甘肃省 2022 年推行适老化交通出行 服务工作方案

为实施积极应对人口老龄化国家战略，着力提升老年人出

行便利化水平，在城市公共汽电车、城市轨道交通、出租汽车

等领域推行适老化交通出行服务，加强新时代老龄工作，切实

提升广大老年人的获得感、幸福感、安全感，制定本工作方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻

党的十九大和十九届历次全会精神，全面贯彻积极应对人口老

龄化国家战略，深入落实《中共中央国务院关于加强新时代老

龄工作的意见》《国务院关于印发“十四五”现代综合交通运

输体系发展规划的通知》（国发〔2021〕27 号）等要求，紧紧

围绕老年人在城市交通出行中面临的最突出问题和最迫切需

求，统筹推进城市公共汽电车、城市轨道交通、出租车等领域

适老化服务提升、车辆更新、设施改造，进一步提高全省适老

化交通出行服务水平。

二、目标任务

2022 年，全省继续坚持传统服务方式与智能化服务创新并

行，持续提升巡游出租汽车电召服务水平，完善网约车“一键

叫车”、电话叫车功能和服务响应，推动城市公共汽电车站台

适老化改造，地铁上下车配备无障碍渡板，打造敬老爱老服务

— 3 —

城市公共汽电车线路，全省新增及更新低地板及低入口城市公

共汽电车 80 辆，不断提升老年人交通出行便利化水平，增强老

年人的幸福感、获得感、安全感。

三、主要工作

（一）便利老年人打车出行。兰州、天水市交通运输主管

部门要在 2021 年开通“95128”电召服务的基础上，提高电话

接线率和派车率，持续提升巡游出租汽车电召服务水平，确保

电话预约叫车服务能够按时约到车。各地交通运输主管部门要

引导积极网约车平台公司优化约车软件服务功能，增设“一键

叫车”和电召服务功能，实现对老年人订单优先派车服务。要

督促辖区出租汽车继续保持巡游车扬召（路边招手打车）服务，

在运费结算时要同时支持电子移动支付和现金支付等多种形

式，为老年人乘坐出租汽车出行提供便利。

（二）推进公共站台适老化改造。各地交通运输主管部门

要参照《无障碍设计规范》（GB 50763-2012）等有关要求，加

强城市公共汽电车站台适老化改造，从合理增设乘车站点、设

置无障碍通道、服务设施、标识、人员服务等方面进行全面优

化提升，辖区各县至少改造完成 3 个无障碍城市公共汽电车站

台，为老年人等特殊群体提供更好的服务条件。兰州市交通运

输主管部门要推动兰州市轨道交通 1 号线各车站配备上下车无

障碍渡板，渡板的配备和存放应满足运营需要，各车站每侧站

台至少配有 1 套渡板，存放位置应便于取用和存储。“地铁上

— 4 —

下车无障碍渡板”配备情况将纳入交通运输部城市轨道交通年

度服务质量评价。

（三）打造敬老爱老公交线路。各地交通运输主管部门积

极开展适老化城市交通出行服务，各地积极推进低地板及低入

口城市公共汽电车新增及更新，根据前期摸排情况，金昌市新

增及更新 10 辆，张掖市新增及更新 50 辆，酒泉市新增及更新

10 辆，临夏州新增及更新 10 辆，其他市州根据辖区需要，积极

