

线上线下双轨并行

老人出行,长途短途都OK

□本报记者 王桂星

在移动互联网、大数据、人工智能日渐普及的情况下,近段时间,确保为

老年人提供便捷服务的话题格外引人关注。在保障老年人便利出行方面,我市相关单位做得怎么样?记者对此进行了采访。



公路客运:

开足售票窗口,志愿引导上车

12月1日上午9点半左右,市客运中心站售票厅开了两个售票窗口,售票员正娴熟地操作着电脑售票,窗口前有三四名旅客在排队购票,最多等候5分钟即可完成购票。在大厅的另一边,该站站务副主任张新爱正在自动售(取)票机前帮助旅客自助购(取)票,在她的指导下,不会操作自动售(取)票机的人也可以很快拿到车票。

来自叶县仙台镇的魏大爷今年已经79岁,依然身体硬朗、耳聪目明,他要去驻马店遂平县探亲,顺利买到车票后,售票厅内的工作人员立即迎上前,帮老人拿起行李,通过

安检后,再帮老人送到车上。

据市客运中心站副站长段芬英介绍,目前,通过微信小程序“豫州行”或微信公众号“河南汽车票”等线上渠道购买汽车票的旅客仅占该站总客流的30%左右,大部分旅客还是习惯在售票窗口购票,因此,该站一直都保留有充足的售票窗口,方便旅客快速购票,平时至少两个,根据客流会适时增加。该站还派出工作人员在售票厅、候车厅巡视,在购票、候车、上车等环节为老年人等需要帮助的旅客提供帮助。候车厅的志愿服务台前也一直有人值守,可随时无偿帮助老年乘客。



铁路客运:

购票、候车、上车全程无忧

与市客运中心站售票厅相比,平顶山火车站售票厅的人气就低多了,线上购票已经成为众多铁路旅客的首选。11月30日上午10点多,尽管平顶山火车站售票厅只开了一个售票窗口,但也只有3名旅客在排队购票。

家住市区矿工路西段的杜老先生已经年逾八旬,准备和老伴儿一起去珠海过冬,由于不会线上购票,只好到车站窗口来买。不过,在窗口购票也很快,从进售票厅到拿到车票,他仅用了几分钟时间。杜老先生告诉记者,他会用智能手机,平时逛商场、进超市使用移动支付都没问题,也会在网查询列车车次,但还没学会网上购票。

“老年人窗口购票没问题,进站候车、检票上车同样也很便捷。”平顶山火车站工作人员任冬艳介绍,如果行动不便的老年旅客乘坐火车,本人或亲友可以通过铁路12306手机客户端、铁路12306微信公众号和小程序或直接

拨打铁路12306客服电话预约重点旅客服务,提供相关乘车信息,说明需要的服务内容。车站工作人员接到预约后,会根据老年旅客出行日期、车次、具体需求等,免费提供轮椅等“定制化”接送站服务,在进站安检、候车、检票、上车、出站等环节全程无偿提供便捷服务。

据了解,候车过程中,老年旅客可在重点旅客候车专区休息。车站检票口设有爱心通道,老年旅客可以通过爱心通道优先检票乘车。家属如想送老年旅客进站乘车,提供相关信息后,车站将免费办理相关手续。上车后,列车乘务员也会格外关注独自出行、行动不便、身体不适的老年旅客,若老年旅客不会使用车上设备,列车乘务员也会进行讲解示范。

任冬艳说,即使老年旅客没有预约重点旅客服务,车站工作人员在巡视中如发现老年旅客需要帮助,也会提供上述服务,确保老年旅客顺利乘车。



平顶山火车站的志愿者帮助行动不便的老年旅客

本报记者 彭程 摄



公交客运:

免费乘车,专属座椅

市民吴先生退休后,承担起了接送外孙上幼儿园的任务,他办有公交敬老卡,每月可免费乘坐公交车80次,免费乘车次数完全够用。“坐公交不花钱,上车后还有人主动让座,很方便!”吴先生说。

