



身穿白衬衫、打领带，套上深蓝色西服，再戴好白手套……早上5点，62岁的出租车驾驶员王勤国开始接单，“路边扬招的基本都是老年人，我会先去小区、医院门口转转，早上去看病的老年人比较多。”

近日，“多地放宽出租车司机从业年龄至65岁”的消息引发热议。在上海，一支平均年龄62岁的“老克勒”车队——海博出租银辉车队，已经营运一年多时间，主要为老年人服务。接下来，银辉车队将进一步扩容，计划设立服务点，让老年人叫车更便捷。

路边扬招叫车难？“老克勒”车队来了

驾驶员平均年龄 62 岁，让老年人出行更便捷

I 主要接老年人路边扬招

“医院这里可以稍微停几分钟，或者慢慢开过去。”王勤国一边开车，一边观察医院门口有没有需要用车的老年人。车窗处，放置着“银辉车队”的红色牌子。

和其他出租车不同的是，银辉车队的驾驶员都是退休人员，主要服务的也是老年人。为了方便老年人叫车，王勤国经常会去医院、小区等老年人多的地方转转，看看有没有在路边扬招的老年人，这些已经成为了他的“固定线路”。

在出车过程中，王勤国遇到过不少老年人吐槽“打车难”，路边扬招叫不到车，还有一些老年人每周都要去医院一两趟，询问他能否每周过来接送。慢慢地，他积累了好几位固定叫车的老年乘客，按照约定时间接送老年人去医院，有时还会根据老人的需求顺路去买买菜、兜兜风。

接送老年人时，王勤国也总结了不少经验，最主要的一点是服务态度好，“比如从医院看病出来的，有些人脾气不好，就要耐心一点。之前有个老年乘客，通过电调叫车，经常投诉驾驶员，我就想去试试到底是什么问题，那天接了她去医院后，她就说‘你服务挺好的’。”

还有一些老年人上车较慢，有的需要放置轮椅等，但部分路段只能停3分钟。遇到这种情况，王勤国一般停好车后，立即下车帮老人放好物品，然后马上开车。

王勤国说：“我想着我也会老的，也希望我老了能享受到好服务，所以将心比心，在为老年人服务的时候尽可能好一点。”

I 从 11 人到 59 人，不断扩容

几年前，开了20年出租车的王勤国到了快退休的年龄，“我当时希望能继续开出租车，退休不退工，留在这个行业发挥余热”。之后在他的召集下，许多刚刚退休的驾驶员纷纷加入，银辉车队就此诞生。

刚成立时，银辉车队只有11名驾驶员，目前这支队伍已经扩容到59人，平均年龄62岁，最年轻的今年刚刚退休，也有50岁了。他们中，有劳模驾驶员、党员驾驶员、星级驾驶员、前车队班组长等。

海博出租银辉车队辅导员孙逸说：“这批退休的出租车驾驶员服务态度、服务理念、服务质量，以及和乘客沟通的能力和技巧等都是很好的。他们能够继续从事这个行业，做好‘传帮带’，能更好地擦亮上海出租车的‘金字招牌’。”

不过要想有效缓解老年人“叫车难”，这支队伍还需要不断壮大。今年10月，王勤国组织召开了海博出租第四分公司的第四季度退休员工交流会，为该季度退休的驾驶员介绍银辉车队，希望更多退休驾驶员加入队伍。

孙逸说：“目前银辉车队一直在招人，既面向海博出租退休的驾驶员，也面向其他的退休出租车驾驶员。今年我们分公

司退休驾驶员共有80多人，目前已经有30多人加入银辉车队。”

I 计划设立服务点方便叫车

如何更好地为老年人服务？在营运过程中，银辉车队驾驶员也遇到了一个难题，就是在车辆有限情况下，常常出现“车等不到人、人叫不到车”的情况。

王勤国说：“我们希望能够到医院门口等老年人较多的地方，设立专门的服务点，有一两个车位，车可以停在那里等老年人叫车。前面的车开走后，后面可以立即调度车辆过来接单。”

目前，相关的服务点设置正在调研协商中。孙逸表示，后续可能会在部分社区、医院等地方试点设置银辉车队服务点。

也有老年乘客表示，之前看到过方便老年人扬招出租车的消息，但是路上的出租车都长得差不多，没什么明显标识，建议这些车能有统一、显目的标识，方便老年人一眼识别，让路边扬招叫车更便捷。

文/晨报记者 潘文
图/晨报记者 潘文 受访方提供