推动使用低地板及低入口城市公共汽电车车辆。要督促各市

（州）人民政府所在县（区）打造敬老爱老服务城市公共汽电

车线路，组织开展靠边停车、停直对正、无障碍踏板使用活动，

敬老爱老公交线路原则上应全部使用低地板及低入口城市公共

汽电车车辆，各市（州）全年至少打造完成 1 条敬老爱老公交

线路。敬老爱老公交线路车辆需配置老幼病残孕优先座位，落

实老年人优先优惠乘车政策，配备经验丰富的司乘人员，车辆

内开展敬老爱老宣传，车厢内配备便民箱等。

四、责任主体

牵头部门：厅运输处

协办单位：厅科技处、厅安全监督处、省交通工会，省道

路运输事业发展中心，省交通科技通信中心

实施单位：各市（州）交通运输局（委）

五、实施步骤

（一）制定方案阶段（2022 年 5 月）。各地交通运输主管

— 5 —

部门将推行适老化城市交通出行服务纳入年度重点工作，对照

本方案确定的目标任务，摸清底数现状，制定本市（州）工作

方案。各项工作要明确时间节点、提出量化目标、细化进度安

排，并明确责任部门和联系人。各地工作方案请于 5 月底前报

省厅。

（二）部署试点阶段（2022 年 6 月）。各地交通运输主管

部门积极广泛动员本辖区内城市开展适老化城市交通出行服

务，督促各市（州）人民政府所在县（区）打造敬老爱老服务

城市公共汽电车线路，兰州市至少选取 1 个地铁车站配备上下

车无障碍渡板。

（三）工作开展阶段（2022 年 7 月至 10 月）。各地要按

照方案确定的量化目标，开展敬老爱老服务城市公共汽电车线

路、新增及更新低地板及低入口城市公共汽电车、城市公共汽

电车站台适老化改造等目标任务，持续提升巡游出租汽车电召

服务能力，网约车平台公司持续完善“一键叫车”、电话叫车

功能和服务响应。兰州市实现地铁车站配备上下车无障碍渡板。

（四）总结评估阶段（2022 年 11 月至 12 月）。各地要全

面完成本市（州）适老化城市交通出行任务目标，总结评估本

地区适老化城市交通出行工作经验和成效，将评估材料报厅。

省厅将组织对适老化城市交通出行相关工作进展及推广情况等

开展调研督导，并宣传推广各地适老化城市交通出行典型经验

做法。

— 6 —

六、保障措施

（一）加强组织领导。各地交通运输主管部门要高度重视

做好交通运输适老化工作，坚持主要负责同志亲自抓、负总责，

将交通运输适老化工作重点任务纳入重要议事日程，纳入工作

督查和绩效考核范围，加大制度创新、政策供给力度，强化基

层工作落实，确保按照时间节点完成任务。

（二）落实工作责任。各市（州）交通运输主管部门要在

落实好方案相关措施的基础上，结合地方实际，制定方便老年

人打车出行地方性、特色性措施，不断改进和改善出租汽车服

务老年人便利出行水平。自 2022 年 5 月起，各地交通运输主管

部门要于每月 10 日前向省厅报送工作进展情况（格式见附件

2），于 12 月 5 日前向厅报送年度工作总结。

（三）强化宣传应用。利用报刊、互联网、微信等多种形

式，广泛宣传 95128 电召服务功能，让更多人民群众、特别是

