

# 听障人士乘坐地铁 希望清楚看见“下一站是哪”

小忙



多位听障人士向“新民帮帮忙”反映，上海地铁多条线路的字幕报站服务存在不足，LED滚动屏过早黑屏、移动电视“罢工”……他们希望地铁运营方能及时改进，逐步完善到站信息提示，让听障人士早日获得便利。

## 滚动字幕早早黑屏

目前，在报站信息服务上，上海地铁共有四种方式：语音播报、LED滚动屏、移动电视和动态地图。对于听障群体而言，尤其是未佩戴辅具者，他们主要靠后三种渠道接收信息，即不同形态的“字幕报站”。《中华人民共和国无障碍环境建设法》规定：交通运输设施和公共交通运输工具的运营单位应当根据各类运输方式的服务特点，结合设施设备条件和所提供的服务内容，为残疾人、老年人设置无障碍服务窗口、专用等候区域、绿色通道和优先座席，提供辅助器具、咨询引导、字幕报站、语音提示、预约定制等无障碍服务。

听障人士刘女士从小就植入了人工耳蜗，已有20多年，她听力尚可、口齿清晰。近几年，她和另一位听障人士王先生“紧盯”上海各大公共场所的无障碍环境建设，其中上海地铁的字幕报站是否合格，就是他们长期关注的一个问题。

“我和王先生都佩戴了辅具，但还有许多未佩戴辅具的听障人士，在乘坐地铁时，只能依靠视觉获取信息。”据刘女士讲述，上海地铁2号线的LED滚动屏播放到站信息总是“过早”，在即将到站的十几秒里面，车厢连接处的滚动屏却是黑屏，无任何文字显示。“在列车还未减速之时，下一站信息已经早早播放完毕。”她说，好几次，在感受到减速时，抬头



◀ 部分10号线列车没有滚动屏  
▶ 听障人士建议，在到站之际，车厢移动电视能全屏显示到站信息



◀ 记者乘坐的2号线上，移动电视黑屏，没有字幕报站

夏韵 摄

查看滚动屏，岂料看到的都是黑屏，导致她只能透过车窗看站台上的站名贴纸。

记者与刘女士一同实测地铁2号线。从静安寺站上车，下一站到南京西路站。记者观察到，刚上车没多久，滚动屏就开始显示：“下一站南京西路，开左边门……”下一站信息重复播放，接着黑屏。值得注意的是，在列车即将到达南京西路站的25秒内，前15秒显示了下一站信息，中、英文各两遍。最后10秒竟是黑屏。下车，乘坐另一辆2号线，同样存在“早早黑屏”的问题。

“列车在减速了，结果一抬头发现是黑屏，什么信息都看不到。”刘女士指出，列车从开始减速到开门抵达下一站，整个过程大约有几十秒，她希望这期间滚动屏能持续播放，让更多听障人士清楚知晓“下一站是哪”。

## 到站信息不够明晰

另一位听障人士王先生讲，他经常乘坐地铁10号线，经他观察，

10号线有两种车型，一种配有LED滚动屏，另一种则没有。他指出，在下一站到站之际，10号线滚动屏“信息过多”，不仅有站名信息，还有好几句温馨提示，过长的文字使得到站信息不够明显。“常常会看到一连串温馨提示，等半天才能等到下一站是哪。这些内容完全可以在列车行驶过程中播放，而不是到站之际。”王先生透露，在他投诉后，现在地铁10号线已经做出改变，快到站之际，滚动屏直接显示中、英文站名，不再有无关内容。

王先生反映的滚动屏字幕报站“废话过多”的情况，还发生在4号线上。当天，记者从宝山路站上车，准备在临平路站下车。在抵达临平路站的前1分钟内，车厢内的滚动屏开始报站，但是，除了下一站站名，还有“本次列车为环线(内圈)”“把爱心专座留给有需要的乘客”等信息。并且“内圈”和“让座”提示，在“下一站临平路”之前。王先生建议，在即将到站的30秒至40秒内，滚动屏只需循环播放下一站站名，这样的字幕报站方式对听

