

■ 体验·民生一线观察 关注适老化(上)

改造公交站台、推广应用低地板及低入口公交车、地铁车厢增设轮椅空位

提升适老化出行服务水平

本报记者 韩鑫

加快推广应用低地板及低入口城市公共汽车、持续打造敬老爱老城市公共汽车线路、改进提升适老化无障碍出行信息服务……当前,我国多地在公共交通方面推出一系列提升适老化无障碍出行的服务措施,为残疾人、老年人等特殊群体提供顺畅无忧的出行服务。

党的二十届三中全会《决定》提出,积极应对人口老龄化,完善发展养老事业和养老产业政策机制。今年,交通运输部等六部门联合印发《关于进一步加强适老化无障碍出行服务工作的通知》,提出适老化无障碍出行环境建设改造的目标任务;交通运输部发布《2024年适老化无障碍交通出行服务扩面提质增效工作方案》(以下简称《方案》),明确时间节点、细化进度安排,力求进一步提升适老化出行服务水平。

作为无障碍环境建设的重要内容,我国适老化出行改造进展如何?交通运输服务更便民,还应从何处着手?记者进行了采访。

从车辆装备到道路站台,适老化无障碍出行环境改造不断提速

上午9点,河北沧州早高峰刚过,今年65岁的张国新来到小区门口的公交站台候车。张大爷几乎每天都要去4公里外的人民公园锻炼,乘坐公交车成了最便利的出行方式。

“请注意,1路公交车即将进站。”随着一声语音播报,一辆崭新的新能源低地板公交车缓缓驶来,停靠在距离站台一掌宽位置。张国新一抬脚,便步入车厢。

“以前台阶高,上下车有点费劲。现在地板低了,车厢内还多了应急药品,方便又暖心。”张国新说。

适老化改造不仅体现在车厢内,站台上也随处可见。从专属轮椅坡道,到增加爱心座椅再到大字版电子站牌……从去年起,沧州4条适老化线路沿线的366座公交站焕然一新。“城市公交是老年人重要的出行工具,未来我们将结合客流量和线路特征等情况,推出更多适老化公交线路。”沧州公交集团有关负责人说。

不仅在河北,新疆乌鲁木齐已有900余辆公交车采用低入口设计,4000余辆公交车设有老年人爱心专区;安徽合肥对公交站台展开无障碍专项整改,改造后的站台坡缓防滑,有效提升老年人出行安全;海南海口打造12条敬老爱老公交专线,线路途经公园、医院、农贸市场等老年乘客出行频率较高的站点……

适老化改造也从城市公交向轨道交通延伸。在不同城市地铁车厢中,列车轮椅区、固定轮椅的无障碍安全保护措施等逐渐成为“标配”。

在北京,地铁列车车厢增设专门的轮椅空位,并设置轮椅区域标识和安全带,车站配备轮椅渡板,坐轮椅的乘客在工作人员帮助下,能够顺畅快速进出车厢;在福建厦门,地铁列车专门设置无障碍车厢,并配套轮椅固定卡扣及使用说明。

车辆等硬件设施是适老化无障碍出行环境改造的“重头戏”。以推广应用低地板及低入口城市公共汽车为抓手,近年来,交通运输部持续督促各地加大硬件设施改造力度,为老年人等特殊人群打造无障碍出行环境。

公交改造步伐加快。截至去年底,全国共完成超过1.3万个城市公共汽车车站适老化改造,低地板及低入口城市公共汽车超过12万辆,打造4000余条敬老爱老公交线路。



路。其中,去年一年全国新增及更新低地板及低入口城市公共汽车7700余辆,新开通1100余条敬老爱老城市公交线路。

地铁改造有序开展。近年来,交通运输部指导各地积极开展地铁无障碍渡板配备工作,45个开通运营地铁的城市共5000余座车站已实现地铁上下车无障碍渡板全配备。

“一键叫车”等出行服务加快推广,老年人约车体验持续改善

适老化改造是一项系统性工程,硬件设施的升级更新必不可少,出行服务的优化提升也同样重要。

《方案》提出,扩大出租汽车电召或网约车“一键叫车”服务覆盖面,基本实现地级及以上城市全覆盖。如今,与“一键叫车”功能配套的打车驿站、智慧屏等设施相继落地,老年人使用智能设备的便利度持续提升。

