

## ►登一次莽山已是“最美好旅程”

李姨曾是广州市残疾人联合会工作人员,5年前离岗,像所有经济条件尚可又突然闲下来的退休老人一样,她也想外出旅游,怡情山水。“身边越来越多的朋友外出游玩,带回来的照片都让我羡慕不已。”李姨说,哪怕只是走出广州,到周边景区一日游,她也会非常开心。

但是,坐在轮椅上,她感受到诸多不便,比如上车、下车、上下台阶,她自己做不到,麻烦别人“抱”自己也不现实。日常出行尚且面临困难,“旅游”对于李姨来说,一度就是个美梦。

2017年,李姨关注到广州一家经营无障碍旅游的旅行社:参团的都是残友,有随团人员帮忙拿行李,解决行动不便的问题……不过,有利也有弊。无障碍旅行团虽然“贴心”,但耗费人力成本很高,导致费用会比普通旅行团昂贵。尽

管如此,李姨还是决定压缩其他生活支出,“砸钱”参团。“第一次到七彩云南,领略了少数民族风情;第二次去了海南岛,亲眼看到传说中的‘天涯海角’。玩得很尽兴,终于不用羡慕别人了。”李姨兴奋地回忆。

然而,出游的残障人士只是庞大旅游群体中的“小众”,这家专事无障碍旅行的企业,终因“赔多赚少”,黯然退出旅游市场。

“我以为自己再也没有机会外出(旅游),没想到去年9月,我的第三次,也是最美好的一次旅行开启了。”李姨告诉新快报记者,彼时,广东省无障碍促进会组织20多名残友走进湖南莽山,体验国内首个无障碍景区,李姨也在受邀之列。这是时隔多年后,她难得的一次出省旅游,出发前夜,她就像次日要去春游的小学生一样,激动难眠。

出发当天,无障碍专车来到楼下,李姨真的毫无阻碍地进入车厢坐好。

车辆要怎样“无障碍”,才能满足残疾人的需求?“先降起落架,再固定轮椅,然后将起落架收回车内准备出发。”李姨回忆称,简单操作不到5分钟,志愿者已将李姨连人带轮椅稳稳当当地安

排好,这个过程既便捷又有尊严。

李姨回忆称,当时他们一行人顺利到达湖南郴州,走进莽山景区,登上了海拔1600米的观景台。那一刻,李姨平生首次理解了何为“一览众山小”,“轮友”们欢欣鼓舞,一路高歌,愉快合照。“在我们这些‘轮友’心目中,登山是件很稀罕的事。不要说莽山,就连广州的白云山,我们也很少有机会踏足,更别说登顶了。”李姨说,全靠无障碍专车自己才能饱览河山之美,从此她就成为无障碍专车的忠实粉丝。

## ►订单虽不多,却是实在“刚需”

搭载李姨等残疾人出游梦想的,是广东省残疾人公益基金会、广东省无障碍促进会共同推出的一项公益助残服务项目。

广东省残疾人公益基金会会长麦思明介绍,该会长期关注残障人士“出行难”问题,2022年初,他们发现,2010年亚运会期间广州投放全城的200辆无障碍出租车中的绝大多数已“年迈退役”,而在市区内运营的无障碍出行服务车远远不能满足特殊人群的用车需求,“尤其是无法离开轮椅的残障人士,需要提前12小时至24小时,才能预约到一辆可以直接推着轮椅上去的无障碍出行车。”

更令人不安的是,省无障碍促进会通过调研发现,在残疾人专用出租车紧缺的情况下,一批非法营运的“黑车”悄然入市,收费高、服务差,极易损害包括残疾人在内的行动不便者的权益,乘客由此产生经济、健康损失往往追诉无门。

在此背景下,广东省残疾人公益基金会联合广东省无障碍促进会,并感召爱心企业一道致力于高质量全方位服务残障人士,联手推出“无障碍出行专用车”服务项目,希望填补市场空白,为出行不便者打通“最后一公里”,打造一条长期、稳定服务于残友、病友和长者的有爱、无障碍道路。

2022年6月23日,运营方开始投入无障碍专车。新快报记者了解到,目前进入市场,用户可以通过后台电话预约的车辆一共有6辆,平均每天出车1.5辆次。

该项目运营主任岑均强告诉新快报记者,无障碍专车“上岗”后订单并不多,毕竟有这种需求的人群相比普通乘客只是少数,但近10个月的试运营显示,使用无障碍专车显然是一种“刚需”。

