

出租车票，老人联系上那家出租车公司。但司机死活不承认收了两份车钱……

这件事让刚刚学会使用打车软件的两位上海老人很是挫败，他不知道在什么时候自己已经被开通了免密支付，只要轻轻一扫码动作，钱就付好了。“这还了得，我支付宝里的钱也被扣掉了吧？”

“支付宝和微信是两家单位，就好像是两家银行，账户不互通的。我刚刚检查了你的手机，只开通了微信免密支付，没有开通支付宝免密支付。我现在帮你都取消了。”女儿耐心地解释，这已经是她的第N次现场教学了。

因为父亲常年体弱多病，需要多次进出医院，每次帮忙叫车实在不方便，女儿终于教会了70岁的老父亲使用叫车软件打车。然而这一次多付钱的遭遇又让他觉得，手机实在是太不安全了，老伴则在一旁悻悻然地说：我就只用现金……

这是记者的亲身经历，想必也是很多中年人共有的心塞经历——即便费尽九牛二虎之力，也很难让老人跨越横亘在两代人之间的数字鸿沟。

**作为发展中国家和老年人口最多的国家，如何让掉队的老人进入方便快捷的数字时代？**

2020年11月24日，国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》，提出

到2020年底前集中力量推动各项传统服务兜底保障到位，2021年底前推动老年人享受智能化服务更加普遍，传统服务方式更加完善。到2022年底前，线上线下服务更加高效协同，解决老年人面临的“数字鸿沟”问题的长效机制基本建立。

## 马路上的出租车为什么都不停了？

“我是一名退休职工，打车对我来说是个难题。每次在路边招手拦出租车都要等上很久，偶尔眼前有空车，跑过去一问，司机说这辆车已被别人预定了。”上海市民胡阿姨说出了许多老年人的心声。

为了解决老年人的出行刚需，在2020年年底，交通运输部运输服务司组织召开平台公司座谈会，曹操出行、滴滴出行、首汽约车、T3出行、高德地图、美团打车、申程出行、嘀嗒出行等8家平台公司参加。

会上，交通运输部运输服务司提出重点优化三大方面服务的要求。包括，优化网约车约车软件功能，增设方便老年人使用的“一键叫车”功能，争取春节前开通试运行；依托95128约车服务号码，在保持巡游出租汽车电召服务的同时，加快开通主要网约车平台电话叫车服务；通过技术手段，指导主要平台公司为老年人提供优先派单服务。

实际上，“一键叫车”这一功能，几年前已有雏形。滴滴平台可通过设置常用地址，让老年人免于手动输入地址。不过，如果是在常用范围之外叫车，就难以派上用场。

2020年9月，上海市民开始尝鲜无需输入起始点的“一键叫车”功能。由上海市政府主导，上汽集团打造，汇聚了全市出租车企业运能的上海市出租车统一平台“申程出行”上线试运行。经历了国庆假期、进博会、软件升级迭代等一系列“公测考验”后，“申程出行”App于12月初宣布正式运行。目前，平台注册的出租车驾驶员人数突破4万，覆盖上海所有出租车企业。它将老年人群打车需求作为重要关注点，首创“一键叫车”“大字模式”等功能，便利银发族使用。

数据显示，截至2020年12月28日，申程出行平台端内注册用户超过75万人。每日App内使用“一键呼叫”功能进行叫车的呼叫占比约12%，并呈现逐步增长趋势。

平台注册用户中，55岁及以上的中老年用户占整体用户的30%以上。其中，会有较高概率自主使用手机打车的55-65岁“低龄老人”约占整体用户总数的15%，与一键叫车的使用情况基本吻合。

从数字上来看，老年群体的叫车占比较低。“客群小、运营成本较大，从投入产出来看，‘一键叫车’性价比也许并不高。”业内人士指出，“不过，在数字化鸿沟逐渐加大的今天，愿意为小部分弱势群体提供便利服务，是企业责任，也是城市温度的体现。”

目前，相关平台正在开发针对老年人的打车功能。2020年12月

每次在路边招手拦出租车都要等上很久，偶尔眼前有空车，跑过去一问，司机说这辆车已被别人预定了。