

# 洛阳市主城区适老化无障碍交通出行服务指南

为着力提升老年人出行便利化水平，推进城市公交、轨道、出租车等领域老年人、残疾人出行的获得感、幸福感、安全感，结合我市主城区实际情况，制定本指南。

## 第一章 轨道交通

### 一、乘车政策

（一）年满 60 周岁的老人，工作日高峰时段（7:00-9:00、17:00-19:00，以进站时间为准）乘坐地铁享受五折优惠，其他时段享受免费乘坐，每月可免费乘坐地铁 70 次。盲人、残疾人等符合条件的人群可凭有效证件免费乘坐地铁。

（二）优惠群体为洛阳市本地户口。

（三）乘车方式：人脸识别

办理方式：符合条件的老年人凭身份证、残疾人凭有效证件到启明南路站、丽景门站、王城公园站、长安路站、秦岭路站、国花路站、牡丹桥站、市民之家站、兴洛湖站任意客服中心办理人脸识别，此后乘车通过人脸识别进出站。

## 二、进出站

### （一）无障碍通道（位置详见表1）

洛阳轨道各站点从站外到站内，从站厅到站台，基本设置无障碍坡道、无障碍电梯等设备设施，老人、孕妇、携带大件行李、婴儿车等乘客可选择无障碍通道。

### （二）宽闸机通道

洛阳轨道各车站均设置有宽通道闸机和人脸识别闸机，轮椅乘客、年长者、孕妇、大件行李乘客、携带婴儿车乘客及其他有需要的乘客可使用宽通道闸机进出站。

## 三、乘车

### （一）站台休息座椅

为方便老年乘客候车等待，洛阳地铁各车站站台配置休息座椅。

### （二）无障碍卫生间（位置详见表1）

洛阳轨道各车站付费区共设有35个无障碍卫生间，非付费区共设有5个无障碍卫生间，配备安全扶手等设备。

### （三）车厢轮椅固定区

地铁车厢设置专门的轮椅固定区，并设置轮椅区域标识和安全带，确保行车过程中轮椅乘客安全，有需要的乘客可通过站台安全门上无障碍标识快速找到轮椅固定区。车站配备轮椅渡板，保障坐轮椅的乘客能够顺畅快速进出车厢。

## 四、爱心预约

洛阳轨道全线开展“爱心预约”服务，可通过拨打 86008600 服务热线电话进行预约服务或告知站内工作人员，车站工作人员将提前在站台等候，提供无障碍渡板供老年、残疾人使用并协助老年乘客乘坐列车。

## **五、便民服务**

### **（一）爱心服务台**

洛阳轨道各车站设置有爱心服务台，摆放轮椅、针线盒、老花镜、打气筒、医药箱等物资，提供免费热水、雨伞租借、老年人上下车及休息服务。

### **（二）应急救护一体机**

洛阳轨道各车站均放置应急救护一体机，且洛阳轨道联合河南省红十字会、洛阳市红十字会开展了应急救护培训，有需求的乘客可咨询站内工作人员。

## **六、出行 APP**

洛易行 App 应满足适老化需求，提供语音、大字等适老化功能。

## **七、服务电话**

洛阳轨道热线电话：0379-86008600，有关轨道交通的投诉、意见或寻找物品均可拨打上述电话，也可拨打 12328 交通运输服务监督电话投诉举报、信息咨询。

表 1 无障碍设施位置

线路	车站	无障碍电梯		卫生间		联系方式
		出入口 无障碍 电梯位 置	站厅至站 台无障碍 电梯位置	卫生间位置	无障碍卫生 间位置	
1 号 线	红山站	无	站厅中部	站厅东北侧	站厅通道口 东北侧	86001191
	谷水站	E口、 D口	站厅中部	站台西侧	站台西侧	86001011
	秦岭路站	C口	站厅中部	站台西北侧	站台西北侧	86001021
	武汉路站	D口	站厅中部	站台东南侧	站台东南侧	86001031
	长安路站	E口	站厅中部	站台东侧	站台东侧	86001041
	上海市场站	A口	站厅中部	站台西侧	站台西侧	86001051
	牡丹广场站	B口	站厅中部	站台东侧	站台东侧	86001061
	七里河站	D口、 A口	站厅中部	站台西南侧	站台西南侧	86001071
	王城公园站	C2口	站厅中部	C口平台、 站台东南侧	C口平台、 站台东南侧	86001081
	1号线解放 路站	A口	站厅中部	站台西侧	站台西侧	86001091
	周王城广场 站	A1口、 D口	站厅中部	站厅西侧、 站台西侧	站厅西侧、 站台西侧	86001101
	应天门站	B口、 C2口	站厅中部	站厅东侧、 站台西南侧	站厅东侧、 站台西南侧	86001111
	丽景门站	C口	站厅中部	站台西北侧	站台西北侧	86001121

