

# “一键叫车”需“多轮驱动”

屠瑜

新民眼

今天,静安区临汾路街道牵手上海电信 IPTV 上线“电视出行”服务,老人可以在家操作遥控器来呼叫出租车。而这并不是上海出现的第一次便民叫车服务,此前就有“扬招杆叫车”“安康通”等诸多形式,但多数成效不彰。老年人“打车难”成为“老大难”,原因到底在哪里?

去年9月,“申程出行”App 上线试运行,推出了线下“一键叫车”服务,在全市范围内安装了近200根扬招杆。乘客只需按下路边候客站扬招杆上的呼叫键,就可以呼叫出租车。这一原本让人满怀期待的“便民实事”,却很快遭到了“呼叫后无司机接单”“扬招杆

‘死机’无人维护”等不少投诉。如今,扬招杆印上了二维码,用户微信扫码,便能通过小程序“一键叫车”。虽然这一方式让扬招杆不致完全沦为摆设,但也明显资源浪费,大材小用,让人可惜。这恐怕是急于上马,没有提前做好统筹设计规划,导致项目未达预期。

去年,在一次访谈中,针对老年人出行,上海市道运局客运处副处长王珩洁表示,交通管理部门前期联合相关部门结合“安康通”的相关服务,由出租汽车企业来承接老年人的叫车服务,100%满足“安康通”所发送过来的老年人的叫车需求。网上搜索资料发现,十几年前,“安康通”为老紧急呼叫援助服务不止一次被列为上海市府实事项目。按下按钮,无论何时何地,无论是叫车、送报之类的琐碎杂务,

还是紧急送医、安全求助等紧急事,都能一键接通。然而,随着“安康通”市场化运营后,略贵的价格使多数普通老年人望而却步。

“电话叫车”被很多人认为是老年人打车的最好方式,但“电话叫车”的普及也受到了种种制约。大众客户中心陈经理分析,大众出租一直都保留着“电话叫车”服务,还升级了“助老就医”服务。但是,因为老年人速度没有年轻人速度快,现在市区有许多马路边黄线不能停车的区域,驾驶员因为老年人上下车、结账速度慢等原因被电子警察拍到,后续会发生一些其他费用,也会导致部分驾驶员不愿意去接这类承担社会义务的订单,如果要给老年人用车提供更多服务,不是光出租车公司就能够做好,还要社会各方

面一起努力,为老年人等特殊乘客叫车提供更多便利。

国务院新闻办去年举行的《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》政策例行吹风会上,交通运输部新闻发言人、运输服务司副司长蔡国结表示,要“保障老年人不会上网或者没有手机也能打车。在医院等老年人出行集中的场所推动设置出租汽车停靠点、临时候车点以及临时叫车点。指导鼓励网约车平台,优化约车软件,增强方便老年人使用的一键叫车功能,降低操作难度,让老年人能用、会用、敢用、想用”。

今年有一种叫“一键叫车智慧屏”的新事物颇受市民好评。6月,全市首批100台具备刷脸叫车功能的“一键叫车智慧屏”全部启用,近日全市又新增了100个点,其中,愚园路上的一个公用电话亭变身“打车亭”,也让人眼前一亮。

“我在我们协和家园小区门卫室放了一个,老人就算没手机也没关系,保安可以用手机号码帮老人叫车,老人上车付费,就和以前的‘扬招’一样了。”长宁区绿八居民区党总支书记刘观锡说,现在数字化时代,老人特别不容易。人到了一定岁数,每个人都会有脑力衰减,需要我们社会的帮助,社区的后援。

方便老年人打车,任何时候不能以利益为导向,或图一时热闹。服务老年人更多是一种社会公益,一份城市责任。政府、企业、社区都付出一点,老年人配合一点,才能共同创造一个终端平等的和谐社会。如此,老年人打车问题自然会迎刃而解。

## 数字新社区 便民新体验

“电视出行”叫车服务率先在临汾路街道试运行

家住临汾路街道的68岁李奶奶不太会使用智能手机,有时外出需要打车,只能通过传统的“扬招”方式,遇到刮风下雨,苦等许久都不一定打到车。街道和上海电信合作,为街道独居老人家中电视机上的IPTV升级了“电视出行”功能,老人们只需在家打开电视按几下遥控器,即可呼叫到出租车,方便出行。



临汾路街道居民李奶奶在社区样板间体验“电视出行”一键叫车  
本报记者 张龙 摄

今天上午,“电视出行”一键叫车服务,在临汾路街道试点试运行,李奶奶开心地说:“装好‘一键叫车’,就再也不用在冷风里等车了!”率先牵手上海电信 IPTV 试点开展“电视出行”服务,是临汾路街道打造“数字新社区”的第一个服务新体验。

### 家中打车方便快捷

一大早,记者来到街道设在阳曲路391弄小区的家庭养老院样板间,和李奶奶一起体验“电视出行”一键叫车服务。在上海电信数字生活部产品经理的指导下,李奶奶打开电视机,在IPTV首页选择“一键叫车”,通过自动搜索,屏幕上就会出现附近可上车的地址选项,李奶奶选择离家最近的上车地址后,按下按键,然后根据屏幕上紧接着出现的下车地点,再按键选择下车地点。此时,屏幕左侧会显示机顶盒绑定的默认手机号,也可以在屏幕右侧输入要发给驾驶员便于联系的手机号。再点击“确认呼叫”,在确认屏幕上显示的信息无误后,最后点击“立即叫车”。后台会第一时间发送一个出租车信息的短信到李奶奶的

