

962555



小忙 跑现场

年近七旬的周老伯近日向“新民帮依忙”反映，周末他前往长寿路上的新南华餐厅就餐，乘坐地铁至长寿路站后，本想从最近的3号口出站，可走到通道口却犯了难，眼前是一道又高又陡的阶梯，分四段有数十级，年迈的他根本无力攀爬。看到旁边提示“2号口有自动扶梯”，周老伯转而前往2号口，可乘坐扶梯上行后，却发现自己身处一个“下沉式”广场，想要走到地面，还需再爬一段台阶，等抵达地面时，他早已气喘吁吁。“长寿路站是换乘大站，乘客这么多，能不能加装无障碍设施，让我们老年人和行动不便的人出行更方便？”周老伯的呼吁，道出了不少老年市民的心声。

# 老伯地铁出站遇66级台阶

## 长寿路站换乘大站无障碍设施不足，老人出行犯难

### 66级台阶太难爬

根据周老伯的反映，记者随即前往长寿路地铁站实地探访。据悉，该站是7号线与13号线的换乘站，地处长寿路常德路交叉口，周边商圈密集、居民小区林立，日常客流量居高不下。记者走访发现，由于车站整体埋深较大，全站共设有7个出入口，其中1、2、3号口位于长寿路北侧，4、5、6、7号口位于南侧，各出入口的无障碍设施配置差异明显。

记者了解到，目前该站仅在靠近4号口和5号口的位置设有两部无障碍垂直电梯，其余出入口的垂直交通保障严重不足：1号、3号、6号口完全未配备自动扶梯，7号口也仅设有上行（出站）扶梯，无下行扶梯。

对于前往长寿路北侧的市民而言，1、2、3号口无疑是最便捷的选择，但无障碍设施的缺失，让老年人、轮椅使用者、婴儿车推行者等特殊群体出行举步维艰。其中，让周老伯望而却步的3号口，出站台阶陡峭且漫长，记者实地体验发现，从站厅走到地面需攀爬四段阶梯，共计66级，相当于三四层楼的高度，即便是年轻人一口气爬完，也会气喘吁吁，对于腿脚不便的老年人来说，更是一道难以逾越的“天堑”。

### 友情提示有点“坑”

在3号口的墙壁上，一张醒目的“友情提示”格外显眼，上面标注着“本站3号口无自动扶梯，需乘坐自动扶梯的乘客请至本站2号口”，并配有箭头指引方向。可这看似贴心的提示，却让不少乘客“踩了坑”。

记者顺着箭头指引来到2号口，乘坐自



■ 长长的楼梯通道别说老年人，年轻人都望而却步

李晓明 摄

动扶梯上行出站后，并未直接抵达地面，而是进入了一个“下沉式”广场，从广场通往地面，还需再攀爬14级台阶。在记者观察的半小时内，就有3位推婴儿车的家长在此陷入困境：他们不得不费力折叠婴儿车，一手怀抱孩子、一手拎着推车，艰难地爬完台阶；还有一位拄着拐杖的阿姨，在台阶前犹豫许久，最终在热心路人的搀扶下，才勉强通过。多位乘客向记者抱怨，车站的电梯指引

过于模糊，“有自动扶梯”的标识并未明确说明“需额外攀爬台阶”，导致不少行动不便的人白跑一趟，既耽误时间，又耗费体力。更有乘客表示，长寿路站作为换乘大站，每日客流量巨大，这样的模糊指引不仅影响出行体验，还潜藏着安全隐患，尤其是雨天路滑时，老年人和孩子攀爬台阶极易摔倒。

记者了解到，若想乘坐无障碍垂直电梯，乘客只能选择从4号口或5号口出站，这

对于前往长寿路北侧的市民而言，不仅需要绕行较远距离，出站后还需横穿交通繁忙的长寿路、常德路。宽阔的路面和中央隔离栏，进一步增加了地面通行的难度，迫使乘客“兜圈子”，既延长了出行时间，也增加了横穿马路的安全风险。

### 通行体验待优化

长寿路北侧分布着多个居民小区，老年群体占比不低，北侧的地铁出入口是周边居民出行的主要通道，而无障碍设施的匮乏，影响了特殊群体的出行体验。对此，不少居民呼吁，希望相关部门能实地勘察车站情况，结合实际需求完善无障碍设施，切实解决行动困难人群的出行难题。

同时，市民也建议，针对2号口这类“有自动扶梯却无法直达地面”的出入口，在站厅醒目位置张贴指引标识时，应更加清晰明了，比如注明“自动扶梯仅达下沉广场，需步行14级台阶至地面”，避免误导乘客；若因客观条件限制，无法对出入口进行改造，可在下沉广场等“断头”节点增设人工帮扶点或临时辅助设施，为特殊群体提供便利。

针对市民的呼吁，上海地铁相关负责人表示，部分车站建成时间较早，站内空间有限，建设初期未配备无障碍电梯。对于具备加装条件的车站，后续将积极研究加装自动扶梯和无障碍电梯的可行性，具体能否改造，还需结合现场施工条件进一步评估。目前，长寿路站的出行优化方案仍在推进中，“新民帮依忙”将保持关注。

本报记者 李晓明 通讯员 周斌

## 瘫痪女孩误购演唱会票 票务平台全额退还票款

### 新闻追踪

昨日，本报8版刊发《瘫痪女孩误购演唱会票 低保家庭遭遇退票困局》一文，反映16岁瘫痪女孩欣欣误购演唱会门票、退票屡屡碰壁的遭遇，引发社会广泛关注与热议。报道刊发后，涉事票务平台高度重视此事，第一时间介入协调处置，截至目前，欣欣购票支付的2015元票款已全额退还到位，这场困扰低保家庭多日的退票难题终于圆满解决。