“有人去逛公园,但电动轮椅坏了,‘钉’在原地寸步难行,幸亏找到我们的用车专线,这才‘救急’。”岑均强说,除了“应急救援”,专车目前已完成医院和养老院之间的安全转运,护送行动不便的老人就医,完成“轮友”旅游梦想等“高难度”动作。作为项目执行方,岑均强直呼:“使用者给专车功能拓展出不少新用途,实在让人意想不到。”

李姨就给无障碍专车拓展出新功能——开发旅游路线。

在详细了解了无障碍专车的收费情况、运营范围后,李姨拉上3名认识已久的轮椅闺蜜,自行开发无障碍之旅。去年9月,四姐妹组团包车,游览松山湖、“漫步”西溪古村,完成了东莞一日游;去



年10月,她们在南沙逛完,又辗转番禺海鸥岛,玩转广州。今年2月最后一天,李姨带着姐妹们组队租车,到广州增城游览增江画廊、正果老街悠闲地“溜”轮椅,一口气实现食、游、购、娱。最后她们买了一堆土特产后,心满意足回程。

李姨告诉新快报记者,最近电视剧《狂飙》带旺了江门旅游,她已经开始做“攻略”,下一个目的地就是江门市区、游览《狂飙》取景地。

“‘无障碍专车’产生了许多‘回头客’和返单现象,李姨就是缩影。而另一类回头客,便是失能患者。”岑均强说。

▲目前广州市内运营的无障碍专车只有6辆。

“坐游天下”可及,“有尊严出行”非梦

## 记者揭秘无障碍专车:搭载残健共融愿景期待加速

湖南省郴州市的莽山,云海弥漫,奇峰、怪石、古松……美不胜收。年近六旬的广州阿姨李允平坐在轮椅上迎风张开双臂,在海拔1600米处的望岳台高呼:“莽山,我来了!”听到群山“我来了、来了……”的回应,李姨和身边几位“轮友”不禁热泪盈眶。直到今天,想起去年9月的莽山之行,李姨等人仍很激动。如果不是靠着一辆从广州出发的无障碍专车,这些残疾人几乎不可能来这里出游、登山、赏景,实现诗和远方的梦想。

这辆无障碍专车,是广东省残疾人公益基金会携手广东省无障碍促进会进行公益运营的。新快报记者走访发现,截至目前,无障碍专车仍处在慢“增速”阶段,广州市每日出行的车辆只有6辆。促进残健共融道路上,解决残友出行难题的“无障碍专车”期待加速。

■统筹:新快报记者 潘芳珍 ■采写:新快报记者 李斯露 潘芳珍 ■摄影:新快报记者 邓油



■出发前,司机将车内的担架装置检查一遍。



■工作人员和司机在一家医院接到转院的患者,送至无障碍专车后方。



■司机缓缓操控车身内部的起落架,把老人连轮椅移动到车内。



■无障碍专车来到目的地,司机操控内部起落架,缓缓地老人接到车上。

## ►专车维护尊严——不想做“货物”

今年4月3日,家住广州市白云区金沙洲的张女士为患脑梗的85岁父亲转院。老人做完手术,身体正在恢复,不能离开轮椅。由于转运难度大,张女士提前一天预约无障碍专车。新快报记者随车体验了这一次转院的过程。

上午10时,一辆蓝白相间、车身喷有“无障碍促进会专车”醒目标识的车辆从广州市荔湾区出发,20多分钟后缓缓停靠在广州中医药大学金沙洲医院住院部楼下。“我们会提前到达,做好了长时间等待的准备。”司机阿龙与患者家属取得联系,得知老人还没办完离院手续,就“见缝插

针”检查了一遍车内装置。30多分钟后,阿龙接到张女士电话,匆匆跑进院内,帮助家属将患者搬离病床,转移到轮椅上,推送到专车前。

新快报记者看到,这辆蓝白相间的专车,后排座椅拆除,安装了轮椅升降架装置。阿龙缓缓操控车身内部的起落架,把老人连轮椅移动到车内。然后马上在车厢内用卡扣将轮椅固定好,转运到13公里外的广东省第二中医院。

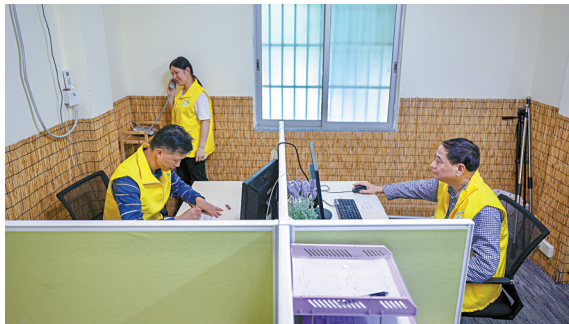
一路上,阿龙将车速控制在30公里/小时左右,避免轮椅上的患者颠簸不适。新快记者了解到,专车司机在入职后,

