



[_ \(http://www.mot.gov.cn\)](http://www.mot.gov.cn)

欢迎使用交通智搜

交通运输部办公厅关于加快推广应用95128出租汽车约车服务电话号码的通知

各省、自治区、直辖市，新疆生产建设兵团交通运输厅（局、委）：

为贯彻落实《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的通知》（国办发〔2020〕45号）和《交通运输部等7部门关于切实解决老年人运用智能技术困难便利老年人日常交通出行的通知》（交运发〔2020〕131号）要求，切实办好2021年交通运输更贴近民生实事，加快推广应用95128约车服务电话号码（以下简称95128电话），更好地便利老年人打车出行。现将有关事项通知如下：

一、充分认识推广应用95128电话的重要意义

党中央、国务院高度重视解决老年人运用智能技术困难，对包括便利老年人打车出行在内的一系列工作进行了部署。各级交通运输主管部门要坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，进一步提高政治站位，认真落实2021年便利老年人打车出行更贴近民生实事工作安排，坚持公益属性，加强组织领导，完善保障措施，加大推广力度，切实发挥95128电话对便利老年人打车出行的服务保障作用，确保老年人日常交通出行便利。

二、统筹做好95128电话推广应用工作

各省级交通运输主管部门要按照任务分解表（见附件1），细化明确本省份推广应用95128电话的工作目标、推进计划，确保本省份不少于50%的地级及以上城市2021年9月底前上线试运行，2021年底前正式开通使用。已开通其他约车电话号码服务的城市，也要加快开通95128电话，作为本地出租汽车约车服务的统一入口，或其他号码并行，共同为广大乘客提供约车服务。

三、创新运营服务模式

各地交通运输主管部门要充分调动行业各方力量，优选和培育95128电话运营主体。鼓励依托既有呼叫中心、企业调度中心等开通95128电话，避免重复建设和资源浪费。95128电话运营单位应具备服务能力，确保提供24小时服务，保证服务的连续性和

稳定性。鼓励通过虚拟座席、云平台等运营模式，探索开展一键派单、语音转发等服务，降低运营成本。

四、切实做好运力保障

各地交通运输主管部门要按照操作简便、响应高效、服务优质的要求，建立健全95128电话运行机制，择优选取巡游车企业和网约车平台公司提供运力保障。要督促指导95128运营单位，通过排号轮转、就近派单等多种方式，充分调动各运力保障企业的积极性，确保95128电话高效运行。鼓励网约车平台公司参与地方95128电话的运力服务保障，探索开展线下结算等服务功能。各地交通运输主管部门要指导出租汽车企业建立健全激励机制，调动驾驶员服务的积极性，加强驾驶员的培训教育，增强服务意识，提高服务质量。

五、建立健全长效运行机制

各地交通运输主管部门要结合本地实际情况，积极争取当地政府财政性资金支持，确保95128电话按时开通和稳定运行。对积极参与运营服务的出租汽车企业及个人，要优先给予服务质量信誉考核加分等奖励措施。部将研究制定95128电话运行使用评价制度，加强对各地95128电话运行使用情况的运行监测和评价。

六、强化宣传引导

各地交通运输主管部门要积极通过门户网站、车贴及新媒体等方式，多途径、多方位宣传推广95128电话。要通过移动互联网应用程序（APP）、小程序、公众号等方式增加95128电话呼叫入口，提高拨打号码的便利性，方便广大乘客使用。要及时总结95128电话推广应用的有益做法和典型案例，加强宣传报道，为95128电话推广应用营造良好氛围。

七、加强总结评估和信息报送

各省级交通运输主管部门要及时了解掌握本省份95128电话推广应用情况，并及时总结评估。明确本省份95128电话推广应用工作的责任部门及联系人，2021年7月至11月期间，每月10日向部报送本省份已开通95128电话的城市名单和使用情况；2021年11月30日前对本省份95128电话推广应用情况进行全面总结并报部。

中国交通通信信息中心作为技术支持单位，受部委托负责95128电话的使用管理，

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_6429