老年人认识和熟悉电召服务使用流程和服务功能，让更多的人

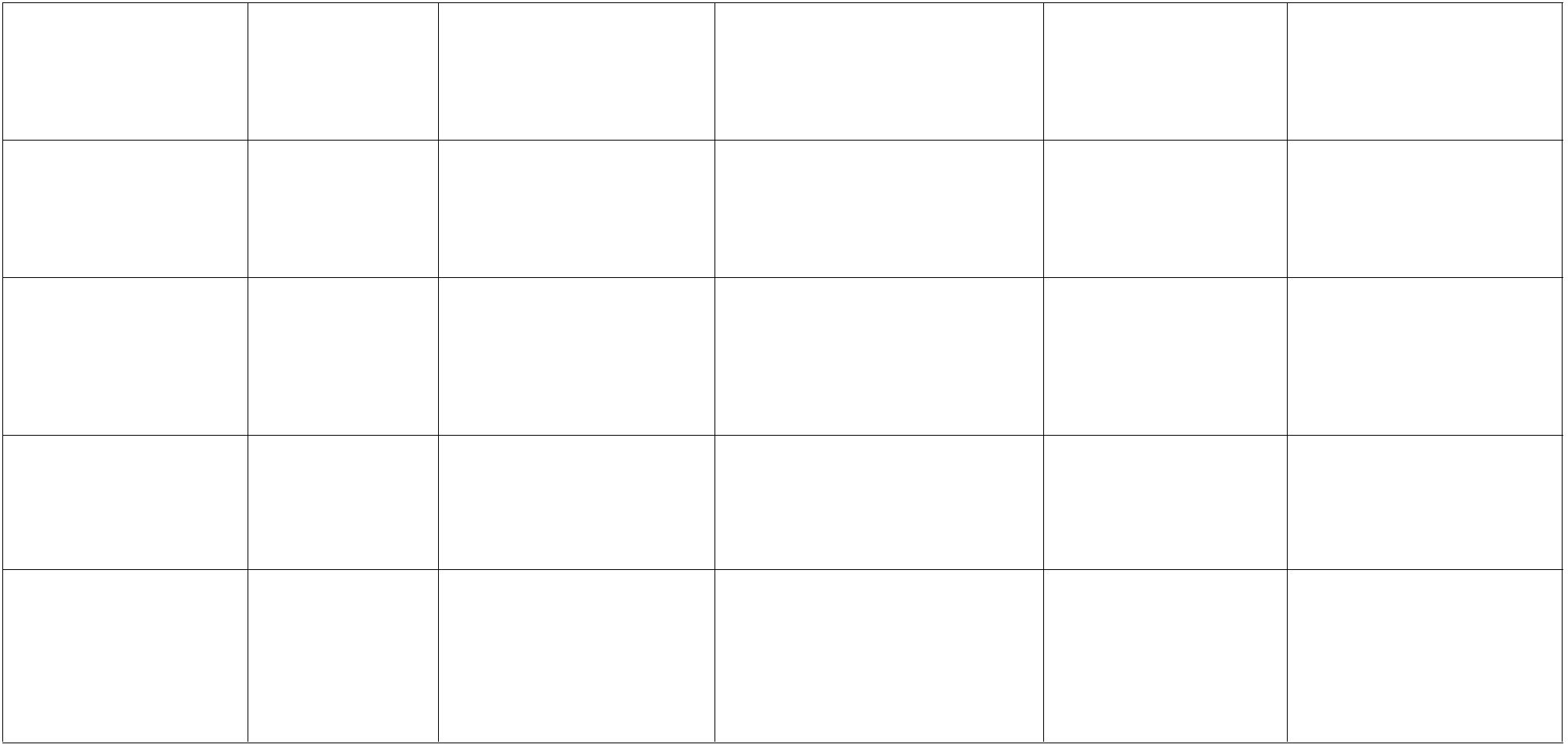
民群众感受到电召平台出行带来的服务成效。积极鼓励广大乘

客参与 95128 电召服务监督，促进电召服务水平和质量的改善。

附表：市（州）月适老化交通出行服务工作进展情况表

— 7 —

附表



市（州） 月适老化交通出行服务工作进展情况表

填表人： 联系方式： 填报日期：

便利老年人 打造敬老爱老城市 新增及更新低地板及 公共汽电车站台 地铁上下车无障碍

打车 公共汽电车线路 低入口城市公共汽电车 适老化改造 渡板配备

工作进展情况

宣传推广情况

困难和问题

下一步工作计划

— 8 —

2022 年开展交通运输新业态平台企业 抽成“阳光行动”工作方案

为贯彻落实 2022 年交通运输部民生实事项目，加强交通运

输新业态从业人员权益保障，促进交通运输新业态规范健康持

续发展，营造良好从业就业环境，特制定本工作方案。

一、目标任务

贯彻落实《甘肃省交通运输厅等十八部门关于加强货车司

机权益保障工作的实施意见》（甘交运〔2022〕1 号）《关于甘

肃省加强交通运输新业态从业人员权益保障工作的实施意见》

（甘交运〔2022〕8 号），发挥好交通运输新业态联席会议机制

作用，规范交通运输新业态企业经营行为，督促网约车公司和

互联网道路货运平台公司向社会公开计价规则，合理设定平台

抽成比例或会员费上限并公开发布；在驾驶员端实时显示每单

的抽成比例或信息服务费，保障从业人员的知情权和监督权。

二、责任主体

牵头部门：厅运输处

协办单位：厅直机关党委、省交通工会、省道路运输事业

发展中心

实施单位：各市（州）交通运输局（委）

三、实施步骤

(一)网约车平台公司

— 9 —

1.部署推动阶段。2022 年 6 月底前，各市（州）交通运输

主管部门组织在本辖区运营服务的网约车平台公司部署推进

“阳光行动”落实工作，督促辖区内网约车平台公司明确工作

安排、时间节点、责任部门及联系人。督促辖区内各网约车平

台公司主动向社会公告本企业计价规则；合理设定抽成比例上

限并公开发布；基本实现在每次订单完成后，在网约车驾驶员

端同时列明订单的乘客支付总金额、驾驶员劳动报酬，实时显

示抽成比例。各市（州）网约车平台公司“阳光行动”工作联

系人于 5 月 15 日底前报省道路运输事业发展中心。

2.巩固提升阶段。2022 年 6 至 10 月，各市（州）交通运

输主管部门持续跟踪督促网约车平台公司持续改进优化本企业

公开计价规则、抽成比例上限及实时显示抽成比例等举措和功

能，确保于 10 月底前完成各项目标任务。省道路运输事业发展

中心要做好月调度工作，及时掌握任务进展情况及存在问题，

并有针对性开展调研指导工作。自 6 月起，各市（州）交通运

输每月月底前报送“阳光行动”进展情况报送至省道路运输事

业发展中心。

3.总结评估阶段。2022 年 11 月，各市（州）交通运输主

管部门总结评估本辖区保障交通运输新业态从业人员权益的工

