出行更“丝滑”，青岛加码公共交通“适老化”

面向地铁、公交、出租车等场景，推出“发光裙边”“一键叫车”等系列暖心举措，多维度回应老年群体需求

□青岛日报/观海新闻记者 **周建亮**

人口老龄化是我国现代化进程中的基本国情，积极应对人口老龄化是事关国家发展全局的重大战略。

从出行方式来看，除步行外，老年人以乘坐常规公交、地铁、出租车等公共交通工具为主。随着老年群体出行需求持续增长，公共交通适老化改革不仅是回应民生关切的“必答题”，更是保障老年人平等、体面出行权益的关键抓手，直接关系到老年群体的出行质量与幸福感。

今年9月1日起，《城市轨道交通系统适老化基本设备与设施配置通用技术要求》推荐性国家标准正式实施。标准围绕老年人进站、换乘、候车、乘车、出站完整出行链条，从多维度对城市轨道适老化设备设施提出新要求。该标准的实施，为我国城市轨道交通适老化设备设施的设计、建设和运营维护提供了统一技术依据，将有力推动全龄友好轨道交通建设，切实保障老年人公共出行权益。

截至2025年末，青岛60岁以上户籍人口达233.5万人，户籍人口老龄化率达27.22%，已进入中度老龄化社会。近年来，青岛聚焦地铁、公交、出租车等出行场景，从低踏板公交、无障碍电梯、“一键叫车”等有温度的细节入手，努力让老年群体出行更安全、更便捷、更舒心。



在新车采购上优先挑选低地板、低入口车型，配备一级踏步、宽车门、轮椅翻转踏板、可调节高度空气悬挂，预留轮椅停靠区域，减少老人抬脚上下车的不便。目前，现有适老化车型占比达76.85%

已投入运营的车辆持续调整，调大到站播报音量，设置大字线路显示屏、敬老提示标识，配齐爱心专座、车厢便民物品，贴合老年人乘车习惯

青岛城运控股集团现有“敬老文明号”线路9条，其中国家级“敬老文明号”3条

公交 适老化车型占比近八成

常规公交是老年人出行的重要方式之一，老年乘客是公交客流中的主要群体。受道路拥堵、恶劣天气等因素影响，传统公交存在候车时间不确定、车辆到站时间不规律等问题。老年人在上下公交车时还面临上下车台阶过高、轮椅出行不方便等痛点。

青岛城运控股集团数据显示，老年乘客约占公交总客流的47%。面对日益凸显的老年群体出行需求，青岛持续推进硬件设施的适老化，在新车采购上优先挑选低地板、低入口车型，配备一级踏步、宽车门、轮椅翻转踏板、可调节高度空气悬挂，预留轮椅停靠区域，减少老人抬脚上下车的不便。目前，现有适老化车型占比达76.85%。已投入运营的车辆也持续调整，调大到站播报音量，设置大字线路显示屏、敬老提示标识，配齐爱心专座、车厢便民物品，贴合老年人乘车习惯。

青岛城运控股集团现有“敬老文明号”线路9条，其中国家级“敬老文明号”3条。常年和老年乘客相伴同行，一线驾驶员结合乘车场景，总结出不少贴心实用的服务“妙招”。

作为青岛市“敬老文明号”，青岛城运控股公交集团李沧巴士公司所属318路沿线居民区、大型商圈密集，贴合市民购物、通勤等日常出行，老年乘客出行占比高。聚焦“银发族”平安出行需求，318路线持续深耕“搀一把+”特色服务，以“暖、稳、对、准”为关键，秉持“优无止境”的工作导向，着力打造特色鲜明、群众满意、亮点突出的公交适老服务。同时，细化多项适老便民举措，围绕季节变化与老年出行痛点，车厢便民箱同步配齐升级，新增老花镜、应急药品、便民袋等适老物资，以备乘客不时之需。赶在天气转凉之前，318路驾驶员于鑫洋提前准备了毛绒坐垫等，一旦降温可以第一时间铺进车厢。“希望这些小举措能为老年乘客带来一点便利、一份温暖。”于鑫洋说。

