



“每次去这些‘老字号’，上下台阶走走真是怕，要是一不小心摔一跤，真是性命交关啊……”79岁的张阿婆近日向“新民帮依忙”反映，位于南京路步行街上的食品一店、新雅等多家“老字号”门前的台阶又高又陡，还没有斜坡和扶手，老年人进出时非常不便，尤其是雨天路滑存在较大安全隐患。“老字号”门前是否真的“步步惊心”？又能否真正实现“无障碍”？本报记者对此展开调查。

台阶高陡 雨天湿滑难行 轮椅老人叹气

不少老人抱怨进入南京路步行街部分“老字号”以及商场前需小心翼翼，呼吁增设无障碍设施，减少“脚底隐患”

看着台阶心里直发慌

张阿婆是土生土长的上海人，平时喜欢逛街购物，尤其偏爱“老字号”。“几乎每周都会到南京路步行街上的‘老字号’转转，买点吃的用的。”张阿婆表示，随着年龄渐大，腿脚变得不灵光，“老字号”门口的那几级台阶成了逛街的最大“障碍”。“每次走到食品一店、新雅门口，看着那一级级高高的台阶，心里就直发慌。”

提起这几家“老字号”门口的台阶，张阿婆感慨良多，那已不仅是“不方便”，更成为一种“心理上的恐惧”。“有时候明明想进去看看，一看到台阶那么高，旁边也没个可扶的地方，想想还是算了。”张阿婆说，自己平时和周围不少老年朋友议论过这件事，大家都有普遍感受。“阿拉都觉得上下台阶很吃力，尤其是手里拎着东西的时候，每一步都走得提心吊胆。”

张阿婆坦言，自己每次去“老字号”的时候，看到店里进进出出的大多是老年人，上下台阶都是颤颤巍巍，有些腿脚不便的老人还会随身带拐杖，或者互相搀扶上下台阶，遇到下雨天的时候更是艰辛，既要注意台阶落差还要防止地面湿滑，连个搭把手的地方都没有，让人看着很是揪心。“阿拉希望这些‘老字号’门口能加装无障碍设施，让阿拉老年人进出不要再心惊肉跳。”张阿婆呼吁，随着城市老龄化程度越来越高，老年人也成为“老字号”消费的主力军，相关各方在打造无障碍通行环境时能否再优化一些，让老年群体出行更加安心放心。

雨天防滑措施不到位

针对张阿婆讲述的情况，记者分别于天晴时和下雨天，多次前往南京路步行街实地探访，发现老人



▲第一百货商业中心台阶较高、没有扶手，雨天湿滑，老人难行（大图）；1月26日下午第一食品商店门前警示牌倾倒，没有起到提示作用（小图）

▼新雅食品店门前台阶没有设置扶手

张佳樱 摄



进出不便的问题确实存在，且在雨天环境下风险更为突出。

1月23日下午，记者在第一百

货商业中心门口看到，其入门台阶共五级，每级台阶高度约15厘米，坡度较陡，旁边无扶手和无障碍坡

道，仅在门前竖立了一块“小心台阶”的警示牌，老人出入时只能从台阶上下。再往前走则是食品一店，这里进出的老年顾客更多。记者观察发现，要进入食品一店，需要先上一级台阶走到门口，门口又有四级大理石台阶，每级高度约15厘米，总高60厘米，台阶旁没有设置任何扶手或坡道辅助设施。记者注意到，由于商场大门与台阶之间缓冲区域较短，顾客掀帘而出后仅两步便面临下台阶。多名老人走出时明显迟疑，脚步放缓，后方客流随即积压，形成短暂拥挤。一位推小型购物车的老人不得不侧身横拉小车，一级级缓慢挪下。

对面的新雅食品店门前共有3级台阶，大理石材质，没有扶手。记者看到一对老年夫妇携带折叠轮椅前来，老伯先搀扶妻子小心走下台阶，安置于平地，再返回上方将轮椅收折、提下，重新展开，扶妻子坐回。整个过程耗时近三分钟，其间台阶通道被暂时阻隔，后方行人需绕行。

1月26日下午小雨，记者再次来到南京路步行街。第一食品商店门口，湿滑的大理石台阶在雨水浸润下反光明显，台阶区域未见任何防滑垫或防滑条。原本摆放在旁的“注意台阶”警示牌已倾倒在地，完全失去提示功能，反而可能绊倒顾客。此时正值采购晚高峰，携袋推车的老人、带孩子的家长挤在门口。有人小心翼翼侧身下阶，有人腾出一只手紧抓同伴。雨点滴水加剧了地滑，如若滑倒，四级共60厘米的台阶极为危险。相比之下，对面的新雅食品店门口铺设了深灰色防滑垫，能起到一定的防滑作用，但老人上下台阶时仍需小心翼翼。

