

“重阳节”前夕本报记者探访多家服务窗口 当谈论“关爱老人”的时候，

公
医
游
购

火车站：偌大的售票厅里老人“没人管”

记者在合肥火车站售票厅见到杜仲义老人，他今年76岁，满头白发的他和老伴一起排队买火车票。

售票员报车次报得挺快，杜仲义不断重复着“慢点慢点”。

折腾了好一会儿，杜仲义才捏着两张车票，和老伴挤出了排队买票的人群。“这么大的售票大厅，连个服务人员都没有。电子大屏上的列车时刻表只有始发站和终点站，怎么能让人知道该买哪几班车呢？”杜仲义的脸色微微发红，

老伴在一旁轻声劝说“别生气”。

记者在售票大厅看到，20多个售票窗口，仅最左边一个窗口标注“残疾人专窗”，其余窗口均为普通售票窗口，并未针对老年人开设专门的通道。

而像杜仲义一样排队买票的老人并不少，“现在不是过节放假，买票的人不多，节前人多的时候，我们都是要带个小板凳来买票的。”站在队尾的王猛老人准备买票去杭州看他的小外孙。

售票大厅是这样，那么自助售票厅

又如何呢？

在自助售票厅内，一台台自动售票取票机旁围满了年轻人，其中63岁的张建设老人格外显眼。张建设告诉记者，他今天是替儿子来取票的。“儿子在网上订了车票，我来帮他取。”已经排了半小时队的张建设告诉记者。

看着前面取票的年轻人都不时出错，张建设有点着急，犹豫了几分钟后，他还是决定去售票窗口排队取票，“这先进机器我不敢用”。

明天是重阳节。2001年，安徽省人大常委会通过并颁布《安徽省实施〈中华人民共和国老年人权益保障法〉办法》，从制度上保障老年人的合法权益得到落实，其中，对于公交、医疗、游园、购票乘车等多方面针对老年人的优待专门做了规定，那么，这些优待实施情况究竟如何呢？一些服务窗口对于老年人的优待又做了几分功课？广大老年人自己有着怎样的声音？重阳节前夕，本报记者兵分两路，持续多日，对多个规定的优待方面以及服务窗口进行了明察暗访，调查社会各界关爱老年人究竟还差几分？

记者 赵莉 李皖婷/文
程兆/图

汽车站：人多时才有志愿者帮助老人

在合肥市客运总站内，记者看到好几个售票窗口上面贴着“军人优先”的字样，却并没有专门为老年人开设的服务窗口。

工作人员告诉记者，售票窗口并没有专设的老年人通道。但在客流特别大时，客运总站会增加志愿者的数量，以帮

助老弱病残孕乘客的购票与乘车。

随后记者来到了明光路汽车站与旅游汽车站，两个车站均没有专门的老年人窗口或者通道。在旅游汽车站，记者遇到了来自东至的何治国老人。何治国今年已经77岁，是从东至来合肥看女

儿，现在正准备乘车回到东至。

由于没有找到买票的窗口，何治国刚刚错过了一趟班车。“还要等一个多小时才有一趟班车。”何治国告诉记者，虽然已是午饭时间，但老人却不敢去吃饭，“万一坐不上车还要多等一个多小时。”

省行政服务中心：只有老龄委有专门窗口

宽敞明亮的省行政服务中心内，68岁的胡宗平老人却有点手足无措。窗口排起了弯弯曲曲的队伍，满头白发的他拿着几张表格，站在长长队伍的尾巴上。

记者从省政务服务中心的工作人员处了解到，作为安徽省各个厅局的综合

办事窗口，省政务服务中心并没有设立专门的老年人通道。

“因为平时老年人并不多，除非有时到特定的日期会集中一些。”这名始终不愿透露姓名的工作人员告诉记者，平时有老人前来办理业务，如果有疑问，总服务台的服务人员可以帮助他们；但如果

遇到办理业务的人员特别集中时，服务人员也忙得焦头烂额，根本无暇对老年人进行特殊照顾。

据了解，除了老龄委有开设专门的窗口为老年人办理老年证以外，省政务服务中心其他厅局的办事窗口则没有为老年人专设的窗口。

医院：可以代拿药，挂号还得自己来

在合肥市第一人民医院的门诊大厅里放着一个醒目的指示牌，上面写着医院可以提供的无偿便民服务：剪刀、纸和笔、针线盒，还可提供公交线路，并可代行动不便者缴费、取药。如果需要，老人还可以在导医台找到面巾纸和水杯。但是即使可以有人帮取药，但排队挂号、缴费这事儿还是得老人自己来。

“现在挂号、缴费都很方便。你就诊卡里要是有钱，可以直接去自助机那里挂号、缴费；要是没有就诊卡，带银行卡和患者本人身份证的话，也可以直接在我们这里的签约挂号机上挂号。”虽然工作人员极力“推销”，省立医院门诊大厅里的签约挂号机却与老人“绝缘”。记者在一旁观察了近半个小时，

只有一位老先生在导医的协助下用自助机挂了号。

“有再多的自助机也没用呀，我们老年人不会用，再说眼睛也看不清。”61岁的陈梦生老人在排队等待挂个专家号，在他的前面还有10个人。他不时抬头看看电子大屏幕上显示的剩余号源，“不知道轮到我的时候还有没有号。”

银行：老年人盼设专门服务窗口

连续几日来，记者走访了省城各大银行网点，探访银行对老年人的服务优待情况。记者首先来到三孝口附近的几家银行网点，一个个服务窗口都很忙碌，但没有一个是为老年人专门设立的。

在三孝口某银行等候办理业务的王长林老人告诉记者：“我就是办理开卡业务，等了快一个小时了。”记者注意到，银行的等候区座位上还坐着好几位老人。

该银行的一位大堂经理告诉记者，目前银行还没有要求设立专门的老年人服务窗口，不过只要有老年人前来办理业务，他们都会热心为他们解答各种问题，提供力所能及的帮助。

之后，记者又来到北一环财富广场附近的几家银行网点，这些银行网点也没有设立专门的老年服务窗口，但在每个服务窗口旁均配备了老花镜和签字

笔，以方便老年人办理业务。

正在财富广场附近某银行办理业务的张传寿老人今年已经70岁了，他告诉记者自己患有高血压，难以承受长时间排队的“折磨”。张传寿老人还说，虽然自动取款机很方便，但大多数老人都不会使用，也不太放心，所以他特别希望银行能够设立专门的老年人服务窗口。

公共设施：便民通道老年人有不便

近几年，合肥的大建设成效显著，许多生活在省城的市民都享受到了种种便捷，但是从外地来肥探亲的赵奶奶却没有同感。

“哎，可把我累得不轻，我刚才是从地下通道一层一层爬上来的。”今年已经80岁的赵奶奶有些上气不接下气。她的外孙女在合肥工作，趁着国庆期间将

其接到了合肥。

“外孙女把车停到地下去了，我们从下面走上来的。”赵奶奶笑着说，“可能是我们老了，已经不适应这大城市啦！”

随后，记者特意走到市府广场的地下通道看一看，原来这里四通八达的通道全部是楼梯，像赵奶奶这样的老年人要从路的一边来到另一边，就必须爬上

数十个台阶，着实有些吃力。

记者注意到，许多公交车站牌的地下通道处均只有上行电梯，下行必须走楼梯。在四牌楼附近的地下通道处，记者遇到一位年轻人带着一位老年人正从电梯走上来，老年人告诉记者：“上来走电梯感觉还行，但是待会下去要走楼梯就觉得腿脚不利索啦。”