16岁的欣欣，四年前遭遇一场突如其来的车祸，人生轨迹就此彻底改变。经专业司法鉴定，她被认定为肢体一级、精神二级残疾，需完全护理依赖，日常起居全靠父亲悉心照料。为了让长期瘫痪在床的女儿能有消遣、排解烦闷，家人特意准备了一台平板电脑，成为欣欣与外界连接、打发时光的重要工具。

3月30日晚，欣欣在点击电脑屏幕时，进入“摩天轮”购票页面，购买了一张4月9日邓紫棋中国台北站演唱会票，并通过微信支付了2015元票款。这笔钱对于本就经济拮据的低保家庭而言，是一笔不小的开支。家人发现后，立刻第一时间向票务平台发起退票申请，却被平台以“演唱会门票一经售出，不支持退票”的规则明确拒绝。此后，家人多次与平台沟通协商，始终未能解决问题，无奈之下，欣欣父亲

欧阳先生向本报“新民帮依忙”栏目求助。

本报报道刊发后，迅速引发社会关注，演唱会票务平台退改规则的合理性成为热议焦点。涉事“摩天轮”票务平台向本报发来专项情况说明，解释该订单为中国港澳台地区非实名制购票，此类门票原本不支持退换。

但考虑到欣欣身患重度残疾、家庭经济困难的特殊实际情况，平台决定主动承担此次退票产生的全部损失，为其办理全额退票。与此同时，平台方在了解到欣欣一家的艰难处境后深表同情，主动提出，将在条件允许的前提下，为欣欣父女提供门票支持，助力女孩就近实现观看邓紫棋演唱会的心愿。

“昨天下午，平台主动联系了我，核实完材料就立刻办了退票，钱已经顺利收到了！”欧阳先生第一时间向本报记者反馈了好消息，并对新民晚报的暖心帮助表达了衷心感谢。当记者将平台愿意协助欣欣观看演唱会的善意转达给欧阳先生时，他立刻把这个好消息告诉了女儿。

“我跟欣欣说了之后，她特别开心，她从小就是邓紫棋的忠实粉丝！”欧阳先生激动地表示，女儿遭遇车祸后，在漫长的昏迷、康复治疗过程中，一直是邓紫棋的歌声陪伴左右，给予了女儿极大的精神鼓励与心灵慰藉。“如果能有机会去现场看她的演唱会，对孩子来说也算是完成了一个藏在心里很久的小小心愿了。”

本报记者 李晓明

## 雁荡路东侧人行道视障人士路难行，经本报反馈情况改观 盲道已修复 路面变平整

小帮呼有应

“好好的盲道走着走着就没了，绊得我差点摔跟头。旁边的路也有开裂，很不好走！”年过七旬的视障人士黄老伯说起近日的遭遇，仍心有余悸。他向“新民帮依忙”反映，黄浦区雁荡路东侧人行道盲道存在严重缺失，上街沿道路也开裂难行，给视障群体及过往市民出行埋下安全隐患。

黄老伯告诉记者，近日晚间，他沿雁荡路东侧盲道向淮海中路方向行走，途经兴安路附近后，脚下的盲道条突然“消失”。“全凭脚感摸索，磕磕绊绊才挪到路口。”作为一名常年依赖盲道出行的视障人士，黄老伯对盲道的“断档”既无奈又担忧，“这可是我的‘眼睛’啊，没了它，出门都提心吊胆。”

记者随后实地走访后发现，从淮海中路向南至兴安路的20多米盲道上，近20块地砖的盲道条缺失，原本连贯的黄色指引带变得断断续续。一位路过的环卫工人透露，这种情况已经存在一段时间，“偶尔能看到有人来补，但没过多久又会缺几块。”

除了盲道条缺失，道路还破裂难行。记者发现，在雁荡路与兴安路的拐角处，约10米长的人行道地砖开裂隆起，高低形成多达2厘米的落差。不少行人经过时都需刻意避让，尤其是夜间光线昏暗时，稍不注意就会被绊倒。“晚上光线本来就差，我没注意到脚下的落差，整个人往前扑，幸好旁边朋友扶了一把。”市民梁先生回忆起近日的经历仍心有余悸，“要是老人或小孩经过，后果不堪设想。”

据附近商户介绍，该路段平日人流量较大，既有周边居民日常通行，也有不少游客慕名前来打卡。盲道缺失和路面开裂问题不仅影响出行体验，更直接威胁通行安全。“经常看到有人被绊，尤其是下雨天，地砖滑，更容易出事。”商户陈女士说，希望相关部门能尽快修复，还大家一个安全的出行环境。

盲道作为城市无障碍设施的重要组成部分，是视障人士独立出行的重要依托。根据《上海市无障碍环境建设条例》，城市道路的无障碍设施应当保持完好，出现损坏、缺失的，养护责任人应当及时修复。黄老伯直言，城市的温度，藏在每一处细节里。盲道的连贯、路面的平整，关乎每一位市民的出行安全。

记者将相关问题反映后，黄老伯在截稿前给予反馈，盲道修复路面平整了。记者再次实地探访，发现现场已焕然一新：原本“断档”的盲道区域，旧地砖已被全部拆除，取而代之的是质量上乘的全新盲道贴，黄色的指引带连贯清晰，脚感凸起明显；开裂隆起的路面砖也已完成更换，新铺设的地砖平整严实，与周边路面无缝衔接，高低落差彻底消除。

本报记者 徐弛



本版编辑/唐 载 本版视觉/戚黎明