

962555

跑现场
小忙

帮忙

地铁试行“闸机常开门”后 个别站点无障碍人士进站有障碍

视障市民韦女士向“新民帮依忙”求助，去年11月16日，地铁2号线淞虹路站试行“闸机常开门”后，原有的无障碍人士专用通道被关闭。每当她进站时，都不得与其他乘客共用一条闸机通道。更让她感到不便的是，正常乘客的出站口，成了特殊乘客的进站口，极容易造成人流对冲，存在安全隐患。“我曾多次向相关部门反映，但问题一直没有得到解决。”



地铁十四号线浦东南路站内，特殊人群和普通乘客共用出站闸机

闸机常开门后 容易造成对冲有危险

“虽然我的视力比较弱，但并非完全看不见……”韦女士告诉记者，她虽然是一名先天视障人士，但还是有一定的光感，只要有一条相对便捷安全的通道，自己就能够通过感知周围环境和光线的变化辨识情况，较为顺利地搭乘地铁上下班。自从去年11月16日，地铁2号线淞虹路站试点“闸机常开门”后，进站过程就变得异常艰难。“原有的专用通道被关闭，我跟其他乘客共用一条通道，别人出站时我进站，经常会发生冲撞。”

接到诉求后，记者跟随韦女士和她的母亲孔女士，一起来到了地铁2号线淞虹路站。她们从3号出入口进站后，慢慢地走近客服中心。记者观察到，这里有4台闸机，闸机门都处于出站方向的“常开”状态，早高峰客流量较大，大量乘客摩肩接踵，他们在刷卡后，纷纷以较快的速度出站。

在“专用通道”的闸机前，韦女士停住了脚步。她向客服中心挥手致意后，一名工作人员走到她的身旁，待不少乘客纷纷完成出站后，示意她“可以通行”。正当韦女士在母

亲的搀扶下准备进站时，一名年轻男子显然没有注意到她，急匆匆地“挤”出站，擦碰到了她的肩膀。韦女士下意识地往后一退，好在站稳了脚跟，并无大碍。“幸好我拉着女儿，不然，她就可能被撞倒了！”在她进站后，闸机关闭，需工作人员手动操作开启。

原有通道关闭 现场引导可以更清晰

孔女士直言，这样危险的一幕，几乎每天早晨都会上演。“平时，不少乘客还会误认为是我女儿不遵守规则，执意要‘逆向’进站。”她坦言，自从去年实行“闸机门常开”新规后，不仅原有专供特殊人群通行的无障碍通道直接遭到弃用，现有通道的引导和标识也都无法到位，这些都让她和女儿无法理解。

低头看去，原有直通站内的“无障碍人士专用通道”出入口处被人捆上铁丝，已经彻底关闭。现有的“无障碍通道”标识也很不起眼，只是在地面上贴了一张小小的“专用通道”绿色指示贴，上面的字迹较小，还出现脏污和模糊的痕迹，放眼望去，通道四周的墙上也缺少标识引导。除此之外，盲道也

未铺设到位，无法对无障碍人士起到应有的辅助作用。

据孔女士所述，她在日常护送女儿时，还曾亲眼目睹行动不方便的高龄老人在进站时，由于动作缓慢，险些被关闭的闸机门夹住身体。“当时，若不是有工作人员赶快阻挡，老人很可能就被夹伤了。很显然，这应当引起重视！”孔女士指出，早在去年9月，她们母女曾专门就此事，不仅在《乘客意见征询表》上亲笔写下了“市民建议”，还多次拨打热线电话。然而，相关部门目前还没有给予回应。

记者陪同孔女士再次来到客服中心，反馈情况后，值班站长随即调取了《乘客意见征询表》，去年9月份的纸质记录赫然在列。这名站长告知孔女士，会就此事再次向上级部门反映，争取早日回复。

