阳城县交通运输局文件

阳交字〔2026〕68号

阳城县交通运输局
关于印发《老年人出行优质服务制度》等
制度的通知

各股室、各交通运输经营企业：

为深入贯彻积极应对人口老龄化国家战略，全面落实省、市、县关于养老服务、老年人权益保障、适老化交通服务工作部署，进一步规范我县交通运输行业老年群体出行服务标准，提升交通运输敬老、适老、为老服务质效，切实保障广大老年人安全、便捷、舒适出行，结合我局工作实际，研究制定了《阳城县交通运输局老年人出行优质服务制度》《阳城县交通运输局老年人出行监管管理制度》两项制度，

现印发给你们，请认真贯彻执行。

阳城县交通运输局

2026年10月13日

（此件公开发布）

阳城县交通运输局
老年人出行优质服务制度

第一章 总则

第一条 为落实积极应对人口老龄化战略，贯彻《中华人民共和国老年人权益保障法》，规范全县城市公交、城乡客运、客运站等老年人出行服务标准，引导运输经营主体主动提供敬老便民服务，保障老年人安全、便捷、舒适出行，弘扬尊老敬老爱老助老风尚，结合我县交通行业实际，制定本制度。

第二条 本制度适用于本县城市公交、城乡客运、汽车客运站等交通运输经营企业，是行业开展老年人出行服务的执行主体。

第三条 工作原则：安全优先、便民适老，主动服务、人文关怀，企业主责、提质增效，不断优化老年群体出行体验。

第二章 优待政策服务

第四条 严格落实老年人公交优待政策。企业按规定执行65周岁及以上老年人凭老年优待卡免费乘坐城市公交政策，做到应享尽享，规范持卡乘车管理，做好政策宣传。

第五条 优化老年优待卡便民服务。设置专门服务窗口，提供老年优待卡办理、年审、挂失、补换卡服务，简化申请材料，推行下乡集中办卡、上门协助代办服务，公开办理流程、时限，方便老年人办卡用卡。

第六条 落实场站优先优待服务。客运站设立老年人优先购票、优先安检、优先乘车通道，保留人工售票窗口，解决老年人不会使用智能手机购票、扫码等难题。

第三章 客运场站与车辆适老化服务

第七条 场站适老化服务。候车亭、客运站保持候车座椅完好，配齐扶手、无障碍通道、防滑地面、爱心专座等设施；保持站内环境整洁，张贴优待政策、办事指南及投诉电话。工作人员主动为老年人提供咨询、引导帮扶。

第八条 公交车辆敬老服务。公交车按规定设置老弱病残孕爱心专座；车辆语音、文字报站清晰完整；驾驶员做到平稳启停、平稳进站，耐心等候行动迟缓老年人上下车，主动帮扶拄拐、体弱老人；主动劝导乘客为老年人让座；耐心解答线路咨询，严禁拒载、甩客、言语催促、生硬对待老年乘客。

第九条 农村交通适老化服务。优化通村客运线路和班次，保障养老机构、村级日间照料中心周边道路通行顺畅，方便农村老年人出行。

第四章 从业人员服务与应急服务

第十条 从业人员敬老服务培训。企业定期开展尊老敬老文明服务培训，将老年人服务规范纳入岗前、常态化培训内容，提升驾驶员、站务人员服务意识。

第十一条 突发事件服务处置。如老年乘客发生突发疾病、摔倒等意外情况，从业人员第一时间做好现场处置，必要时协助联系家属、送医救治，做好事件登记记录。

第十二条 志愿服务与宣传服务。组织行业志愿服务队伍，在客运站、公交站点开展敬老志愿帮扶；利用车内显示屏、站台宣传栏、新媒体等渠道宣传老年出行优待政策和出行安全知识。

第五章 服务诉求处置

第十三条 畅通老年人诉求渠道。企业设立服务咨询、投诉电话，对老年人提出的咨询、意见、投诉实行登记、办理、反馈、回访闭环管理，限时答复。

第十四条 持续优化服务。收集老年人反映的乘车难、站点设置、语音播报、候车设施等问题，及时优化线路班次、站点、车辆设施，持续提升适老化出行服务水平。

第六章 附则

第十五条 本制度如国家、省、市、县出台新政策规定，从其规定。

第十六条 本制度由阳城县交通运输局综运股负责解释。

第十七条 本制度自印发之日起施行。

阳城县交通运输局
老年人出行监管管理制度

第一章 总则

第一条 为强化交通运输行业监管职责，督促全县公交、客运站落实老年人出行优待政策与敬老服务标准，及时纠正损害老年乘客合法权益的行为，持续规范行业敬老服务秩序，依据相关法律法规及政策，结合我县实际，制定本制度。

第二条 本制度监管对象为县域内公交企业、客运站等交通运输经营主体。本制度用于规范本局对老年人出行服务开展监督、检查、考核、处置工作。

第三条 监管原则：依法监管、问题导向，日常巡查与专项检查结合，督导整改、奖惩联动，推动适老化出行服务落地见效。

第二章 监管内容

第四条 优待政策落实情况监管。重点检查老年公交免费乘车政策执行情况；老年优待卡办理、年审、补换卡便民服务落实情况；客运站优先购票、人工窗口保留等优待措施落实情况。

第五条 适老化设施监管。检查公交车辆爱心专座、扶手、语音播报设备完好情况；客运站、候车亭无障碍通道、座椅、防滑、扶手等适老化设施建设维护情况；养老机构、农村日间照料中心周边道路、通村客运通达保障情况。

第六条 从业人员服务行为监管。监督企业驾驶员、站务人员敬老服务落实情况，重点排查拒载老年人、甩客、态度恶劣、粗暴催促老年乘客等违规行为。

第七条 应急管理落实监管。检查企业老年人乘车突发事件应急预案、从业人员应急培训、突发情况处置台账建立情况。

第八条 投诉办理监管。监督企业老年乘客诉求受理、登记、处置、回访闭环机制落实情况，核查12345政务热线、群众来信来访涉老年人出行问题办理质量。

第三章 监管方式

第九条 日常监督检查。采取现场稽查、线路抽查、场站暗访、车载视频抽查等方式常态化开展检查，做好检查记录。

第十条 专项督查。结合敬老月、节假日、重大民生工作安排，组织老年人出行适老化服务专项检查，集中排查突出问题。

第十一条 群众监督。依托12345政务服务热线、信访、意见箱、线上留言等渠道收集老年群众反映问题，作为监管重要依据。

第十二条 企业自查。督促运输企业定期开展老年人出行服务自查自纠，按时报送自查报告、问题清单和整改台账。

第四章 问题处置与整改

第十三条 发现轻微服务不规范问题，现场下达提醒，督促企业立行立改。

第十四条 查实企业存在优待政策落实不到位、服务态度恶劣、多次被老年乘客投诉等问题，下达整改通知书，限期整改，并跟踪复查整改成效。

第十五条 对拒不整改、整改不到位、造成较大不良社会影响的，依法依规采取行业通报、约谈企业负责人等措施，相关问题记入企业服务质量档案。

第五章 附则

第十六条 本制度如国家、省、市、县出台新政策规定，从其规定。

第十七条 本制度由阳城县交通运输局综运股负责解

释。

第十八条 本制度自印发之日起施行。

阳城县交通运输局办公室　　2026年10月13日印发