附件1

2023年持续提升适老化无障碍

交通出行服务工作方案

为进一步加强和改善老年人出行服务，不断满足广大老年人安全、便捷、舒适、温馨的无障碍出行服务需要，制定工作方案如下。

一、总体思路

全面贯彻积极应对人口老龄化国家战略，深入落实党的二十大关于提升基本公共服务均等化水平等决策部署，持续推进城市公共汽电车、城市轨道交通、出租汽车等领域适老化服务提升、车辆更新、设施改造，进一步巩固提升适老化无障碍交通出行服务成效。

二、目标任务

扩大出租汽车电召和网约车“一键叫车”服务覆盖面，新打造敬老爱老城市公共汽电车线路1000条，推动城市客运无障碍设施设备更新改造，加快低地板及低入口城市公共汽电车推广应用。开展城市轨道交通“爱心预约”乘车服务，通过微信公众号、小程序等渠道为老年人、残疾人等乘客提供预约服务。

三、进度安排

2023年4月底前，各省级交通运输主管部门要将提升适老化无障碍交通出行服务纳入年度重点工作，对照本方案确定的目标任务，结合实际，制定本省份工作方案并报部。针对城市轨道交通“爱心预约”乘车服务，要指导各地制定本城市工作方案。各项工作要明确时间节点、提出量化目标、细化进度安排，并明确责任部门和联系人。交通运输部将督促指导主要网约车平台公司进一步扩大服务覆盖城市数量，持续优化完善“一键叫车”功能。

2023年6月底前，各省级交通运输主管部门要在巩固前期工作成效的基础上，继续广泛动员本辖区内地级及以上城市特别是参与国家公交都市建设的城市持续提升适老化城市交通出行服务，统筹推进敬老爱老服务城市公共汽电车线路打造、低地板及低入口城市公共汽电车车辆推广、城市公共汽电车站台适老化改造等。要督促有关城市交通运输主管部门指导辖区城市轨道交通所有运营单位，以“一次预约、覆盖全网”为目标，通过微信公众号、小程序等渠道，增加“爱心预约”功能，完成软件开发、业务流程梳理、配套制度建设等工作。

2023年8月底前，各省级交通运输主管部门要按照各自确定的量化目标，完成80%的敬老爱老服务城市公共汽电车线路、新增及更新低地板及低入口城市公共汽电车等目标任务。指导在本地运营服务的网约车平台公司进一步扩大服务覆盖城市数量，持续优化完善“一键叫车”功能，有效提高约车响应效率。各有关城市完成城市轨道交通“爱心预约”服务内部测试、软件迭代和制度磨合等工作，正式开通运行“爱心预约”服务。

2023年10月底前，各城市实现城市轨道交通不同运营单位“一次预约、覆盖全网”。各省级交通运输主管部门要对本省份适老化城市交通出行相关工作进展及推广情况等开展调研督导，全面完成本省份适老化城市交通出行任务目标。督促在本地运营服务的网约车平台公司认真梳理本年度“一键叫车”服务覆盖拓展、功能完善等相关工作情况，形成报告报交通运输部。

2023年11月底前，各省级交通运输主管部门要组织总结评估本省份适老化城市交通出行工作经验和成效，将总结材料报部。交通运输部将组织宣传推广各地典型经验做法。

四、相关要求

（一）各省份交通运输主管部门要在充分总结前期工作好经验、好做法的基础上，聚焦老年人在城市交通出行中面临的突出问题和迫切需求，加强统筹协调，在城市公共汽电车、出租汽车领域围绕服务提升、车辆更新、设施改造等方面，进一步提质扩面，持续巩固提升适老化无障碍交通出行服务成效。

（二）各省级交通运输主管部门要指导本辖区内开通运营城市轨道交通的城市通过“爱心预约”功能，为老年人等出行不便的乘客提供预约乘车服务。乘客单次预约范围包括本城市轨道交通运营线路的所有车站。乘客通过运营单位提供的预约方式提供出行时间、人群类型、联系方式、起始车站、目的车站等信息，相关车站根据乘客的预约信息，提前安排车站工作人员准备相关无障碍设施，为乘客提供乘车、换乘站接续服务。

（三）自2023年5月起，各省级交通运输主管部门要加强宣传，并于每月10日前向交通运输部报送工作进展情况（格式见附表），于11月30日前向交通运输部报送工作总结。

附表： 省（区、市） 月适老化交通出行服务工作进展情况表

附表

省（区、市） 月适老化交通出行服务工作进展情况表

填表人： 联系方式： 填报日期：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **便利老年人打车** | **打造敬老爱老城市公共汽电车线路** | **新增及更新低地板及低入口城市公共汽电车** | **公共汽电车站台适老化改造** | **城市轨道交通“爱心预约”服务** |
| 工作进展情况 |  |  |  |  |  |
| 宣传推广情况 |  |  |  |  |  |
| 困难和问题 |  |  |  |  |  |
| 下一步工作计划 |  |  |  |  |  |