部分坡道“偏僻”少人知

除了上海食品一店、新雅食品店等，记者在南京路步行街走访时

还发现，其他如世茂广场等也存在类似问题。不过也有商场铺设了坡道、安装了扶手，无障碍通行环境明显改善很多。比如宝大祥商场旁边就有一个明显的无障碍标识，侧门处安装有无障碍坡道和扶手，无论是轮椅车、婴儿车还是行动不便者，均可通过此坡道进入商场，不必上下门前台阶。

为何这些“老字号”们不能顺应老年人需求，进行无障碍改造呢？记者咨询了食品一店工作人员。工作人员回应称，商场方面确实也接到了许多老年顾客的诉求，但由于食品一店整栋楼属于文保建筑，如果要加装扶手需要经过相关部门审批，能否安装目前尚不能给出明确时间节点。工作人员同时提醒，商场其实在“美味西点”旁设有一处无障碍坡道。记者根据其指示找到该通道，发现其位于建筑侧面，入口没有醒目指引标志，通道内灯光较暗，门口冷清，十分钟内仅3人从该通道经过，使用率并不高，绝大多数顾客仍选择从正门台阶通行。

南京路步行街是上海的城市名片，每天人流如织，其中老年消费者占有相当比例，而“老字号”及部分商场门前的“道道槛”，却成为了老年人“脚底下的隐患”。而有的商场虽设置了替代性通道，却因标识缺乏、位置难寻而形同虚设，没有真正解决老年人的通行难题。无障碍环境的打造，体现着一座城市的温度，设施“有没有”只是起点，“用不用得上”“方不方便用”才是检验成效的真正标尺。为此，市民呼吁，“老字号”商店应该发挥示范作用，在助老服务上更进一步。相关部门要响应民生痛点，破除障碍推动改造。对此，“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 李晓明 实习生 张佳樱



“公交大站”的候车椅为何坐不住

市民抱怨部分座椅过高过滑上下不便 本报介入后相关部门已下调座椅高度

市民孙老伯向“新民帮依忙”反映，位于浦东新区康沈路年家浜路的公交车站，候车椅的高度“参差不齐”，设计偏差明显，给乘客安全落座带来极大不便。这座辐射13条公交线路的“公交大站”，本是客流密集的便民枢纽，却因候车椅的设计问题让不少乘客直呼“坐不住”。

孙老伯介绍，他经常来这里坐车。该站点每日营运时段客流大，候车休憩需求迫切，但站台上的两处候车椅却让人望而却步。记者实地探访发现，这两处候车椅造型、材质完全一致，均为弧形不

锈钢款式，可高度差异十分离谱。记者现场实测，一处座椅的椅面离地52厘米，高度适宜、落座舒适；另一处则高达66厘米，比前者整整高出14厘米。“这凳子坐上去两脚悬空，跟踩着高跷似的，根本坐不稳！”一名候车女子一边抱怨，一边无奈地站在一旁。记者亲身体验后发现，即便是成年男性落座，也需刻意向下挪动身体，双腿才能勉强触地，全程只能保持悬空姿势，舒适度极差。

采访中，不少乘客因落座不便，索性坐在沿街人行道的路沿上。“等车时间一长就腰酸背痛，

本来想找个地方歇脚，可这凳子根本没法好好坐。”坐在路沿上的市民周先生满脸无奈。正在尝试落座的周阿姨更是叹气说道：“我年纪大了，车来得慢，只能坐着等，可脚不着地，心里总觉得不踏实，生怕摔着。”

乘客们的抱怨并非小题大做。记者注意到，弧形不锈钢材质本身表面光滑易打滑，偏高的设计不仅让乘客落座困难、体感不适，更增加了起身或晃动时滑落的安全风险。更有细心乘客发现，那处偏高的候车椅上留有明显焊补痕迹，推测高度异常或因修补时结构

适配不当所致。“接缝处看着就不牢固，坐在上面总觉得‘吓势势’的，不敢久坐。”一位市民坦言。

记者将上述情况反馈给相关部门后，很快得到积极回应。专业施工人员第一时间赶赴现场，对设计不合理的候车椅进行针对性整改。记者回访时看到，整改后的候车椅高度已明显下调，用卷尺实测座椅的椅面离地高度约50厘米，与另一处座椅高度基本适配。

记者再次体验落座，双脚可稳稳放平地面，腿

支撑，体感舒适且稳固。“这里是13条线路的大站，候车的人多、时间长，座椅本该兼顾安全和实用。现在整改好了，我们终于能安心、舒服地等车了！”一位候车乘客笑着说。

本报记者 徐驰