	洛邑古城站	C口	站厅中部	站台东侧	站台东侧	86001131
	夹马营站	D口	站厅中部	站台东侧	站台东侧	86001141
	启明南路站	D口	站厅中部	站台东侧	站台东侧	86001151
	塔湾站	D口	站厅中部	站台东侧	站台东侧	86001161
	史家湾站	A口	站厅中部	站台西南侧	站台西南侧	86001171
	杨湾站	A口、 C口	站厅中部	站台东侧	站台东侧	86001181
2 号 线	八里堂站	C口、 D口	站厅中部	站台东侧	站台东侧	86002751
	龙门高铁站	龙门枢纽下沉广场东侧	站厅中部 2部	站厅东南侧、站台西侧	站台西侧	86002701
	兴洛湖站	D口	站厅中部	站台南侧	站台南侧	86002651
	开元湖站	B口、 D口	站厅中部	站台南侧	站台南侧	86002601
	市民之家站	D口	站厅中部 2部	二乔路站方向站台东侧、八里堂站方向站台东侧	二乔路站方向站台东侧、八里堂站方向站台东侧	86002551
	体育中心站	C2口	站厅中部	站台南侧	站台南侧	86002501
	隋唐园站	D口	站厅中部	站台南侧	站台南侧	86002401
	文博园站	A口、 B1口	站厅中部	站台北侧	站台北侧	86002351

牡丹桥站	B 口	站厅中部	站台北侧	站台北侧	86002301
2 号线解放路站	F2 口	站厅中部	站台南侧	站台南侧	86002251
纱厂路站	D 口	站厅中部	C 口通道、 站台北侧	C 口通道、 站台北侧	86002201
洛阳火车站	A 口	站厅中部 2 部	站台北侧	站台北侧	86002151
国花路站	B 口	站厅中部	站台北侧	站台北侧	86002101
邙岭站	B 口	站厅西部	站台西侧	站台西侧	86002051
二乔路站	A 口	站厅中部	站台西侧	站台西侧	86002001

## 第二章 城市公交

### 一、老年人乘车政策

(一) 60-69 周岁老年人分时段免费乘坐公交车：高峰时段（7 点至 9 点、17 点至 19 点）实行五折优惠乘车，非高峰时段免费乘车。

(二) 70 周岁及以上老年人全时段免费乘车，每月 70 次，用完后照章付费乘坐。

(三) 优惠群体为具有洛阳市户口和长期在洛居住的老年人。

### 二、公交卡办理

#### (一) 60-69 周岁老年人（只可办理实体优惠卡）

办理方式：持本人二代身份证原件、二寸近期正面免冠彩色

照片一张到公交集团各 IC 卡人工充值点办理，办卡押金 12.5 元。  
咨询电话：0379—63192273。

## **（二）70 周岁及以上老年人（可办理实体卡、支付宝电子敬老卡）**

**1.实体卡。**每年 6 月、10 月两次集中办理，交本人二代身份证原件、二寸近期正面免冠彩色照片一张、乘车意外伤害保险费 10 元，由居住地社区、村庄、单位离休管理部门等办理单位集中登记造册，预约办理。实体卡有效期一年，每年统一年审。

**2.支付宝电子敬老卡。**70 岁生日当天即可办理，使用自己的智能手机下载安装支付宝 APP 最新版，实名注册，在支付宝 APP 点击首页上方“出行”图标并定位在洛阳后，再点击左上方“公交”即可办理。按照提示步骤开通，在开通过程中须在线进行身份信息验证，验证通过后须缴纳 10 元乘车意外伤害保险保费。电子敬老卡需在实体敬老卡有效期满之后再行开通，开通后，每次乘车需要持手机打开乘车码，刷码乘车。