■公交李沧巴士工作人员协助老年乘客上车。**周建亮** 摄

地铁 常态化落地多项适老举措



■地铁8号线南段车站扶梯点亮“发光裙边”。 **周建亮** 摄

中国城市规划设计研究院轨道标准研究室主任、全国城市轨道交通标准化技术委员会秘书长黎晴介绍，《城市轨道交通系统适老化基本设备与设施配置通用技术要求》推荐性国家标准对车站通行路径、地面条件、升降设备、站台乘降环境作出系统性规定，要求适老化流线应覆盖老年乘客出行的全过程场景。针对易发生摔倒、磕碰的关键环节，标准专门设置防护要求，筑牢老年乘客出行安全防线。

青岛地铁积极弘扬“尊老、敬老、爱老、助老”的社会美德，常态化落地多项适老举措。

扶梯是市民进出地铁站时经常乘坐的设施。9月22日开通的地铁8号线南段在电扶梯上有了新巧思：点亮专属“发光裙边”，设备披上暖光外衣，“颜值”与安全感的双重升级不仅为这条“城市动脉”增添一抹温暖亮色，也让老年人出行更加安全。乘梯时，出入口动态变色灯带随运行方向自动切换，入口亮起柔和绿灯提示通行，出口为醒目红灯提醒止步。直观的色彩引导让老人小孩都能一眼看懂，有效减少扶梯口拥堵，让高峰通行更顺畅。青岛地铁集团有限公司第三建设分公司工作人员陈曦介绍，除了裙板主灯带，扶梯两端同步加装梳齿照明灯，与裙板灯带平齐衔接，无缝覆盖梳齿板和前沿板区域，尤其在光线较弱的出入口，能清晰地勾勒梯级与地面交界线。

老年人的日常出行安全和便利不止于灯光。目前，青岛地铁全线网176座车站开放公共区域打造“地铁城市幸福空间”，提供饮用水等服务，配备“幸福百宝箱”（含老花镜等），并设有临时休息区，配备座椅供乘客歇脚。同时，已实现无障碍坡道、无障碍电梯全覆盖，电梯内设有安全扶手，切实解决轮椅乘客进站通行难题；各站台统一配置无障碍折叠垫板，有效填补站台与列车的缝隙及高度差。宽通道闸机、无障碍卫生间、盲道指引系统等配套设施一应俱全，从进站、乘车到出站全方位保障特需乘客出行需求。

优化信息引导与智慧服务，是本次城轨交通适老化标准的另一大重点。该标准充分考虑老年人视听特征，规范导向标识、广播播报、应急呼叫装置等要求。目前，青岛地铁对全线网车站、车厢PIS屏进行升级，采用大字体、高对比度设计，精简非必要信息，实现“抬眼即懂、一键获取”，提升老年乘客出行信息对称性与通行效率。青岛地铁App特别设置“关怀模式”，“关怀模式”下App界面字体放大，方便老年乘客查询全部站点信息及列车到站时刻、站点设施、爱心预约等内容。

设施设备要适老化，服务关怀要人性化、细致化。这是青岛地铁一直以来秉承的理念。

“出门在外，我们互相帮助下彼此的父母”，刷屏全网的“在外父母互助”的暖心约定悄然戳中无数人心底最柔软的角落，一句“有人替我照料父母”便是世间最踏实的安心。为保障老年乘客出行，青岛地铁在地铁胶东机场枢纽车站上线“暖心助老·首站接应”行动，用心守护长辈抵青的第一程。家中长辈若独自抵青，首站抵达地铁胶东机场站，可预约专属接应服务。此外，家中若有出行不便的老人，本人或者家属也可通过青岛地铁App爱心预约出行服务。

全线网176座车站开放公共区域打造“地铁城市幸福空间”，提供饮用水等服务，配备“幸福百宝箱”，并设有临时休息区，配备座椅供乘客歇脚

无障碍坡道、无障碍电梯全覆盖，电梯内设有安全扶手，切实解决轮椅乘客进站通行难题；各站台统一配置无障碍折叠垫板，有效填补站台与列车的缝隙及高度差

宽通道闸机、无障碍卫生间、盲道指引系统等配套设施一应俱全

升级全线网车站、车厢PIS屏，采用大字体、高对比度设计，精简非必要信息，实现“抬眼即懂、一键获取”