障人士更为友好。

## 移动电视不播站名

不少“听友”还反映，地铁车厢内的移动电视经常黑屏、不显示到站信息。“10号线的移动电视有到站信息，2号线就经常黑屏或者不显示。”刘女士说，这块屏幕的作用不小，尤其在早晚高峰时期，当看不清动态地图和滚动屏时，只要凑到移动电视前，就能知晓下一站和终点站是哪。让人遗憾的是，这块屏幕利用率不高，有些线路总是播放广告宣传片，没有显示任何到站信息。

记者与几位听障人士实地走访发现，地铁2号线、4号线、6号线、12号线等，都存在移动电视不报站的现象，不是黑屏就是反复播放宣传片。刘女士表示，地铁10号线的移动电视有字幕报站，但仍有待提升之处，“到站信息只占屏幕的一小部分，不太醒目。今后是否可以在快到站之际，全屏显示下一站的站名呢？”

记者查询发现，针对部分地铁

线路移动电视不报站的情况，今年，上海申通地铁集团有限公司在网上作出公开答复。地铁公司回答：“由于老旧车型移动电视信号接收、软硬件功能限制等原因，无法发布运营信息的情况客观存在。申通地铁集团将研究技术改造方案，结合大修等逐步优化地铁信息发布工作。同时，将加强设备维护维修工作，确保设备功能正常。”

对此，刘女士提到，此前她向相关部门提出了多个优化字幕报站的建议。当时，地铁方回复称，目前没有针对性的技术标准出台，同时既有线路改造难度较大，将来整体翻新时才有望解决。

记者以普通乘客身份致电上海地铁服务热线咨询。针对2号线移动电视不报站情况，上海地铁一名工作人员解释称，不能报站的原因在于2号线部分车型上的移动电视较为老旧，不具备分屏功能，所以无法像其他线路那样发布到站信息。

不少听障人士通过“新民帮帮忙”呼吁，希望地铁公司能及时调整部分线路的滚动屏播放内容，增加移动电视的利用率，加强维修和更新。另外，在新线建设前，积极听取残障人士代表的建设性意见，让“看见”能真正实现。

本报记者 夏韵

## 对削薄立柱“拓宽”停车位进行执法检查

# 先整改验收 后依规处置

本报讯（记者 陈浩）12月10日，本报7版刊发《车位宽度不够 削薄立柱来凑？》的报道，浦东新区御沁园(六期)多位业主反映，临近交房前，开发商为了“拓宽”地下车库停车位，将113根承重立柱削薄。昨天，浦东新区建设和交通委员会最新回复记者：正在对设计修改及施工行为进行执法检查，后续将依法依规处置。

11月9日，御沁园(六期)有业主在地下停车库发现，工人正用工具削铲、破坏承重立柱，并将水泥碎块装入编织袋。一些柱子表层的水泥砂浆和涂层被铲掉，被明显“削薄”；个别柱体还出现较大缺口，露出了内部钢筋。

业主纷纷担心此举会带来居住安全隐患。后据了解，削柱事件共涉及113根柱子，包括负1层42根，负2层71根。

浦东新区建交委在一份回复业主的答复件中表示，“该事件系因御沁园5B-2A期(即六期)车位数量变动(原车位设计569个)，建筑设计未相应调整引发”。此外，业主还对开发商所说的削柱整改是经“监理单位严格监管”“已向相关政府部门报备”的说法提出质疑。

昨天，浦东建交委发来反馈称，目前御沁园该工程尚未通过综合竣工验收，已要求建设单位牵头对削薄柱体进行整改，待建设单位整改完成后，组织综合竣工验收。

经查，设计单位于11月7日出具设计修改通知单，并编制了柱体保护层处理方案，设计凿除深度控制在10mm至15mm之间。11月8日起，施工单位根据方案，对柱间净尺寸不足的柱体保护层进行凿除，共涉及113根

立柱，实际凿除施工基本按设计修改通知单实施。同时，建设单位已委托上海市房屋建筑设计院有限公司对结构柱开展实体检测，初步结论为未见明显结构性损伤，承载力满足要求，地下车库结构满足结构安全性要求。浦东新区建交委已督促建设单位对柱体保护层处理方案进行专家论证及审图公司审核，现场按照通过论证审核的方案实施整改，并将重点关注柱子削

薄后钢筋保护层的处理，以满足耐久性要求。整改完成后组织竣工验收。

浦东新区建交委表示，正在对设计修改及施工行为进行执法检查，后续将依法依规处置。



本版编辑/刁炳芳  
视觉设计/黄娟



小帮

有回音