## **三、敬老卡年审（只针对 70 周岁及以上老年人的敬老卡，每年 6 月、10 月统一年审）**

### **（一）社区集中年审**

已办理过公交敬老卡的老年人，交本人二代身份证原件、公交敬老卡、乘车意外伤害保险费 10 元，由居住地社区、村庄、单位离休管理部门等办理单位集中登记造册，预约办理年审。

### **（二）个人使用支付宝 APP 年审**

使用具备 NFC 功能的安卓智能手机（苹果手机 ios 系统暂不支持）下载支付宝 APP 实名注册，在支付宝 APP 主页面搜索“洛阳出行服务大厅”，进入“洛阳出行服务大厅”界面后，点击进入“敬老卡年审”项，打开手机 NFC 功能，通过手机 NFC 功能贴卡读取卡片信息。在“敬老卡年审充值界面”选择本月生效或者次月生效，缴纳乘车意外伤害险保险费 10 元并完成支付。支付款项后按提示进行贴卡充值，充值成功前请勿将卡片移走，待提示充值成功即可移走卡片，完成年审。

### **（三）个人使用洛阳行 APP 年审**

使用具备 NFC 功能的智能手机下载洛阳行 APP 实名注册后，使用洛阳行 APP 的卡片充值功能进行 NFC 贴卡充值，按照提示在线缴纳乘车意外伤害险保险费 10 元并完成年审公交敬老卡。

### **（四）支付宝洛阳公交电子敬老卡年审**

电子敬老卡使用期满后，将会出现“保险已到期，请重新购买保险，购买之后年审同步完成”提示，如需继续使用，按照提示在线缴纳乘车意外伤害险保险费 10 元，缴纳完成后即完成电子敬老卡的年审，电子敬老卡即时生效，有效期为自缴纳保费之日起一年。

## **四、爱心卡**

**（一）乘车政策。** 残疾人群体可申请办理爱心卡，享受全时段免费乘车政策，每月 70 次，用完后照章付费乘坐。

**（二）优惠对象。** 洛阳市常住人口，并同时持有第二代《中华人民共和国残疾人证》的残疾人。

### **(三) 办理方式**

1.具有洛阳市城区户口的残疾人可直接携带相关证件到所在区残联办理。

2.长期在市区居住或工作的洛阳市辖县户口残疾人到居住社区或工作单位出具手续，之后到所在区残联申请办理。

3.外地户口残疾人必须持有暂住证(居住证)才可到居住所在区残联办理。

4.爱心卡新办和年审均由各城区残联集中登记造册，按照约定时间办理。

新办须提供残疾人本人的二代身份证原件、二代残疾人证原件、二寸近期正面免冠彩色照片1张。

年审须提供残疾人本人的二代身份证原件、二代残疾人证原件、爱心卡(如有照片损坏、面部变化较大的情况，须提供二寸近期正面免冠彩色照片1张进行更换)。

### **五、乘车须知**

(一)乘坐公交车错开高峰时段。

(二)候车切忌跑步追赶。

(三)上车后扶稳先坐下。

(四)公交车上尽量往前坐。

(五)没有座位站立时需两脚分开。

(六)车辆行驶中切勿随意更换座位。

(七)等车停稳了再起身下车。

(八) 恶劣天气尽量减少出行。

(九) 身体不好时要有家属陪伴。

## 六、公交站台（站点）

持续推进适老化无障碍站台建设，参照《无障碍设计规范》(GB50763-2012)等有关要求，在具备条件的城市公交站台完善盲道、轮椅坡道等无障碍设施，新建和改建的城市公交站台要设置无障碍通道并配备座椅等候车设施。积极建设智能化公交站亭，实现公交实时点位滚动显示、公交到站语音提醒等功能，便利老年人候车乘车。

