

市民顾女士向“帮依忙”反映,5岁半的女儿在亚马逊探险乐园世博滨江店玩耍时,手臂摔成严重骨折。让一家人感到愤懑的是:事发时,工作人员疏于看护;事发后,店家态度冷漠,没有一句道歉。暑假即将来临,儿童游乐园又将热闹红火,而管理和安全上存在的问题,到底该怎么办?

■ X光片显示,顾女士女儿右手手臂骨折

■ 涉事的亚马逊探险乐园世博滨江店

徐驰 摄

5龄童游乐园摔倒手臂骨折 家长质疑管理漏洞多 监控存盲区 看护有缺位

中,没有一名工作人员把我的女儿接下来。”最终,顾女士的女儿在其他孩子搀扶下,才走下楼梯。

顾女士和丈夫立刻要求工作人员陪同他们一起去了附近的上海儿童医学中心。“当时,孩子哇哇大哭。我们看到她的时候,都蒙了:她的右手臂靠近手腕部位,都凹进去了。到医院检查后,医生跟我们说:是严重骨折,可能要装钢钉,还要做两次手术。”为让孩子少受痛楚,顾女士最终选择去其他医院做了相对保守的接骨治疗。现如今,孩子的手臂被绑上了厚厚的石膏。顾女士说:“我女儿今年才5岁半。据孩子讲,当时,她走在一块用绳子吊起来的板子上时,摔倒了。周围没有任何防护,也没有工作人员看护。”而多位同行的家长回忆,当时游乐园只有大门处有两名工作人员,其他区域都是无人看护且没有家长陪伴的孩童。其中,至少有5名孩子脚部、脸部被擦伤。因为伤情不重,所以他们没有多加追究。

店方态度冷漠

事发后的第二天上午,顾女士联系到了游乐园管理方一名翁姓运营经理。打了三四个电话后,对方才同意协商。但在协商时,翁经理虽承认是游乐园方面责任,但始终没有一句道歉。顾女士提出要看监控录像,对方称有个监控坏了。在她一再坚持下,对方才表示“刚刚修复”。但顾女士发现,游乐园的几个监控均存在盲区,根本无法覆盖所有区域。

随后,顾女士多次与游乐园协商,但至今依旧未能就解决方案达成一致。而让顾女

士更心疼的是女儿现在的境况,“天气热了,孩子非常遭罪。睡觉时,只能把手臂吊起来;脖子上因为吊着带子,也起了痱子。”

6月19日下午,记者陪同顾女士一家来到世博源购物中心2楼的亚马逊探险乐园世博滨江店。放眼望去,这是一座4层楼高的儿童游乐园。家长们在外面等候,孩子们则在里面爬上爬下、嬉戏玩耍。一名店长表示,公司规定家长不能陪同孩子一起入场。

记者询问:“游乐场有4层楼高,为何在较高处易发生危险的区域,没有工作人员看护?”对此,她没有正面回答,只是称,“事发后,店员曾陪同当事人就医,我们做到位了。至于后续协商,只能找公司负责人,我处理不了。”

记者要求这位店长联系相关负责人翁经理。她打完电话后表示,负责人有事来不了现场。随后,记者在现场分时段、多次拨打这名翁经理的手机,对方都没有应答。

通过相关查询软件,记者发现,游乐园所属的“贝酷文化传播(上海)有限公司”有5条开庭公告,涉及“生命权、健康权、身体权纠纷”。

行业标准模糊

近年来,游乐园孩童意外伤害事件屡见不鲜。随着暑假即将来临,儿童游乐需求不断升温,安全问题更是引发家长关注。

那么,开设一家儿童游乐园需要哪些资质呢?记者查阅资料后发现:首先需向所在商场的物业报备,在消防和城管部门备案后,向市场监管部门取得名称,获取营业执照;其次,如果是在户外开设场地,还要专门

向辖区城管部门报备,申请《户外活动书》。

那么,游乐园管理方又该如何应对或避免可能出现的意外情况呢?对此,有业内人士指出,购买“公众责任险”实际上是一个比较好的选择。所谓“公众责任险”,是指规定多少平方米的范围,即便过路的市民、游客等出现意外,也会予以赔付的一种保险。一般来说,规范的儿童游乐园都会购买这样一份保险。同时,商家需要制定“安全防护规则”。比如,很多游乐园都规定身高在一米二以下的孩子进入时,允许有家人陪同。

