

962555

小忙 微调查



市民王女士向“新民帮依忙”反映,1月20日,自己两岁半的儿子在青浦区崧泽大道2333弄天空之城“奈尔宝”家庭中心玩耍时,从内部区域窗台上跌落,导致左胳膊肘关节错位骨折。事发时,工作人员未主动查看,未作紧急处置;后续沟通中,机构更是把责任全推到家长身上。如此遭遇,让王女士一家直呼“心凉”。

帮依忙



■“奈尔宝”门店照

本版图片均由采访对象提供

两岁半幼童在“主打安全”的“奈尔宝”玩耍时摔伤骨折

店方冷漠推诿 家长直呼“心凉”

孩子跌落左臂骨折

“孩子才两岁半,当时疼得直哭,全程没有一个工作人员来问过一句。”说起事发当时情况时,王女士的话音仍带哽咽。据其讲述,她是“奈尔宝”的老会员,一直很信任这家主打“儿童安全”的大型连锁游乐机构。1月20日,孩子由奶奶陪伴前往天空之城的“奈尔宝”玩耍,这家门店分为上下两层,设有绘本区、KTV、大型滑梯、攀爬区等多个游乐区域,对外宣传“适合10个月至五六岁儿童,设施全覆盖软包,主打干净安全”,也正是因为这份“承诺”,才让王女士放心让老人带着孩子前往。

事发地点位于场内一处KTV区域。据王女士结合监控及奶奶的回忆描述,该KTV区域设有大屏幕和沙发,沙发后方的墙体中留有一个窗户,窗户外部虽已封死,但窗台依然保留,且未设置任何防护栏或警示标识。当天,孩子在沙发上跳跃后被窗台吸引,自行爬到了窗台上,在试探着向下攀爬时,猛然翻落。

“从孩子出事到奶奶抱他离开,前后数分钟,没有一个工作人员进入KTV区域查看,哪怕孩子哭得撕心裂肺。”王女士说,直至一老一小在离场经过闸机时,场内检查人员见孩子哭闹不停,才随口询问一句“出啥事情了”,“老人当场就告知孩子摔伤了,但事后‘奈尔宝’却矢口否认,讲奶奶没有说明孩子是在店内摔伤的。”

孩子回家后,王女士发现其左胳膊肿胀变形,意识到情况严重,当即驱车送往复旦

大学附属儿科医院检查。经过一系列检查,当天晚上确诊为左胳膊肘关节错位骨折,医生立刻给孩子上了支架固定。“孩子整晚整晚不停地哭闹,我们一家人都心疼得直掉眼泪……”

机构宣称没有责任

待孩子伤势稍微稳定后,王女士前往“奈尔宝”沟通此事。她坦言,自己并未提出赔偿诉求,只是希望机构能正视此次意外,查明原因,针对场地内存在的安全隐患采取整改措施,避免其他孩子再遭遇类似伤害。“毕竟出了这样的事,最起码经营者要有一个负责任的态度。”

但让王女士万万没想到的是,“奈尔宝”竟将问题撇得干干净净。“他们反复强调,孩子摔伤是因为家长看护不周,和他们没有任何关系。”王女士称,沟通时她提出查看事发监控,却遭对方拒绝。为此,王女士只得报警,求助属地派出所。“警方查看监控后确认,孩子确实是在‘奈尔宝’KTV区域的窗台跌落,且事发全场景内无任何工作人员上前查看询问,孩子跌落时胳膊撑地导致骨折的画面清晰可见。”王女士说,即便有了警方认定的相关事实,“奈尔宝”依然拒绝承认自身责任,“直到现在连一声道歉都没有。”

记者尝试联系“奈尔宝”,但所能查询到的官方电话都只有AI客服,没有人工沟通渠道。记者又向该机构微信服务号发送诉求,希望能尽快给予相关回复。随后,记者得到反馈称“会有专人联系”。事后,有“奈尔宝”相关负责人员与记者联系表示,他们

一直在尝试与王女士进行沟通协调,并强调奈尔宝将承担应承担的责任。

儿童安全如何保障

记者了解到,“奈尔宝”作为知名的大型连锁儿童游乐机构,对外宣称“以安全为核心,打造适合全年龄段儿童的沉浸式游乐空间”。王女士认为,在此次事件中,“奈尔宝”的实际状况与其宣传内容严重脱节:KTV区域窗台没有设置任何防护设施,属于明显安全隐患;监控室工作人员失职,未能及时发现孩子跌落,事发10分钟内无工作人员主动处置;事后拒不承认存在问题……这些都与机构所谓“高品质服务”的定位相去甚远。