作经验和成效，并于 11 月底前以正式文件报省交通运输厅运输

处。省交通运输厅组织对“阳光行动”工作情况进行评估和总

— 10 —

结，宣传推广各地及企业推进“阳光行动”、保障交通运输新

业态从业人员权益的典型经验做法，并报交通运输部。

(二)互联网道路货运平台公司

1.部署推动阶段。2022 年 6 月底前，各市（州）交通运输

主管部门督促指导主要交易撮合类货运平台公司(以下简称货

运平台公司)制定“阳光行动”实施方案，明确时间节点、工作

安排、责任部门及联系人。组织本辖区货运平台公司依据实施

方案，主动向社会公开本企业(平台参与定价的)计价规则；合

理设定平台订单收费金额上限或抽成比例上限、会员费上限等，

并公开发布；基本实现每次订单完成后，在货车司机端显示每

单的收费金额，可以计算抽成比例的应当显示每单抽成比例。

各市（州）货运平台公司“阳光行动”工作联系人于 5 月 15 日

前报省道路运输事业发展中心。

2.巩固提升阶段。2022 年 7 至 10 月，各市（州）交通运

输主管部门持续跟踪督促本辖区注册的货运平台公司落实“阳

光行动”各项措施，确保于 9 月底前完成各项目标任务。省道

路运输事业发展中心要做好月调度工作，及时掌握任务进展情

况及存在问题，并有针对性开展调研指导工作。自 6 月起，各

市（州）交通运输主管部门每月月底前将货运平台公司“阳光

行动”进展情况报省道路运输事业发展中心。

3.总结评估阶段。2022 年 10 月底前，各市（州）交通运

输主管部门总结评估本辖区货运平台公司“阳光行动”的工作

— 11 —

经验和成效，并于 10 月 30 日前以正式文件报省交通运输厅运

输处。11 月底前，省交通运输厅组织对货运平台公司“阳光行

动”工作情况进行评估和总结，宣传推广各地及企业推进货运

平台公司“阳光行动”、保障交通运输新业态从业人员权益的

典型经验做法，并报交通运输部。

四、保障措施

（一）完善协调联动机制。充分发挥甘肃省交通运输新业

态协同监管厅际联席会议制度的积极作用，进一步加强政策衔

接和协同配合。各市（州）要参照交通运输新业态协同监管厅

际联席会议机制，在市级层面建立多部门协同监管联席会议机

制，多方合力，积极协调解决交通运输新业态平台企业抽成“阳

光行动”工作中遇到的各类问题。

（二）压实各方责任。切实履行交通运输新业态从业人员

权益保障属地管理责任，加强统筹协调，细化任务措施，抓好

工作落实。压紧压实交通运输新业态平台企业“阳光行动”的

主体责任，依法依规承担由其直接管理和由用工合作单位组织

的用工人员权益保障。

（三）加强宣传引导。充分利用广播、电视、网络等媒体

做好政策宣传解读，加大对交通运输新业态平台企业积极履行

社会责任、关心关爱从业人员及从业人员先进事迹等正面信息

的宣传力度。组织开展最美从业人员宣传活动，讲好新业态从

业人员故事，弘扬行业正能量。

甘肃省 2022 年推进道路运输高频事项 “跨省通办”服务提质增效工作方案

为进一步推进全省道路运输高频事项“跨省通办”服务提