“近年来,老年人使用网约车的频率越来越高。与2022年相比,2023年滴滴平台60岁以上用户订单量增长超90%。”滴滴助老打车业务有关负责人介绍,通过用户调研发现,软件难用和扬招不易是当前老年群体约车出行的主要挑战。

针对“软件难用”问题,主要网约车平台纷纷推出关怀版、老年版,让老年人“能用、会用、敢用、想用”约车软件。

“经过适老化改造后的页面简单、字体变大,还增加了语音播报功能,可在司机接单、即将到达等关键节点提醒老年用户。”该负责人说,变传统的视觉交互为视听结合新模式,可以减少老年人的操作难度。

针对“扬招不易”问题,不少企业持续优化完善“一键叫车”功能,有效提高老年人约车响应效率。

走进北京朝阳门街道社区“暖心车站”,只需扫描二维码,便能直接进入高德打车小程序“助老模式”,此时行程起点自动锁定,轻轻点

击“呼叫”按钮,不一会儿便有出租车驶来。

“‘暖心车站’致力于将手机叫车的门槛降低,老年人只需扫一下码,便能方便快捷约车。”高德打车有关负责人介绍,目前全国已投入超5000座助老打车“暖心车站”,累计为老年人提供超6000万次扫码一键叫车服务。

如今,“一键叫车”已不局限于通过手机操作。在河南焦作,巡游出租汽车95128电召热线,24小时人工接听,全市约1400辆巡游出租汽车全部纳入平台管理;在上海,近800个中程出行“一键叫车智慧屏”已启用,其中81%分布于居民住宅区,16%分布在医院等服务窗口。

“经过多年努力,在多方合力推动下,适老化出行服务水平持续提升,老年人约车出行体验不断改善。”交通运输部运输服务司有关负责人表示。

约车软件助老服务更加完善。目前主要网约车平台已在325个城市上线“一键叫车”服务,累计为1400余万老年乘客提供服务1.59亿单。

巡游出租车扬招服务有序提升。目前,全国共有158个地级及以上城市开通95128约车服务电话。同时,交通运输部指导地方交通运输主管部门督促运管站、城市轨道交通等运营者持续改善服务水平,及时为有需要的老人提供购票帮助、乘车指引等人工服务。

链接

老年人打车可拨95128电话

为解决老年人运用智能技术的困难,更好便利老年人打车出行,交通运输部部署搭建95128出租汽车电召平台,作为全国出租汽车约车服务的统一入口。该号码为全国通用的免费约车热线,即使在不同城市叫车,也不必再专门找该城市的出租车约车热线。

95128电召平台提供24小时服务,以保

加强硬件改造、加快完善标准,推动适老化无障碍工作扩面提质增效

顺畅便捷的适老化无障碍出行,不仅关系交通发展成果全民共享,还将为加快发展银发经济提供保障。

来自高德打车数据显示,2023年老年人打车出行次数同比增长119%,平均每次出行距离增加了一公里。尤其在去年节假日期间,老年人异地出游人数同比增长172%。“出行通畅了,老年人才能更好地参与经济社会活动,在享受良好服务的同时,更好激发银发市场潜力。”高德打车有关负责人说。

构建适老化无障碍出行环境,需要系统施策、久久为功。自2021年以来,交通运输部已连续4年将便利老年人打车、持续提升适老化无障碍交通出行服务列入交通运输更贴近民生实事,并制定印发工作方案。

“下一步我们将指导督促各地落实属地主体责任,持续推进全社会适老化无障碍出行服务水平,更好提升老年人出行和生活质量。”交通运输部运输服务司有关负责人表示。

加强硬件改造、持续提升服务,推动适老化无障碍工作扩面提质增效。

“提升适老化服务能力,不只是拓展一项功能、增加一个入口,而是要在深入了解老年人出行需求的基础上,形成从上车到下车的系统化解决方案。”一家出行企业有关负责人说,考虑到老年用户线下扬招的用车习惯,该平台出行采用了“先叫车,后补填”的叫车方式,“一键叫车”后,订单优先分派高星级司机,目的地可交由司机填写,为银发族出行提供更耐心细致的服务。