## 七、运营车辆

公交运营车辆应符合《河南省城市公共汽电车客运服务规范》第四章有关要求。敬老爱老线路使用车辆原则上应为低地板及低入口公交车，车内有敬老爱老专座，立杆加装防滑扶手，车厢内醒目位置张贴“关爱老人”等宣传标语以及老年健康、生活保健、敬老爱老主题宣传画；车厢内放置老花镜、急救包等爱心药箱。

## 八、驾驶服务

线路车长在行车中做到进站靠边一点、行车稳一点、态度好一点、耐心多一点，对老年乘客多问一句、多扶一把、多等一会，坚持耐心等候、坐稳起步、暖心提醒等特色服务，使老年乘客感受到浓浓的关爱服务。

适老化公交线路首选服务意识强、驾驶经验丰富的车长，应熟知老年人乘车、线路换乘信息、老年卡审验等相关规定。车长

要养成良好的操作习惯，做到起步停车平稳、匀速行车、制动柔和，对路上的交通状况有预判能力。

## 九、特殊情况处理

老年乘客在车内突发疾病，车长在向公司汇报并征求车内其他乘客同意后，尽力协助老人救治或送医，并按照应急处置程序做好相关工作。

## 十、出行 APP

洛阳行 App 应满足适老化需求，提供语音、大字等适老化功能。

## 十一、服务热线

洛阳公交热线电话：0379-63411661，有关城市公交的投诉、意见或寻找物品均可拨打上述电话，也可拨打 12328 交通运输服务监督电话投诉举报、信息咨询。

# 第三章 出租汽车

## 一、巡游车扬召服务

通过传统路面扬招的方式进行打车。

## 二、巡游车电召服务

### （一）电话约车

通过拨打 95128 语音自助叫车，乘客根据电话内的语音提示进行操作，95128 将根据乘客阐述的上下车地址进行派单，接单司

机会与乘客进行联系。

## **(二) “95128 新出租” 约车系统叫车**

通过 95128 新出租公众号、95128 新出租小程序线上叫车。

叫车方式：打开手机定位，微信搜索“95128 新出租”小程序，进入页面后直接点击“呼叫”即可叫车。

## **三、网约车平台 “一键叫车”**

各网约车平台 APP 的助老界面和“一键叫车”功能，可便利老年人出行打车。目前网约车平台陆续开通了“一键叫车”功能，通过老年版小程序或 APP 首页助老界面，点击按键即可叫车，简化相关操作，提供便捷服务。

## **四、驾驶服务**

出租汽车驾驶员要增强助老服务意识、安全意识，积极参与、及时响应老年乘客的出行需求，真诚热情服务保障老年人舒心乘车，乘客携带行李时，主动帮助乘客取放行李，主动协助老、幼、病、残、孕乘客上下车。

## **五、服务热线**

出租汽车行业热线电话：0379-63947153，有关出租汽车行业的投诉、意见或寻找物品均可拨打上述电话，也可拨打 12328 交通运输服务监督电话投诉举报、信息咨询。

# **第四章 行业监管**

## **一、政策制定**

市交通运输局指导轨道、公交、出租行业发展，根据上级有关要求和群众出行需要，落实适老化无障碍出行有关工作部署，协调适老化无障碍设施建设，参与制定符合洛阳实际的适老化无障碍出行政策。

## **二、服务监督**

市交通运输局对轨道、公交、出租行业的运营进行监督管理，每年对运营服务质量进行监督考评，监督和指导服务质量投诉处理，确保乘客的合理诉求得到及时和有效的解决。督促运营企业按照有关规范和标准提供优质服务，对服务中存在的问题监督整改，不断提高服务质量。

## **三、投诉受理**

### **（一）平台留言**

关于轨道、公交、出租行业的诉求，可通过“百姓呼声”“微信公众号”“12345 政务服务便民热线”及交通运输局门户网站留言反映，原则上“百姓呼声”“微信公众号”平台留言将在 1 个工作日内回复，“政务服务便民热线”及交通运输局门户网站留言将在 3 个工作日内及时回复。

### **（二）电话受理**

12328 交通运输服务监督电话、市交通运输局值班电话 0379-63239979 均为 24 小时全天在线，接听到关于交通运输行业

投诉电话后及时处理。