质增效，持续提升道路运输政务服务便民利民惠民水平，全面

提升群众获得感和满意度，制定本工作方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，进一

步深化道路运输领域“放管服”改革，加快推动政务服务从政

府部门供给导向企业群众需求导向转变，提升一体化道路运输

行业高频事项在线政务服务能力，着力打通业务链条和数据共

享壁垒，实现运输服务办理渠道时效性更强、线上线下融合度

更深、司机知晓度更高、从业人员服务面更广，打造“办事不

求人、审批不见面、最多跑一次”和“全程服务有保障”的政

务服务新环境，有效服务人口、生产要素的自由流动和产业链

的高效协同，为助力城市间经济合作往来和民生高质量发展提

供交通运输政务服务保障。

二、目标任务

以道路运输企业和道路运输驾驶员高频服务事项异地办事

需求为导向，依托互联网道路运输便民政务服务平台，推动我

省道路运输高频事项“跨省通办”政务服务工作全面开展，服

务更加成熟、精准，聚焦保障创新政务服务供给模式，深入开

— 14 —

展道路运输“跨省通办”事项办理政策及流程宣传，推动实现

普通道路货运车辆网上年审全覆盖，坚持网上办理与线下窗口

工作人员“帮办”“代办”两手抓两手硬，不断提升企业和群

众异地办事“马上办、网上办、就近办、一地办”的满意度。

到 2022 年底，全省范围内道路运输从业资格证和道路运输证业

务网上办件量达到 3 万件以上，网上业务办理进度可查询率达

到 100%，业务办结率达到 97%以上，“好差评”满意度保持 95%

以上。

三、主要工作

（一）推动普货车辆网上年审。各地交通运输主管部门要

根据交通运输部修订的《道路普通货物运输车辆网上年度审验

工作规范》，结合《道路运输车辆技术管理规定》，进一步明

晰和优化普通货运车辆网上年审制度要求，优化审验流程和相

关工作要求。积极对接交通运输部通信中心，持续推进普货车

辆网上年审与全国道路运输便民服务系统的接口开发、数据对

接和共享工作，并在便民政务系统全渠道开通普通货运车辆年

审、驾驶员诚信考核自动提醒功能。

（二）加强数据对接和共享。各地交通运输主管部门要拓

展互联网道路运输便民政务服务系统服务功能，全渠道开通材

料补齐更正、普通货运驾驶员从业资格网上申请等功能，统一

“跨省通办”服务事项办理流程和工作内容。开展便民政务系

统与部级道路运输电子证照系统对接和业务协同，实现业务办

— 15 —

结后可直接申请、查看、展示电子证照，无需跳转其他平台。

建立健全“跨省通办”道路运输驾驶员高频事项的异地收件、

属地办理、监督管理、责任追溯机制，提高业务审核效率，确

保每项业务按时办结，确保每个业务环节可查询可跟踪。省道

路运输事业发展中心要做好部省联调与业务协同工作，保证系

统平稳运行。

（三）开展业务指导和培训。各地交通运输主管部门要通

过网络远程培训、制作业务办理视频等多种方式，加强管理人

员和业务操作人员的业务、流程的指导和培训，提高业务办理

效率。要加强政务服务窗口工作人员培训，提供窗口“帮办”