交通运输部运输服务司有关负责人介绍,今年将指导各地持续推动城市客运无障碍设施设备更新改造,打造更多敬老爱老城市公交线路,加快推广应用低地板及低入口城市公交车,扩大出租汽车电召或网约车“一键叫车”服务广度,并实现地铁车站无障碍渡板全覆盖。

加快完善标准,强化政策支持,促进适老化无障碍工作更可持续。

今年交通运输部将推动完善交通运输领域适老化无障碍标准体系,并研究制定城市公共交通等领域适老化和无障碍标准规范,推动城市道路、公交站台、车辆装备等适老化相关标准衔接。同时落实各地优先发展公共交通的主体责任,进一步强化适老化出行资金、用地、设施、价格、服务等方面的支持政策。

上图:河北石家庄适老公交10路的司乘人员放置无障碍踏板,帮助老年乘客乘坐公交车。 孟 摄

多棱镜

鼓励家政服务企业发展专业化、规范化管理水平,打造家政服务品牌,逐步向员工制家政企业转型发展

加强家政服务职业化建设

葛孟超

掌握一些名菜的做法,可以提供上门烹饪服务;懂得营养学、健康管理知识,专业的养老护理员备受欢迎……与过去简单做家务、带孩子不同,当前社会对家政服务从业人员的的需求正在逐渐走向“专业化”“职业化”。在一个或几个特定领域具备一技之长的家政服务人员成为市场上的“香饽饽”,这凸显出加强家政服务职业化建设的重要性。

党的二十届三中全会《决定》提出,健全加快生活性服务业多样化发展机制。近年来,我国家政服务业快速发展,全国家政服务从业人员已超过3000万人,行业企业100多万,行业规模超过1.1万亿元。但也要看到,家政服务业职业化水平不高、人民群众满意度较低等问题仍比较突出。加强家政服务职业化建设,提升家政服务业职业化水平,助力家政服务业扩容提质,是当前和今后一个时期推动家政服务业高质量发展的重要工作。

要加强针对性、实用性技能培训,多措并举提高家政服务人员职业技能水平。过硬的职业技能是家政服务人员立足就业市场的底气,也是社会对家政服务业的真实需求。目前,全国多地通过举办职业技能竞赛、开设培训课程等多种形式,帮助家政服务人员提升职业技能水平,一些好的经验做法值得总结推广。持续扩大高素质、专业化家政服务人员供给,夯实家政服务业职业化发展基础,需要进一步加大对家政服务人员职业技能培训力度,支持有条件的家政服务企业加强技能提升培训,丰富线上家政服务业职业技能培训资源。

要完善相关配套政策,进一步健全家政服务业职业标准体系,优化从业人员职业评价。职业标准是人才培养、就业、晋级等评价考核的重要依据。完善家政服务业职业标准体系,既有利于科学有效管理和评价从业人员,也将拓宽从业者的成长渠道,让这一行业更有吸引力。有关部门应及时修订家政服务人员相关职业标准,完善家政服务业职业分类,推进家政服务人员职业技能等级认定,以更加完善的职业标准体系引领家政服务业职业化发展。

推进家政服务业职业化建设,还需要营造良好的社会环境,保障家政服务人员合法权益。更加尊重、包容的社会环境可以让从业者职业荣誉感更强,归属感更强,就业更加稳定。鼓励家政服务企业提升专业化、规范化管理水平,打造家政服务品牌,逐步向员工制家政企业转型发展。加强家政服务企业用工管理,引导家政企业建立与家政服务人员技能和服务质量相匹配的薪酬分配办法。同时,支持家政服务企业购买意外伤害、雇主责任等商业保险,更好保障从业者的各种权益。

家政服务是朝阳产业,也是爱心工程。推动家政服务业高质量发展,事关千家万户福祉。加强家政服务业职业化建设,提升家政服务业职业化水平,将促进家政服务业领域高质量充分就业,扩大家政服务有效供给,更好满足人民群众高品质的家政服务消费需求。在行业规范发展、居民消费水平提高和生活服务需求增加等因素的共同推动下,相信家政服务业市场潜力将进一步释放。