据市公共交通有限公司有关负责人介绍,该公司一直非常重视为老年人创造良好的出行环境,城市规划区范围内的老年人满60岁即可办理免费乘坐公交车的公交敬老卡,年满60岁、非城市规划区户籍的老年人凭市区居住证、身份证

也可办理公交敬老卡。公交车上设置有集扫码、投币功能于一体的智能投币机,没有办理公交敬老卡的老年人扫码、现金投币付费均可。

在保障老年人乘车安全方面,市公共交通有限公司在每一辆公交车内都设有老年人专座,并要求公交车驾驶员格外关注老年乘客,及时引导其他乘客为其让座,在老年乘客坐稳扶好后方可起步运行。如有需要,公交车驾驶员还会搀扶行动不便的老年乘客上下公交车。



出租客运:

巡游出租车无障碍,乘网约车需帮助

和公交车一样,市区传统的巡游出租车也是扫码付费和现金付费两种收费方式并行的,老年人乘车付费完全没问题。另外,市区几家出租车公司还联合开通了24小时叫车电话3663663,乘客可以随时拨打预约出租车服务,老年人也是如此。

网络预约出租车的行业属性决定了它只能通过网络线上预约服务,不会使用智能打车软件的老年人乘坐网络预约出

租车就不太方便了。但是很多智能打车软件都开通有代叫服务,会使用智能打车软件的亲友可以帮助老人代叫网约车。以“滴滴出行”为例,界面右下角有一个“代叫”选项,老人的亲友进入该选项输入老人的姓名和电话号码后,接单司机会直接与乘车老人联系,约定乘车地点,提供出行服务。老人只需去约定地点乘车即可,下单、付费等操作均可由亲友代劳。

沿西社区:
助老小分队
在行动

□本报记者 高红侠

“阿姨,我们来看您了。”昨天上午,新华区曙光街街道沿西社区党委第一书记杨晓敏和志愿者来到85岁的刘素贞家,为她送去鸡蛋、挂面等生活用品。

刘素贞是市区一家企业的退休职工,家住市区启蒙路2号院6号楼。老伴儿去世多年,刘素贞和独生儿子一直住在这里。十几年前,她儿子患上精神类疾病,随着时间推移,病情愈发严重,犯病时常打砸家里的物品,甚至对她进行打骂。

“以前很少跟别人说起过家里的事。”刘素贞说,2018年底,儿子犯病,家中不慎失火,屋内部分物品被烧毁。眼看快过春节了,屋里一片狼藉,她伤心不已。杨晓敏得知情况后,及时上门安慰,并送来了棉被、面粉、食用油等生活用品。从那以后,杨晓敏隔三岔五就上门帮忙或打电话嘘寒问暖。

今年8月份,刘素贞身体不适到医院检查,被确诊为乳腺癌晚期、肝硬化,医生建议她保守治疗。“5年前我姐就发现身体不舒服了,但怕花钱,一直没去治疗。”刘素贞的妹妹、69岁的刘素英说,姐姐的退休工资不高,总想着为孩子治病,自己舍不得花。

一周前,儿子再次犯病,将刘素贞卧室的窗帘点燃,刘素贞上前扑救时双手被烧伤。次日,杨晓敏闻讯赶到,为刘素贞抹药、做饭,并及时通知她妹妹。“她就像我的亲闺女,待我真好。”说到这里,刘素贞流出了感动的泪水。

为了防止类似事件再次发生,杨晓敏多方联系,11月25日,刘素贞的儿子被送到焦店镇卫生院接受专业治疗。

可刘素贞的后期照顾咋办?杨晓敏与社区老年人日间照料服务中心的志愿者姚素敏、王静商量后,决定成立助老小分队,与刘素贞一起照顾刘素贞的生活起居。

“社区对我们的关爱真是无法表达,真是太感谢你们了。”小分队临走时,刘素贞连声道谢,并将她们送出很远。

“老人是个特殊群体,需要来自社会的关爱,成立助老小分队就是想尽力帮助他们。”杨晓敏说,该社区老旧小区多,住的老年人也多,60岁以上的就有800多人,社区人口老龄化严重。如果条件允许,他们以后会壮大助老小分队,为辖区更多老人提供服务。