而记者在多方联系后发现,目前,对于儿童游乐园而言,确实没有规范的行业标准和相应的管理细则,这也给安全事故的发生埋下了隐患。为此,有家长建议,相关部门应尽快出台有针对性和操作性的法规,切实保障孩子们的安全。 本报记者 徐驰

店方应担责

律师观点

上海善法律师事务所合伙人秦裕斌表示,游乐园作为公共场所,管理者未尽到安全保障义务造成他人伤害,应当承担赔偿责任。受害人作为一个无民事行为能力儿童,且游乐场不让家长进入其中陪同,则对儿童的看护义务完全转移到了游乐园的管理者身上,除非其能举证孩子的受伤是由于其他第三人造成的,否则,应当承担侵权赔偿责任。

本报记者 徐驰

音乐节开场38分钟 “猫眼”才发来退票短信

市民黄女士反映,她在两个App上各购买了一张海潮音乐节门票,事后才得知一张身份证只能购买一张票。但奇怪的是,先行在“猫眼”上购买的反而是一张废票。更离谱的是,“猫眼”在其购票10天后没有任何反应,却到音乐节开场后才发来“系统核实”后的退票短信。

临开场才知买了废票

黄女士告诉记者,6月3日19时08分,她使用自己的身份证,在“猫眼”上购买了一张“双汇抖in国潮季·海潮音乐节嘉年华”门票,该票售价799元。之后,有朋友想与她一起去参加音乐会。于是,2分钟后(19时10分),她在另一售票平台“票星球”App上,依旧使用自己的身份证又购买了一张门票,价格是699元。黄女士表示,两次购票时,她都未注意“购票须知”,其中有一条规定“门票对应唯一证件(身份证)”。

6月13日,黄女士和朋友到达位于浦东申迪东路的上海国际音乐村,准备入场。此时她才得知,“该演出为实名制观演,观演人需持购票时登记的有效身份证件,入场时进行核验并进行人脸比对,确认人证一致方可入场。”当时黄女士就傻眼了,她用同一张身份证作登记,购买了两张票,其中一张可能会有“麻烦”。但让她意外的是,安保人员查验后,表示她首先在“猫眼”上购买的票,无购票人信息,也即是“未激活”的废票!另一张在“票星球”上后买的票反而是有效票。

滞后短信坑了许多人

黄女士说,当时她在现场遇到多名在“猫眼”上购票,因涉及“一证两(多)票”,而被拒入场的消费者。在一个微信群中,她听说因上述原因“打道回府”的消费者有100多人。

最终,黄女士一人进场,她的朋友只能快快而返。当天14时开场后,14时38分,“猫眼”姗姗来迟给黄女士发送了一条短信,表示“经核实,同一身份证已在多平台有购票……现为您处理‘猫眼’的退票,票款在3-7个工作日内退回您原支付的账户内”。黄小姐还表示,“我购票已经10天了,直到开场‘猫眼’的所谓‘系统核实’才发来退票信息,何其滞后!这导致朋友根本没时间另行购票。”

对此,有市民提出,如今许多艺术演出(包括这次的海潮音乐节)都是多平台售票,如果规定“一张身份证只能购买一张门票”,那么相关购票平台应该互通票务信息,或接入统一的数据交换点,对购票者设置系统甄别和拦截,而且应“即时核实”“即时反馈”。记者联系了“猫眼”公司。但截至发稿,还未收到任何反馈。

本报记者 陈浩



■ 国和路人行道地砖不再松动 夏韵 摄

本报讯 (记者 夏韵)6月11日,本报第9版刊出《人行道地砖松动溅污水》的报道,反映杨浦区国和路近世界路的南侧人行道地砖松动,以及内江路近周家嘴路西侧人行道损坏,出现积水。相关管理部门得知情况后,立即采取措施,修复了损坏的人行道。

记者在国和路上看到,市政养护工人正在修复人行道,工人用黄沙将地砖空隙处填满并压实,确保不再出现地砖起翘的问题。在内江路靠近周家嘴路西侧人行道,原本高低不平、存在落差的人行道重新恢复平整。经过数日养护,市民已可以正常行走。



本版编辑/胥柳曼
视觉设计/邵晓艳

松动的
人行道
修复了