事实上,王女士遇到的情况并非个例。近年来,儿童游乐场所安全事故比如孩子从高处跌落、被设施夹伤、接触危险物品等时有发生,经营方安全意识淡薄、设施排查不到位、工作人员失职等问题凸显。有的儿童游乐机构只将“安全”挂在嘴边,写在宣传页上,而在实际运营中却大打折扣:设施维护不及时、安全隐患不排除、工作人员培训不到位、应急处置能力不足。一旦发生安全事故,常以“家长看护不周”为由推卸责任。

业内人士表示,儿童游乐场所的安全关乎每一个孩子的健康成长,也是家长们最为关注的问题。相关机构应当严格落实管理责任,对场地内的各项防护措施和各个防护环节必须做到“全覆盖”“无盲点”;相关部门也



■受伤幼童照

应加大监管力度,提高安全准入门槛,强化日常安全巡查,高效整治安全隐患,真正营造孩子们安全、家长们安心的“童悦空间”。

目前,青浦区徐泾镇和市场监督管理所等相关部门也向当时接警的徐乐路派出所了解了相关情况,后续将撮合双方进行协商沟通。对此,“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 陆常青



小帮 民有呼

过天桥相当于爬3层楼 行动不便者期盼“加梯”

有市民向“新民帮依忙”反映,中原路国伟路的人行天桥高度高、坡道陡且窄,“过个天桥要爬三层楼那么高!”尤其给老年人、残障人士及行动不便者带来较大通行困难,呼吁相关部门能够加装无障碍电梯,为市民提供通行便利。

根据诉求,记者来到实地调查。该处天桥横跨中原路与国伟路,由于轨交8号线地面车库阻隔,成为周边部分方向居民通行的“必经之路”。记者现场测量发现,天桥每个台阶高度约13厘米,共计52级台阶,分为三段:16阶、18阶、18阶,总高度约6.76米,相当于三层楼高。台阶两侧虽设有坡道,但记者实测坡道宽度仅约47厘米。查阅轮椅尺寸资料:窄型轮椅宽度约55.9厘米至61厘米,标准轮椅宽度约63.5至66厘米,均明显

宽于现有坡道,这意味着轮椅使用者完全无法通过坡道上桥。

记者在现场还看到,有市民推行电动自行车使用坡道想从国伟路的南侧由西向东行,上坡极为吃力,一度出现车辆后滑险情,十分危险。“这个坡道最多只能拉个小拉车,轮椅根本上不去,腿脚不好的老人也只能一级一级慢慢挪。”一位路过的市民吐槽,天桥的坡道又陡又窄,给行动困难人群的通行造成了极大障碍。家住附近的八旬老人李阿婆告诉记者,她每次经过这座天桥都需家人陪伴,“走几级就要歇一歇,扶手又够不着,心里直发慌。”老人直言,这么高的天桥,应该加装无障碍电梯,不仅提供无障碍通行便利,也能保障安全。

更让市民无奈的是,这座天桥地处交通

要道,想绕行也极为困难。记者梳理周边路网发现,市民对这座天桥的依赖程度因方向而异:在国伟路北侧,若要从东侧前往西侧,由于轨道阻隔,该天桥是唯一通道,无法绕行;在国伟路南侧,从东侧前往西侧可步行约350米至殷行路,经红绿灯路口过街;在中原路西侧,从南侧往北侧可步行约25米,利用停车场附近人行道直接过街;在中原路东侧,从南侧往北侧无地面过街通道,只能通过该天桥。可见,对于国伟路北侧及中原路东侧的老年居民、残障人士而言,这座天桥是无可替代的必经通道,而无障碍设施的缺失使其出行面临现实困难。

记者注意到,距此不远的市光路白城路人行天桥已加装无障碍电梯,极大方便了周边居民。多位市民

表示,中原路国伟路天桥周边住宅密集,老年人口比例较高,加装电梯的需求同样迫切,希望相关部门能够到实地调研,尽早将加梯一事提上日程,改善此处的通行环境。

对于市民的呼声,记者向属地相关部门咨询。相关工作人员回复,国伟路立交桥建设于上世纪90年代,随着周边环境的发展与变化,横跨轨交8号线的人行天桥的确已无法满足周边老年人和特殊群体居民便利出行的需求。经过现场踏勘及研究,目前加梯方案正处于制定阶段,因天桥涉及轨交8号线终点站安全保护区,为确保轨交运行安全,具体实施方案仍在进一步研究中。

本报记者 李晓明 实习生 张佳樱



本版编辑/刘珍华 本版视觉/竹建英