

# “招手打车”有点难？ 银发族不妨试试这些“良方”

交通高峰期、天气不好时，站在车水马龙的街头，想要招手拦停一辆出租车非常困难。当下，不会使用手机叫车已成为很多老年人面临的难题。连日来，记者在采访中发现，针对老年人打车面临的种种难题，我市相关部门推出了多种为老服务方式，提升老年人的幸福指数。

□本报记者 安娜

## 交通高峰期、天气不好时 传统方式打车难

“上周，老伴儿身体不舒服，我就想着带她打车去医院。当时正值上班高峰，我们老两口在小区附近等了十几分钟都没有拦停一辆出租车。最后，还是小区保安帮忙从手机上叫来的网约车……”1月3日上午，家住新城区山水小区的六旬老人孙文昌无奈地向记者讲述着打车经历。

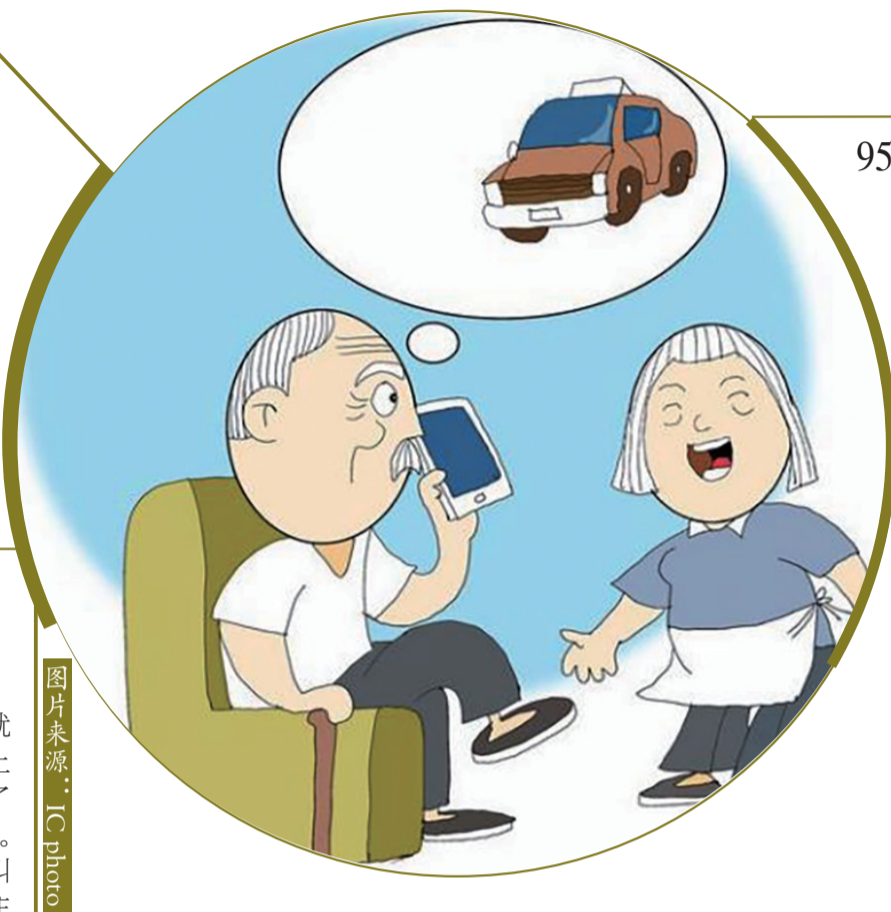
“招手没用，司机说这是其他乘客网上约好的，有时候等上半个小时也打不到一辆。”

“近点儿就走着去，远点儿就坐公交车。如果遇上急事需要打车，就求助子女或者邻居帮忙提前叫网约车。”

采访中，多位受访老年人表示，在网约车兴起之后，曾经很寻常的街头招手打车现在却有点儿难，尤其是在早晚高峰期，或是遇恶劣天气时。

当日18时许，记者在交通晚高峰时段，跟随徐先生老两口体验了“打车难”。在新城区成吉思汗大街附近的太阳城小区南门，准备打车去参加家庭聚餐的两位老人站在路边招手打车，十几分钟过去了都没有拦停一辆出租车。寒风中，徐先生接到家人打来的催促电话后明显有些心急，一边继续向过往出租车招手一边自言自语道：“哎，怎么不停呢……”记者注意到，在两位老人等待打车的十几分钟里，曾有亮着“空载”灯的出租车驶过，却并未停车拉载两位老人。

