

2021年便利老年人打车出行工作方案

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，制定工作方案如下。

一、总体思路

贯彻落实国务院办公厅《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》及交通运输部等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》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

推广巡游出租汽车电召服务，实现95128约车服务电话号码（以下简称95128电话号码）覆盖100个地级及以上城市。推动主要网约车平台公司开通电话叫车服务，优化约车软件，增设方便老年人使用的“一键叫车”功能。

三、进度安排

2021年4月底前，部印发95128电话号码推广应用工作方案。各省级交通运输主管部门要将推广应用95128电话号码纳入年度重点工作，明确本省份推广应用95128电话号码的工作目标、推进计划、责任部门和联系人并于4月底前报部。

各省级交通运输主管部门要与部对接确定拟2021年推广应用95128电话号码的城市名单。督促指导主要网约车平台公司优化约车软件，增设方便老年人使用的“一键叫车”功能，并开通自有号码的电话叫车服务。

2021年6月底前，中国交通通信信息中心为申请开通95128电话号码的省份集中办理完成开通工作，并做好技术支持和运行监测工作。参与推广的城市交通运输主管部门制定本地95128电话号码运行规则、企业参与方式及服务质量保障措施，组织典型巡游车企业、网约车平台公司参与95128电话号码应用并提供运力保障。督促指导主要网约车平台公司持续完善“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。

2021年9月底前，参与推广的城市交通运输主管部门上线试运行95128电话号码，各省份完成不少于50%的地级及以上城市推广应用95128电话号码。中国交通通信信息中心组织对主要网约车平台公司“一键叫车”功能、电话叫车服务的运行情况开展调研分析，调研报告于9月底前报部。

2021年11月底前，各省级交通运输主管部门要对本省份95128电话号码推广应用情况开展调研督导，确保95128电话号码覆盖100个地级及以上城市。

2021年12月底前，各省级交通运输主管部门总结评估本

省份便利老年人打车出行的工作经验和成效。部将宣传推广各地便利老年人打车典型经验做法。