源和社会保障部 国家卫生健康委 中国人民银行 国家铁路局 中国民用航空局 中国国家铁路集团有限公司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

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅（局、委），人力资源社会保障厅（局），卫生健康委，中国人民银行上海总部、各分行、营业管理部、省会（首府）城市中心支行、副省级城市中心支行，各地区铁路监督管理局，民航各地区管理局，各铁路局集团公司：

为贯彻落实《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（国办发〔2020〕45号）有关部署，推动解决老年人在智能技术面前遇到的交通出行困难，进一步完善交通运输领域便利老年人出行服务的政策措施，确保老年人日常交通出行便利，现将有关事项通知如下：

### 一、改进交通运输领域“健康码”查验服务

各地要督促指导运输企业按照最新版《客运场站和交通运输工具新冠肺炎疫情分区分级防控指南》要求，依法依规分区分级精准落实客运场站和交通运输工具各项防控措施。在新冠肺炎疫情低风险地区，除汽车客运站、客运码头、民用运输机场和出入境口岸等特殊场所外，一般不用查验“健康码”。对于按照当地疫情防控领导机构要求仍需查验“健康码”的情形，简化操作以适合老年人使用，并应建立完善“健康码”亲友代办、工作人员代查等服务，不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证，对老年人等群体可采取凭有效身份证件登记、持纸质证明通行、出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施。具备条件的地区，要在铁路、公路、水运、民航等客运场站和高速公路服务区，为不使用智能手机的老年人等群体设立“无健康码通道”，现场安排人员做好服务引导和健康核验。（2021年2月底前完成）

### 二、便利老年人乘坐公共交通

**（一）保留现金、纸质票据和凭证。**各地铁路客运站、汽车客运站、客运码头、民用运输机场在推广网上售票和移动支付的同时，应保留线下售票窗口或配备自助终端，支持现金支付和凭证打印。出租汽车、公交化运行的道路客运等交通方式，应当支持现金支付或者提供方便现金转换的服务。对于已推行电子客票、电子船票的国内客运线

路，应支持老年人在现场购票或由他人网上代为购票后，凭购票的有效证件或相应的纸质票据、凭证直接乘坐。（2021年6月底前完成）

**（二）完善交通一卡通出行服务功能。**各省级交通运输主管部门要加快推进交通一卡通互联互通升级改造，基本实现辖区内具备条件的地级及以上城市的交通一卡通互联互通，进一步拓展交通一卡通在出租汽车、城市轮渡以及公交化运行的道路客运等交通方式的应用，实现实体卡与移动支付方式深度融合，为包括老年人在内的人民群众提供更加安全便捷高效的交通出行支付服务。（2021年6月底前完成）各省级人力资源社会保障、交通运输、人民银行等部门，要积极联合推动具备条件的社保卡增加交通出行功能。（2022年12月底前完成）

**（三）便利老年人凭证件乘坐城市公共交通。**各地交通运输主管部门要在当地党委、政府的统一领导下，积极协调相关部门研究出台凭老年卡享受城市公共交通优待服务的政策，有条件的地区逐步实现老年人凭身份证、社保卡等证件乘坐城市公共交通。要积极争取当地财政支持，指导城市公共交通企业对刷卡机具升级改造，便利老年人持不同类型有效证件乘坐城市公共交通。（2021年12月底前完成）

### 三、优化老年人打车出行服务

**（一）保持巡游出租汽车扬召电召服务能力。**各地交通运输主管部门要指导巡游出租汽车经营者顺应电召发展需要，优化车辆运营状态标志；鼓励巡游出租汽车驾驶员在空驶待租期间，有效保障扬召需求。要加强公益性巡游出租汽车公共信息服务平台建设，加大公共服务保障和相应资源投入，充分发挥95128等电召服务电话作用，整合巡游出租汽车运力，提供电话预约或即时叫车服务，提高电话接线率和响应效率，为老年人提供安全、便捷、优质的出行服务。鼓励巡游出租汽车经营者和驾驶员组建“爱心车队”“雷锋车队”“志愿者车队”，发挥先锋引领作用，对有相对固定用车需求的老年人提供保障服务。（2021年12月底前完成）

**（二）完善约车软件老年人服务功能。**各级交通运输主管部门要指导鼓励网约车平台公司优化约车软件，增设方便、适合老年人使用的“一键叫车”功能，通过更加简化的手机约车操作流程和更加清晰的手机约车软件界面，切实降低老年人使用网约车的操作难度。鼓励网约车平台公司探索开发客服热线语音接单、后台下单、线下结算等功能，为老年人使用网约车提供更完善、更有针对性的解决方案。鼓励有条件的网约车平台公司通过技术手段，精准施策，为老年人提供优先派单服务。（2021年12月底前完成）

**（三）鼓励重点场所提供便捷叫车服务。**各地交通运输主管部门应积极协调当地有

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11\\_6773](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_6773)