地铁8号线南段电扶梯点亮专属“发光裙边”，扶梯两端同步加装梳齿照明灯，让老年人出行更加安全

地铁胶东机场枢纽车站上线“暖心助老·首站接应”行动

青岛地铁App特别设置“关怀模式”，“关怀模式”下App界面字体放大；家中若有出行不便的老人，本人或者家属可通过青岛地铁App爱心预约出行服务

地铁

出租车 构建助老出行服务网络

“以前打车，最头疼的就是定位不准。上次打车，跟司机电话沟通了半天也没碰上面，最后车也没坐成，后来只能靠孩子帮忙叫车。”在合肥路街道新设的助老站牌前，市民张阿姨如是说。张阿姨的困扰，是大部分老年人出行的痛点，也是青岛市运输事业发展中心推动助老出行服务的初衷。

为破解老年人“打车难”问题，2023年以来，青岛市交通运输局将提升助老出行服务纳入全面部署，持续推动出租汽车行业助老出行服务体系建设，升级建设巡游出租汽车95128电话约车服务平台，专门面向巡游出租汽车提供接单、派单服务。青岛市运输事业发展中心重点推进助老打车站牌设置工作，通过协同联动区（市）相关部门，积极指导滴滴出行、高德打车等重点网约车平台及聚合平台在全市老年人密集场所科学布点，进一步优化、提升助老出行服务水平。截至目前，已累计设置助老打车站牌100余处，初步构建起线上线下联动的助老出行服务网络。

针对定位漂移难题，助老站牌设置了“一键扫码”项目。乘客无需下载任何打车软件，仅使用微信扫码即可实现叫车功能，且扫码后，系统会自动精准定位上车点，为仅会使用微信等简单功能的群体提供了极大便利。同时，站牌整合了巡游车95128电话召车和网约车扫码叫车两种方式，充分满足老年群体差异化叫车需求。

10月29日，由青岛城运控股集团打造的青岛首个国企自营网约车平台“琴岛e行”正式载客运营。该平台提供超大简化界面，支持语音叫车，子女可远程代叫、行程实时同步家属，彰显了助老出行温度。

从升级上线95128电话约车服务平台为不熟悉智能手机的老年人保留传统打车渠道，到在社区设置推广助老站牌、增设网约车“一键叫车”功能，青岛已初步构建起出租汽车行业助老出行服务体系，并将持续扩大助老站牌覆盖广度和密度，优化响应效率和服务流程，全面织牢织密助老出行服务覆盖网络，持续探索老年人智慧出行最优解。

升级建设巡游出租汽车95128电话约车服务平台，专门面向巡游出租汽车提供接单、派单服务

设置助老打车站牌100余处，以“一键扫码”项目破解定位漂移难题

青岛首个国企自营网约车平台“琴岛e行”载客运营，提供超大简化界面，支持语音叫车，子女可远程代叫、行程实时同步家属

出租车

专家观点

青岛市交科院综合交通规划研究院规划咨询室主任陈军：保障老年人出行权益 激发银发经济新动能

调查显示，老龄人口出行以购物、出游、健身等休闲娱乐为目的，占70%以上，其次为接送孙辈上学，工作、商务等出行所占比例较低。建议持续提升适老化公共交通服务水平，推进适老化交通设施建设和改造，更好保障老年人出行权益，激发银发经济新动能。

提升适老化公共交通服务水平。推动社区交通微循环发展，考虑老龄人口出行需求，开通连接社区至医院、菜市场、超市等的公交微循环线路，保障公交乘客行程时间的可靠性，持续打造敬老爱老城市公共汽电车线路，在老年人乘车集中的线路和时间段，优先安排低地板及低入口公交车辆提供服务。合理处理站台和公交车辆底盘的高度关系来减少老龄人口上下站台和上下车的障碍，完善城市公共汽电车站台盲道、轮椅坡道和缘石坡道设置，并与人行道有机衔接。

推进适老化交通设施建设和改造。合理规划步行系统，提高慢行区域的连续性，加强人行道精细化设计，充分考虑适老出行，注意人行道铺装选材和防滑设计，保障老龄人口出行安全。构建安全的人行过街空间，提高无障碍设施的覆盖率，在有条件的过街天桥增设电梯，为老龄人口出行提供更多安全保障及通行上的便捷，过街地道合理设置双向自动扶梯或者在楼梯侧设置无障碍设施。合理调整交叉口信号配时，信号周期设计保证按照老龄人口的步行速度能够顺利通过路口，如果路口难以一次通过，可通过设置二次过街安全岛，提高老龄人口步行交通安全空间。