“代办”服务。要强化 12328 知识库动态更新和话务员培训工

作，系统撬理普通货运车辆网上年度审验、普通货运驾驶员从

业资格申请等有关政策要点，拆解形成业务工作知识点，分门

别类统筹纳入 12328 电话知识库，为及时准确有效解答货车司

机关心关切问题提供支撑。

（四）加强宣传推广力度。各地交通运输主管部门要依托

线上线下多种渠道，通过张贴宣传海报、发布信息，特别是通

过微信公众号开设专栏，抖音、快手等渠道录制短视频等方式，

积极向道路运输企业、驾驶员宣传推广“跨省通办”办理政策、

办理渠道、服务内容和办理流程，提高“跨省通办”在司机圈

的知晓率，使此项便民举措为广大道路运输经营者熟知和认可，

真正便民惠民。

— 16 —

四、责任主体

牵头部门：厅运输处

协办单位：厅政策法规处、科技处，省道路运输事业发展

中心，省交通科技通信中心

实施单位：各市（州）交通运输局（委）

五、实施步骤

（一）制定方案阶段（2022 年 4 月）。各地交通运输主管

部门对照本方案确定的目标任务，制定推进本市（州）道路运

输高频事项“跨省通办”提质增效落实方案。各项工作要明确

时间节点、提出量化目标、细化进度安排，并明确责任部门和

联系人。各地工作方案请于 4 月底前报省厅。

（二）系统调试阶段（2022 年 5 月至 6 月）。省道路运输

事业发展中心开展便民政务系统与部级道路运输电子证照系统

对接和业务协同，保证系统平稳运行。各地交通运输主管部门

积极对接省道路运输事业发展中心上线普货车辆网上年审、驾

驶员从业资格网上申请工作。各地要撬理总结半年工作开展情

况，并于 6 月 24 日前书面报厅。

（三）工作开展阶段（2022 年 7 月至 11 月）。各地交通

运输主管部门全面受理普通货运车辆年审、驾驶员诚信考核业

务，开展政务服务窗口及“12328”工作人员业务能力培训，加大

“跨省通办”宣传推广力度。省厅将择机在全省范围开展业务培训

工作。

— 17 —

（四）总结评估阶段（2022 年 12 月）。各地要全面完成

本地区“跨省通办”任务目标，总结“跨省通办”服务提质增

效积极做法和工作成效，于 12 月 16 日前将总结评估材料报厅。

省厅将组织对“跨省通办”服务提质增效相关工作进展等开展

调研督导，并宣传推广各地典型经验做法。

六、保障措施

（一）加强组织领导。各地交通运输部门要高度重视道路

运输驾驶员高频事项“跨省通办”提质增效工作，主要领导要

亲自研究、亲自部署、亲自督办，及时对道路运输“跨省通办”

