

上海无障碍出租车如何破局前行

面临营收低迷、驾驶员积极性不足等现实困境

□ 记者 陈颖婷

温情服务背后的生存困境

2014年10月，强生出租率先购置英伦TX-4、尼桑NV200两款无障碍出租车投入市场，开启了上海无障碍出行服务的规模化探索。十余年来，这些特制车辆成为众多特殊群体的出行依靠。截至目前，强生出租累计调派无障碍出租车近5万辆次，其中为市残联登记注册的“白名单”用户提供用车3万余辆次，实现了“白名单”用户100%供应保障。

“打个电话就能约到车，驾驶员还会主动帮忙搬轮椅、扶上车，特别贴心。”长期依赖无障碍出租车出行的残障人士坦言，这种专属服务让他们得以走出家门，融入城市生活。市残联数据显示，目前全市已有3930余名下肢重度残疾人群纳入“白名单”，日均预约用车15辆次，且近年来未收到相关服务投诉，残疾人群体对服务整体满意。

但光鲜的服务数据背后，是企业运营的沉重压力。无障碍出租车的特殊性决定了其运营成本远高于普通出租车：单车采购成本达24.5万元，是普通出租车的两倍多；特殊人群服务要求高且耗时久，通常比普通出租车业务多耗时一小时左右，导致车辆日均营收、小时营收均比公司整体水平低30%以上，日均车次更是低40%以上。以2024年数据测算，强生出租每辆无障碍出租车月均亏损约7037元，若按100辆投运规模计算，年亏损将达844.44万元。在网约车市场的冲击下，出租车行业整体竞争加剧，收入偏低的无障碍出租车更难吸引驾驶员，业务量持续下降，企业可持续发展的驱动力逐渐减弱。“驾驶员跑一趟无障碍业务，花的时间多、赚的钱少，长期下来积极性难免受影响。”业内人士透露，尽管企业采取了经济补偿措施，但面对持续的营收差距，不少驾驶员更倾向于承接普通订单，无障碍出租车的运力保障面临隐性挑战。同时，临时停泊困难、专用车位不足等问题，也让驾驶员在服务过程中时常陷入两难。

在上海这座国际化大都市的街头巷尾，无障碍出租车是连接特殊群体与城市生活的重要纽带。它们载着行动不便的老年人、残障人士穿梭于医院、社区、枢纽场站。然而，历经十余年运营，这一公益属性凸显的出行服务正面临营收低迷、驾驶员积极性不足等现实困境。如何让无障碍出租车持续平稳运行，让特殊群体的出行之路更顺畅？市人大代表积极建言，相关部门主动回应，一场关乎城市温度与民生保障的探索正在展开。



资料照片

代表建言： 政策发力破解发展瓶颈

“无障碍出行是城市文明的重要标志，随着老龄化程度加深，适老出行服务的持续发展将面临更大挑战。”市人大代表卢羿在调研中敏锐察觉到无障碍出租车运营的困境。她认为，该项服务的公益属性决定了其难以单纯依靠市场化运作维持良性发展，需要政府政策调节成本结构、优化管理模式，为服务延续注入动力。针对企业运营成本高、驾驶员收入低的核心问题，卢羿建议通过政府政策或专项基金给予多方面扶持。

考虑到无障碍车辆临时停泊的现实难题，卢羿提出，应在机场、高铁站、码头、医院、社区服务站等公共区域设立专用停靠车位，并适当放宽日常道路

停泊时长限制。“特殊人群上下车速度较慢，专用车位和灵活的停泊政策能减少驾驶员的顾虑，也让乘客更安心。”在运价机制方面，卢羿建议允许无障碍出租车企业在一定范围内自行制定增值服务价格体系。“可以通过合理的电调费或专属服务费等方式，平衡企业成本、驾驶员收入和消费者承受能力，提高接单响应率和服务质量，更好满足特殊出行需求。”她强调，这一建议与上海推动银发经济高质量发展的政策导向相契合，应抓住政策契机，让无障碍出行服务再升级。

部门回应： 多策并举筑牢民生保障线

面对人大代表的建言和特殊群体的出行需求，市交通委、市残联等相关部

门迅速响应。市交通委明确表示，将持续给予试点政策倾斜，在各类行业试点中充分考量企业在无障碍出行保障方面的贡献。2023年，已支持强生出租将一定数量闲置巡游车转为网约车运营，以弥补无障碍业务的亏损。同时，加强与网约平台的协调联动，推动无障碍出行预约服务接入平台选项，通过流量赋能提高驾驶员接单率，并协调平台降低信息服务费，增加驾驶员营收。在枢纽场站服务保障方面，虹桥机场已与强生出租建立合作，开辟无障碍出租车上客专用通道，避免驾驶员长时间排队等候。