手机上,上面有接单驾驶员的姓名和车牌号,并显示“车辆正全速赶来”的信息,整个叫车过程只花了一分钟不到。

对记者提出的“驾驶员如果嫌运营路途远,不愿意接单怎么办”的疑问,街道工作人员表示,后台已制定相关机制,确保驾驶员及时接单。临汾路街道办事处副主任陈黛静介绍,现在已开始组织老人到样板间体验这项服务,如果老人愿意,就会到老人家中进行安装。

在今天上午举行的街道与上海信投、天翼数字生活科技有限公司、中国电信上海分公司北区电信局共同签订战略合作协议活动中,记者还了解到,街道把生活数字化转型与居民体验紧密结合,为居民群众特别是老年群体提供更有“温度”的社区服务。

### 数字化便民小助手

临汾路街道自去年以来,着力打造了“临小二”线上服务平台,各类社区服务都可以通过平台预约,内容包括约服务、约空间、约走访、物业报修等10多项便民实事。临汾

路375弄试点小区的居民纷纷表示,最直观的感受就是实现了居民活动室24小时开放。居民前往居委会门口的“临小二”系统,只需按指引操作,便可预约活动场所,到时间自行按密码打开活动室即可。

街道还在星城花园小区率先打造了沪上第一个社区不打烊服务区——“数字小屋”,约15平方米的空间里,添置了“一网通办”自助机、AI“一分钟诊所”、水电煤缴费一体机、网上图书馆以及共享打印机,面向居民24小时开放。星城花园小区居委会还为社区老人们引入了一台“养老数字伙伴”智能机器人,配有液晶显示屏和语音,为老人们提供定时提醒、上传各类体检数据等功能,是老人们日常生活的“小助手”。

据了解,临汾路街道还将在明年着力打造“五新”数字社区标杆示范点,围绕新基建、新空间、新形态、新模式、新体验,构建家庭、小区、社区相互交融的生活数字化转型模式,让每一位临汾居民都能够更好地融入数字生活、乐享数字生活。

本报记者 江跃中

## 人车分流 旧改小区成功逆袭

惠南镇建欣南苑升级社区管理让居民赞不绝口

本报讯(首席记者宋宁华)“没想到我们旧改征收小区也变得‘高大上’,实现人车分离,连住在商品房的子女看了都羡慕。”家住浦东惠南镇民乐城建欣南苑小区的居民张银汉自豪地告诉记者。今天上午,该小区的“人车分流”项目正式启动,成为浦东新区第一个实现“人车分流”的旧改征收小区。

### 高档配置 进旧改小区

今年68岁的居民张银汉是从黄浦区搬来的,他告诉记者,自己一年前搬进新居。该小区所在的惠南镇民乐大居是上海最大的市属保障房基地,居民多数是从市区搬过来的,而且以老人居多。

伴随着建欣南苑业主的相继入住,一些社区矛盾逐渐显现。比如小区行车对年老体弱者造成安全隐患、地下车库空间较大但使用率不高、电瓶车与机动车抢占地面车位等。“小区路面上的车辆行驶存在一定的安全隐患,地下车库又空空荡荡,能不能把资源有效利用起来,对小区做个升级呢?”有居民提出建议。

社区治理从来都是大难题,一个居民构成复杂的旧改征收小区更是如此。解决问题的关键在于“深入调研、充分沟通”。从今年4月开始,小区里的街坊邻居们就开始尝试通过民主议事的方式解决小区人车分流的问题。居民志愿者们开展了为期5天的深入调研,并会同物业公司、小区居民等多次讨论小区内部道路“人车分流”的可行性和执行方向。

为了解决在第一轮公众征询中出现的矛盾,在惠南镇社区基金会的联系下,小区于10月邀请第三方社会组织——上海屋里厢社区服务中心开展了3场居民参与式听证会,近百人次社区居民参与了听证。听证会融入“社区引导”专业技术,通过引导社区各方围绕

“人车分流”表达想法和诉求,最终达成意见共识,形成了解决方案。

### 拿下一个个“拦路虎”

记者了解到,在项目初期,面对居民们各种各样的需求和疑问,曾遇到过重重阻力。在第一轮公众征询当中,非车主居民基本持赞同或无所谓的态度,但遭到近8成车主的反对。反对的理由主要有地下停车费用贵、不方便、地下车库环境差等。其中,停车费成为“有车族”反对的首要原因。“路面停车收费每个月150元,地下300元,还要多开一段路,不是更方便了吗?”

针对这些问题,居民区积极和物业沟通,综合居民意见,双方协商达成了共识。最终物业形成了新的停车收费标准,同意将地下车位的租金降低到每月200元,每周还为居民提供了一次“亲情车”的福利,即来探望的家人每周免收8小时停车费,受到了居民们的普遍欢迎,价格问题迎刃而解。

同时,针对居民反映地下车库的环境问题,包括积水、卫生、灯光等,物业已经着手改善;在硬件设施上,崭新的车库指示牌已做好,新能源汽车充电桩安装也在计划中。

经过半年多时间,小区居民们终于达成共识,使“人车分流”项目进入了执行阶段。12月3日起,小区“人车分流”开始试运行阶段,小区居民组成的志愿者小组,自发在小区道路上担任宣传引导和维护秩序等工作。

今天,终于迎来了“人车分流”项目正式实施的好日子。由于腾出了地面空间,小区增设了户外长椅、健身器材等设施,居民们对小区的变化赞不绝口。张银汉在浦东成山路还有一套房子,但他决定在建欣南苑小区养老。“小区周边配套方便,离地铁、医院等都不远;小区里环境好、很安静,人车分流后档次上去了,更舍不得走了。”