都要先接受为期1个月的实操训练,以及熟悉无障碍服务的特点。“移动患者时要稳,行车过程车速不能太快……”阿龙如数家珍。

为了就医,老人需要在多家医院之间来回奔忙,家属需要不断寻找合适的车辆运送。过去半年,张女士对此深有体会。

“以前,我们光顾过救护车,也光顾过医院外的‘黑车’。只有无障碍专车,才能实现整个运转上车过程用时不超过5分钟,搬运动作轻柔,极大地提高了送医效率,患者使用起来相对比较有尊严,不会感到自己的亲人像‘货物’。”张女士说。

## ►“很多人不知去哪里找我们”



▲在广东省无障碍促进会办公室内,工作人员正在处理与无障碍专车有关的业务。

担心成为“货物”的不仅张女士。李姨在与新快报记者交流时多次提到,离不开轮椅的肢残人士“最怕被搬来搬去、抱来抱去,我们很想保持尊严,不想在公众场合被人围观”。

但是,随着社会老龄化,因老年病、各种急慢性病导致的功能障碍人群并不在少数,除了残障人士,行动不便的老人、病患要顺利“上车”,难度都不是一般的大,稍有不慎,就容易产生肢体损伤,能让他们坐在轮椅上通过直升直降乘坐车辆,是张女士、李姨等用户反复预约无障碍专车的原因之一。

新快记者了解到,去年年中无障碍专车项目启动时,曾计划在短时期内投入超过100辆专车,补充运力。但直至目前,无障碍专车仍处在慢“增速”阶段,广州市每日出行的车辆只有6辆,增量与

需求之间存在明显反差。

“盈利少成本高,要‘增量’?存在一定难度。”岑均强就无障碍车辆的“养车”成本算了一笔账:在市区,按15公里来算用车一次150元,超出范围按油费、公里折合结算。比广州市以前投入的打表式无障碍出租车价格要贵,但比起车一次动辄数百上千的“黑车”来说,价格低很多。每辆车除了耗油,还有停车费、司机工资等成本,折算下来,每天出车次数若低于3次,就是亏本经营。”他补充说,现在专车每天的出车量仅1.5架次,专车项目谈不上盈利,此外,还没算上车上设备养护的成本。

不仅成本高,无障碍专车增量难的另一原因,与推广渠道狭窄有关。麦思明在接受新快报记者采访时解释,过去一年疫情导致外来车辆进出医院难,加之市场供需脱节,“很多有需要的人不知去哪里找我们”,这些都是项目迟滞的原因。

岑均强无奈地告诉新快报记者,在广州有不少爱心企业愿意践行企业社会责任,投放车辆助残。可是订单少,就算项目不愁车辆,也不敢一下子大量投放。

“无障碍专车好比无障碍旅行团,运营成本显而易见。希望它们不是昙花一现,让广大残友出行旅游的美好愿望再次落空。”面对无障碍专车的不稳定运营现状,李姨担忧地说。

## ►探寻可“突围”的新“出路”

最近,新快报记者从广东省残疾人基金会了解到,为了令无障碍专车行稳致远,该基金会正在另辟蹊径,探寻可行“出路”。

4月6日,正在江门等地调研的麦思明透露,基金会目前正在根据残疾人群体的旅游需求布局,加速推出残疾人旅游项目,并藉此不断提高专车数量。

“前期反馈信息显示,省内游大受‘轮友’欢迎,他们希望通过无障碍专车达成出行梦想。”麦思明称,此次调研中,有爱心企业明确表示会加入无障碍出行公益行动,不计成本投入车辆扩大服务半径。

“除了残友旅游,病友的‘刚需’也是增量的推动因素。”麦思明分析,在广东的不少地级市,危重病人要长途跋涉前往医疗集中的广州求医,转诊需求大。为此,基金会已率先跟江门中心医院方面进行了洽谈,推广无障碍专车服务,方便残障人士、危重病人和老人等有需求的群体进行就医和转诊。

对于无障碍专车的运营前景,麦思明仍然充满信心:“值得欣慰的是,目前除了广州,包括江门、东莞在内的其他地级市已在投放运行,我们有信心今年内能促进全省的无障碍专车数量达到30辆至50辆。只要规模够大,就可形成良性循环,为专车项目步入运行正轨增添‘加速度’。”

市民如果有约车需求,可发邮件给新快报记者邮箱:79828410@qq.com。