市交通委透露，正协调浦东机场参照虹桥模式，研究设置无障碍出租车上客点的可行性，进一步扩大专用服务覆盖范围。针对驾驶员激励问题，市交通委表示将指导行业协会和工会，在服务明星评选、创先争优评定中对无障碍出租车驾驶员给予倾斜，在即将实施的驾驶员星级考评中优先考虑相关从业人员，从行业政策层面给予正向激励。同时，支持曹操出行等网约车平台与巡游车企业合作，上线无障碍出行服务品牌，通过平台赋能拓宽服务渠道。

市残联则从补贴机制和车辆推广两方面发力，为无障碍出行保驾护航。自2014年起，上海已建立残疾人乘坐无障碍出租车补贴机制，对登记报备的重度下肢残疾人给予运行价差额80%的补贴。2024年修订的补贴政策进一步优化了申请审批流程，目前已有3930余人纳入“白名单”享受专属服务。

在临时停泊问题上，市残联回应称，相关部门已在中心城区300余个公交车站设置出租车临时上下客点，并允许非严管路段、非主干道临时停靠，缓解上下客难问题。市残联还将持续配合市交通委、市公安局交管部门开展相关工作，研究现有停车场短时免费停放措施，充分利用停车资源。

值得关注的是，上海自2014年起已明确无障碍出租车运价实行市场调节价管理，企业可根据经营成本、驾驶员收入、消费者承受能力等因素自主确定运价和电调费标准。

代表风采

王焱：企业的价值在于为社会创造温暖

□ 宝山人大供稿

在黄浦江与长江交汇处的宝山，一位企业家正用锅碗瓢盆奏响民生交响曲。五分之一（上海）品牌管理有限公司董事长王焱，这位从服装贸易转战健康餐饮的创业者，如今又多了一重身份——宝山区人大代表。从企业经营到人大代表，他用一个个坚实的脚印，诠释新时代人大代表的责任与担当。

2004年，王焱从服装贸易领域起步，凭借勤奋与智慧积累了第一桶金。当时的他也没想到，十几年后会成为社区食堂的“掌门人”。2017年，在多次创业受挫后，王焱决定摒弃以往追求热

门行业挣快钱的思维，将经营方向转向专注于民生服务业精细化运营的长周期深耕型领域。此后七年，他将五分之一餐饮从1家扩展到23家，为无数老人精心提供“舌尖上的温暖”。宝山首家五分之一餐厅开业时，创新性地为敬老卡使用场景从公交出行拓展至餐饮消费，这一“首创”举措不仅解决了老年人支付痛点，更开创了银发经济新业态，受到周边老年人的热烈欢迎，餐厅也借此逐渐打响了口碑。

如今，王焱又将目光投向了乡村振兴事业。“作为人大代表，不仅要关注城市居民的餐桌，也要关心农村居民的钱袋子。”他深知乡村产业发展对乡村

振兴的关键作用，利用自身企业在餐饮行业的资源与渠道优势，助力宝山本地乡村农产品打开市场。他创新“社区食堂+农产品直采”模式，深入宝山周边乡村，与农户、合作社紧密合作，既解决农户“卖难”问题，又保障居民“舌尖上的新鲜”。这种产销对接的“短链”模式，实现了农民增收与民生改善的双赢。正在规划中的“大健康数智食疗产业园”，将传统食养文化与现代科技深度融合。该产业园将以科学化、系统化的食疗食补体系为切入点，整合种植、研发、生产、服务全产业链资源，通过科技赋能传统食养文化，打造集功能性食品开发、健康服务、产业孵化、

科普教育于一体的综合性平台，带动周边农村居民就近就业，打造本土化农产品品牌，为宝山的乡村振兴注入新的活力。当地农户李大叔说：“以前种菜总愁销路，现在和王代表的公司合作，收入稳定了，干活更有劲头了。”

从创业先锋到深耕餐饮，从企业掌舵人到人大代表，王焱的每一次转型都紧扣时代脉搏，展现出非凡的能力与担当。他用商业智慧破解民生难题，以代表担当践行初心使命，在宝山这片热土上书写着新时代奋斗者的精彩篇章。正如他常说：“企业的价值不在于赚多少钱，而在于为社会创造多少温暖。”这或许正是这位人大代表最真实的写照。