工作进行深入研究，制定工作细则，完善工作机制，强化督导

考核，配备必要的办证设施设备，不断提升服务水平，切实把

这项实事办实、办好、办到位。

（二）加强数据监测。各地交通运输部门要按照交通运输

部有关加强全国道路运政业务数据归集和监测分析工作部署要

求，于每月 9 日前归集并向厅报送道路运输高频事项业务线上

线下办理数据（见附表），省道路运输事业发展中心要于每月

10 日前报送交通运输部。

（三）加强督促考核。省厅将根据道路运输便民政务服务

质量评价办法，定期公布各市（州）服务评价结果。同时施行

“月报告、季通报、年考核”工作制度，定期对各地业务办理

量、办结率、办理成功率、满意度、12328 来电咨询投诉等进行

分析和通报，切实推动业务办理落实。

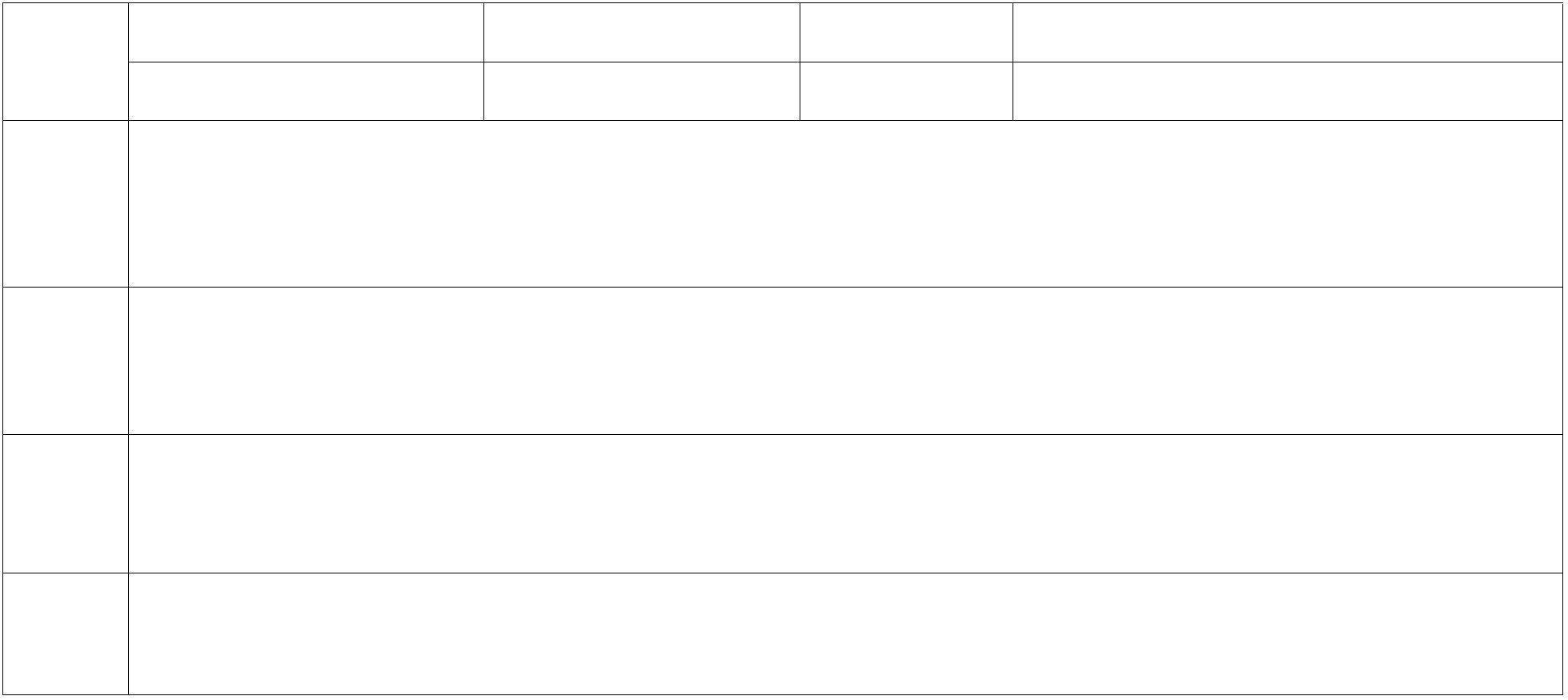
— 18 —

附表：2022 年道路运输驾驶员高频服务事项“跨省通办”

工作进度月报表

— 19 —

附表



2022 年道路运输驾驶员高频服务事项“跨省通办”工作进度月报表

（2022 年 月）

所在市（州）： 填报单位： （盖章） 填报人：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 联系  方式 |  | 主办部门及联系人 电话  技术支持单位及联系人 电话 |