车站做法不一 盼望更多人性化改造

公开数据显示，2024年11月16日起，地铁网络在首批3号线张华浜站、4号线杨树浦路站和15号线吴中路站的基础上，新增18座车站为“闸机常开门”试点，这些站点包

括1号线新闻路、2号线世纪公园、3号线漕溪路、4号线塘桥等等。记者前往其他站点调查后发现，同样是试点“闸机常开门”的车站，做法却“大相径庭”。

地铁4号线塘桥站内，运营方在闸机出口摆出写有“只出不进”字样的易拉宝，引导乘客有序出行。同时，现场为无障碍人士留出了“专用通道”。

走进地铁4号线杨树浦路站，站点同样设置了一条独立、畅通的无障碍通道。记者看到，有需求的市民只要招呼客服中心，就会有人前来开门，专供特殊群体出站。

而在地铁14号线浦东南路站，记者却发现这里的情况与淞虹路站相同，6台闸机中，一条特殊乘客的“无障碍通道”也是与正常乘客共用。

“设置‘闸机常开门’是为了提高通勤效率，我们能够理解并支持，但在便捷广大人群的同时，是不是也能给特殊群体留出一条安全之路，让他们也能切实感受到城市的温度。”孔女士希望，地铁方面能够即知即改，给予更多人性化的改造，让“无障碍通道”真正能“无障碍通行”。

本报记者 徐驰 夏韵

小民有呼



询问再三销售坚称无优惠活动，“双十一”前下单后
通用发布购车“免交强险”

消费者质疑4S店“打闷包”

“从‘双十一’拖到年底，我们要求返还优惠活动的差价，但4S店至今没给我们明确说法。”市民裴先生向“新民帮依忙”反映，他和妻子原本冲着“双十一”活动去协通汽车销售店买别克昂科威plus，当时销售坚称“没有优惠活动”，谁知提车后，别克通用便下达了“双十一”购车“免交强险”的优惠活动，这让他们全家感到被“打闷包”。

裴先生介绍，自己家准备新买辆汽车，经过再三比较，决定选择别克昂科威plus。10月底，在销售人员邀请下，他和妻子来到曹安公路3908号协通别克销售4S店。销售人员表示，可以先签预售合同，不用付钱，等车生产出来再交易。“我们把冲着‘双十一’

优惠买车的意图告诉销售，但他一口咬定这车不存在优惠，让我们快点签约。”

到11月初，汽车运到店后，销售人员让裴先生前来提车。“我们还是想等等，希望享受‘双十一’的优惠活动。”他一再向销售强调这点，但对方坚称“没有优惠”，催其快点提车。11月6日，裴先生一家去店里进行了交易开票。在现场，他再次追问关于“双十一”优惠活动一事，销售人员再次强调“没有优惠”。当晚，他提车回家。

11月8日，裴先生发现别克通用发布了“双十一”购车“免交强险”的优惠通知，活动说明显示活动车型是全车系，店铺完成下单时间从11月8日至11月14日，线下

完成购车时间是11月8日至11月30日。他随即联系销售，要求享受此次“双十一”优惠，退还交强险差价约1000元，但对方以签约时间不符合活动限期为由，一口拒绝。“当初要不是销售一再拍胸脯保证没有优惠政策，哪怕他说‘不清楚’，我们肯定也还会再等等。”对于销售的回复，他很不满意。裴先生觉得4S店很不厚道，再次前去讨要说法。接待他的相关负责人表示，还要跟上级部门商量后再作答复。

记者与协通汽车销售店取得联系。相关负责人表示，作为经销商，他们不会隐瞒车辆官方优惠信息，“客户签约买车时，我们也不知道优惠信息，也

是等厂家发布后才知道的。”既然事先不知晓优惠信息，那销售人员为何言之凿凿“没有优惠”？对方解释，“这个型号车是一口价，销售可能认为不会再有优惠了”。他表示，会再次向上级部门反馈，到时给裴先生一个说法。“我等了一个多月，还是没有任何明确回复。”截稿前，记者获悉，裴先生仍未得到任何说法。

本报记者
季晨祯



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/黄娟