

设置“老年乘客需求本”，安装防滑扶手应急按铃

武汉新增3条“敬老爱老公交线”

9月22日上午，在武汉东湖绿道，2025年绿色出行宣传月和公交出行宣传周启动，现场颁发了今年的“敬老爱老公交线”和“地铁无障碍服务精品站”。

每台车配备“老年乘客需求本”

“您老慢点，我来扶您！”22日下午，在汉口火车站，533路驾驶员杨东兴准备发车，看见一位老大爷拖着大件旅行袋乘车，他赶紧上前帮忙搬运行李，稳稳扶住老人的胳膊，叮嘱“注意脚下，不急不慌”，安顿坐到爱心座位后，还细心记下老人下车站点，方便下车时提供助行服务。

在武汉公交533路，这样的暖心场景每天都在上演。今年6月，一位八旬老人在汉口火车站迷路，驾驶员夏坤将她带回调度室照料，最终通过老年证上的电话号码，联系上子女。从那之后，533路开始推行一项专属行动不便、需特殊关爱老人的“红丝带”服务，可向驾驶员领取红丝带和特制老年证卡套，卡套可以填写家属信息，驾驶员看见佩戴红丝带的老年乘客，会特别关注。

为了老年乘客更加舒适，533路采用噪声小、起步稳、低入口踏板的新能源车型，还设置了敬老爱老专座、防滑扶手、应急按铃、爱心医药箱等。“我们根据老年乘客的出行特点，还制定适合老年人乘车习惯的服务规范。”杨东兴介绍，在停靠市六医院、民族路集家嘴、唐家墩老年活动中心等站点时，驾驶员会延长停站时间，语音播报到站信息，还会用车载对讲机口头报站，提



533路驾驶室外侧挂着一本“老年乘客需求本”。

通讯员万建国 摄

醒老年乘客到站下车、注意安全。

记者注意到，每台车还配备一本“老年乘客需求本”，可以记录老人乘车习惯和特殊需求，以便提供精准服务，长期帮扶。数据显示，2025年以来，533路服务老年乘客4万多人次，累计收到老年乘客表扬信(电话)24件。

今年，215路区间、533路、650路获评“敬老爱老公交线”，截至目前，武汉“敬老爱老公交线”已达10条。

地铁无障碍服务精品站 一路“零高差”通行

今年，武汉地铁4/7号线武

昌火车站、6号线五环体育中心站被评为“地铁无障碍服务精品站”。

21日，在地铁武昌火车站，行车值班员严艳萍接到电话，有一名坐轮椅的乘客即将下地铁，准备前往国铁坐火车。她安排站台工作人员接到乘客后，由护卫护送进火车站。“这是我们每天的工作常态，车站每个出入口张贴了电话，有需要的乘客可以拨打，我们会满足乘客的出行需求。”

据了解，4/7号线武昌火车站与国铁武昌站、宏基客运站无缝衔接，是武汉市重要的“三站型”交通枢纽，每日承接大量跨区域旅客，三方共同构建了“一站式无障碍帮扶体系”。

“无论是火车站、客运站换乘地铁，还是从地铁前往其他交通站点，均可享受连贯的无障碍引导与帮扶服务，打通枢纽出行的‘最后1米’。”严艳萍介绍。

6号线五环体育中心站紧邻五环体育中心体育馆，常年承接全国性体育赛事与文艺演出，经常需要服务携带大件行李或行动不便的乘客。车站在A、C出入口设置无障碍电梯与无障碍坡道，实现从路面到站台“零高差通行”，沿路布设清晰的无障碍指引标志，确保“零间断指引”。

记者看到，站内还设有专属无障碍卫生间，配备无障碍坐便

器、安全抓杆及救助呼叫装置，同时储备轮椅、无障碍渡板等助行设备，乘客应急需求“零时差响应”。

武汉绿色出行比例 达八成以上

活动现场，市交通运输局相关负责人表示，武汉坚持公共交通优先发展，不断提升公共交通服务质效和水平，已构建起以轨道交通为骨干、常规公交为基础、慢行交通为补充的城市公共交通体系。

截至目前，全市轨道交通线路(地铁+有轨电车)达15条，运营里程567公里，日均运送乘客近400万人次，“地铁+文旅”“地铁+生活”特色化服务不断拓展。

常规公交779条线路每天运送乘客170万人次，600余条通学、通勤、就医、旅游等定制公交线路服务市民多元出行需求，一批大站快线、微循环公交解决市民职住分离出行难题，打通市民出行“最后一公里”。

目前，全市绿色出行比例已达到80%以上，“地铁送到站，公交送到家”正在变成现实。

记者陶常宁 通讯员梅赞超 刘诗雨 龚姣 产启斗



地铁7号线武昌火车站工作人员帮扶乘客。

通讯员李媛媛 摄