工作进展情况

宣传推广情况

困难 和问题

下一步 工作

计划

— 20 —

甘肃省 2022 年持续扩大道路运输电子证照



应用服务范围工作方案

为持续扩大道路运输电子证照应用服务范围，进一步提升道

路运输数字化服务与监管能力，制定工作方案如下。

一、目标任务

加快全省各级电子证照系统安装部署，实现与部省电子证照

系统联网运行；聚焦经营性道路客货运输、道路危险货物运输等

重点领域，进一步提升从业人员证件申领、诚信考核、跨省查验

等办事便捷度。到2022年底，基本实现全省各市（州）道路运输

电子证照系统部署全覆盖和联网运行，实现与部级电子证照系统

互联互通，覆盖道路运输经营许可证、从业人员从业资格证和车

辆道路运输证等许可证件全类型，道路运输电子证照生成量达到

50万张以上。

二、实施要求

根据《交通运输部办公厅关于加快推广应用道路运输电子证

照提升数字化服务与监管能力的通知》（交办运〔2021〕25号）

要求，坚持人民为中心，贯彻新发展理念，加快数字化发展，持

续推广应用道路运输电子证照，促进跨地区、跨部门互信互任和

共享共用，推动道路运输服务高质量发展。

三、资金来源

由省厅统筹解决。

— 21 —

四、责任主体

牵头部门：厅运输处

协办单位：省道路运输事业发展中心、各市（州）交通运输

局（委）

五、实施步骤

（一）联调联试阶段（2022年5月底前）。各市（州）交通

运输主管部门按照部、省厅工作要求，制定印发本市（州）持续

扩大道路运输电子证照应用服务范围实施方案，明确工作内容和

时间节点。各市（州）交通运输主管部门要持续推动市级道路运

输电子证照系统安装部署和部省联调。已安装部署电子证照系统

的市（州）持续优化系统联调联试效果，其余市（州）加快开展

市级电子证照系统安装部署，以及与本省、本市道路运政系统、

电子印章系统等相关信息系统的对接工作。

（二）巩固成效阶段（2022年6月底前）。部将制定印发道

路运输电子证照系统运行服务规范，定期对业务办理、数据质量、

联网运行等情况进行量化考核。省道路运输事业发展中心持续推

进省际电子证照系统安装部署联调，完成与部级电子证照系统的

联调并持续巩固运行成效，道路运输电子证照生成量达到10万张

以上。省厅将对重点市（州）适时开展视频调度或者现场督导。

（三）宣传推广阶段（2022年7月至10月）。省道路事业发

展中心和各市（州）交通运输主管部门持续优化系统联调联试，

基本实现与全国其他省份道路运输电子证照系统联网运行，完成

— 22 —

各级电子证照系统与互联网道路运输便民政务服务系统“跨省通



办”的业务对接协同。各市（州）交通运输主管部门要通过多种

方式开展宣传，提高运输企业和从业人员知晓度，道路运输电子

证照生成量达到30万张以上。

（四）推进应用阶段（2022年11月至12月）。各市（州）交

通运输主管部门持续推进道路运输电子证照推广应用，完成全年

生产50万张以上道路运输电子证照目标，加强电子证照应用政策

落实的监督检查，确保实现道路运输电子证照在全国范围内交互

共享和互信互任。

六、保障措施

（一）加强组织领导。各市（州）交通运输主管部门要加强

对本地区电子证照应用和部省互通互认工作的统筹，明确目标任

务和落实措施，加强经费保障，压实工作责任，加大工作力度。

各有关部门要按照职责分工指导、协调推进电子证照应用和部省

互通互认工作，加强部门间工作协同和数据共享。各地区各部门

要落实和强化监管责任，确保电子证照应用和部省互通互认工作

安全有序推进。

（二）加强督促落实。省交通运输厅和省道路运输事业发展

中心加强对各地电子证照应用和部省互通互认工作的督促指导，

及时完善相关政策措施，确保有序推进、取得实效。各地要抓好

贯彻落实，加强日常督促，定期通报情况，确保各项任务和措施

落实到位，引导促进电子证照应用和服务提升。

— 23 —

（三）加强宣传推广。各市（州）交通运输主管部门要加大

对电子证照应用的宣传力度，及时回应社会关切，营造良好氛围，

让群众充分了解电子证照的办理和使用方式。对电子证照应用的

有效做法、典型案例及时进行宣传报道，适时组织开展经验交流，

加快应用推广。各市（州）交通运输主管部门于10月15日前总结

道路运输电子证照推广应用经验做法，由省道路事业运输发展中

心汇总后向省交通运输厅报送有关情况。