民生服务港

避免长时间使用大功率电器

本报记者 丁怡婷

专家提醒,当高温状态下家中降温设备等频繁使用时,容易出现负荷增大、电器设备过热、电线绝缘层老化等问题,需要注意用电安全。

国网唐山供电公司配网管理中心主任肖寒介绍,对于空调、冰箱、电扇等常用电器,应定期进行维护和检查,如发现异响、过热等异常情况,应立即停止使用并请专业人员进行检查。要避免长时间连续使用大功率电器,不要将多个大功率电器插在同一个插座上,以免超过插座的承载能力。同时注意不要在电线附近放置易燃物品,以防发生火灾事故,也不要使用破损的电线或插头。应定期检查电线绝缘层是否完好。发生雷雨天气时,尽量关闭家中电器、拔掉电源。家中要安装漏电保护器,并定期进行检测和测试。

如果有人发生触电怎么办?国网上海电科院设备技术中心李红雷博士介绍,发现有人触电,在救助时首先要切断电源,若电源较远或不具备断电条件,可用干燥木棍等绝缘物挑开触电者身上的带电体。切断电源之前不要用手去拉触电者,否则救助者也可能触电。如果无法对触电者实施救护,应及时拨打120急救电话。

专家还提醒,在户外玩耍时,不要在高压线附近放风筝,风筝一旦触碰到高压线或者距离太近,电流会沿着风筝线传递到人体,引起触电。发现电力设备发生故障,比如电线脱落,要远离8米以上,如果已在8米范围内要单腿跳离。远离故障电力设备后,要及时报修并告知附近经过的人。

本版责编:葛孟超

江苏南京实施三年行动方案

多举措帮扶残疾人实现高质量多元化就业

本报记者 姚雪青

打开读屏软件,耳机里,调快成5倍速的语音潮水般“嗖嗖”地传出——这些,是王慧玲刚刚“写”下的思路和大纲,此刻通过软件转化成她的语音提示器。大家在录音间的麦克风前,王慧玲的声音富有磁性和温度:“同学们晚上好,我是玲姐,欢迎收听《晚安,同学》。在这个暑假,大家有哪些计划安排呢?欢迎和我交流……”

今年26岁的王慧玲是一名先天视障的残疾人。从小看不见的她,对声音很敏锐,本科时就读于长春大学音乐表演专业,班级80多个学生中,有6名视障学生。大家在一起接受健残融合教育,度过了充实的4年。

毕业后,王慧玲回到安徽老家,从网上接一些配音的单子,但这些工作零碎且不稳定。

因为一次线上课程结缘,去年10月,她接到南京一个创业项目“彩虹之光”工作室的邀请,来到这里培训、就业。

“彩虹之光”工作室创始人叶泓霖也是一名视障青年,目前仍在南京中医药大学读书。叶泓霖告诉记者,报考推拿专业是父母的主意,毕业后可以到医院、诊所工作,但他自己却觉得视障残疾人择业不应只有一种选择,而是可以多元化发展。

叶泓霖告诉记者,大一时,在学校创业就业办老师指导下,他和同学们利用课余时间教盲人学习,并将课程在播客上发布,供更多人学习。同年,他带着这一公益项目参加联合国青年创客马拉松比赛,获得最高奖。学校所在的栖霞区残联关注到他们,邀请叶泓霖牵头

“数字经济下残疾人就业机遇与挑战”的调研。

在调研中,叶泓霖进一步认识到,视障残疾人融入社会缺乏职业技能。他联想到在盲校接触的有声书和电台知识,撰写出“有声主播”培训方案,经由栖霞区残联推荐,成功申报南京市残联重点储备项目。

2022年7月开始,叶泓霖和小伙伴们每个周日晚上在一家书店的一楼,面向本地视障人群开展“有声主播”培训,首期已有17名学员“出师”,还有超过1000名来自全国各地的学员在线得到指导。

“前年,区残联在创业园给我们提供了办公室作为创业基地。去年7月,我们又搬进市残联的‘创客空间’,前3年免房租。今年4月,团队在江苏社会助残大赛中获得全省第一的

民生改善在身边