对此，从事出租车营运工作近20年的柴先生坦言：“确实有很多司机不愿意拉载老年乘客，一方面因为老年人对路况不熟，有的时候说不清楚目的地导致白绕路；另一方面，老年人因上了年纪，上下车速度要比年轻人慢，容易造成违章。还有，老年人大都使用现金支付，掏钱、找零耽误时间。”



图片来源：IC photo

## 95128、96111，记住这两号码 方便老年人出行打车

其实，针对老年人打车难的问题，我市相关部门也推出了多种为老服务方式。

记者从呼和浩特市交通运输局获悉，为进一步优化出行服务，我市在几年前就已经开通了呼和浩特市95128出租车服务热线约车电话。该热线24小时有专人不间断接收预订及派单，主要服务对象就是年龄在60岁以上、不会使用智能手机的老年群体。“有约车服务的老年人可以直接拨打95128，告知客服人员出发地点在哪儿、目的地在哪儿，客服人员可以实时通过定位系统就近完成出租车派单。需要注意的是，目前，95128只提供呼和浩特市四区内的出租车约车服务，暂不支持旗县区以及网约车的约车服务。”呼和浩特市95128出租车服务热线约车电话客服人员告诉记者。

据介绍，2023年全年，呼和浩特市95128出租车服务热线约车电话共计为1800人次提供了约车服务，日均成功约车5人。

此外，96111为老服务热线也可以为老年群体提供为老出行服务。“有出行需求的老年人只需要拨打96111告知客服人员准确的乘降点位置，客服人员就会实时派单至所属社区，尽快为老年人提供出租车或者网约车的约车服务。针对所有助老订单，平台会提前告知司机即将乘车的是老年人，提醒司机提供更贴心的服务和力所能及的帮助。“需要注意的是，为了确保及时帮助到有用车需求的老年人，建议提前致电联系预约。”96111为老服务热线工作人员说。

此外，记者也在采访中了解到，我市不少社区也推出了帮助老年人打车的暖心服务，老年人可以请社区工作人员帮忙打车，也可由社区工作人员教授打车App或者小程序的使用方法。

## “一键叫车”的助老服务 降低手机叫车门槛

记者在采访中了解到，现在手机叫车成为主流后，老年人“出行难”问题也越来越引起社会各界的关注。由于使用智能手机不够熟练，对于老年人来说，用手机软件打车困难重重。然而，近年来，几款流量最大的打车App一直在进行适老化改造，推出了微信小程序，老年人无需下载App，直接在微信小程序里就可以使用适老、助老模式。滴滴出行也推出了“滴滴老年版”小程序，打开小程序，映入眼帘的是专门为老年人设计的大字体界面。小程序根据手机定位直接生成出发点，如果老年人需要打出租车，则无需输入目的地，可一键叫车，到达目的地后还能现金结账。如果打网约车，则需要自行输入目的地，手机结账。“滴滴老年版”小程序，还有一个“学习打车”选项，按键就在首页左下方显眼位置，点击进入后，有“如何使用呼叫出租车”“如何使用呼叫网约车”“怎么固定打车小

程序”“怎么添加常用地址”等教学视频。

而市民最常用的“高德打车”小程序，打开之后首页就有一个“助老”选项。点击进入后，页面和“滴滴老年版”类似，大字体、自动生成出发点、无需输入目的地、一键呼叫出租车等功能，大幅简化了手机叫车流程。

“我要叫车。”记者尝试按下“一键叫车”后，手机屏幕显示出一串号码并自动拨打。“您好，滴滴电话叫车客服为您服务，请问有什么可以帮您？”一声提示音后，电话即被接起。等记者讲明所在位置及目的地并告知客服人员手机号码后，客服人员称已帮忙下单，提示留意手机短信，还叮嘱记者“付款用微信、支付宝扫码，或者现金支付都行。”

随后，记者又陆续尝试使用多家打车平台的助老打车服务进行了打车体验，最快的只需要几秒钟就有人响应。