

无障碍出行体验记

踏板不好使 站台没坡道 报站器哑声

公交无障碍出行遇“障碍”

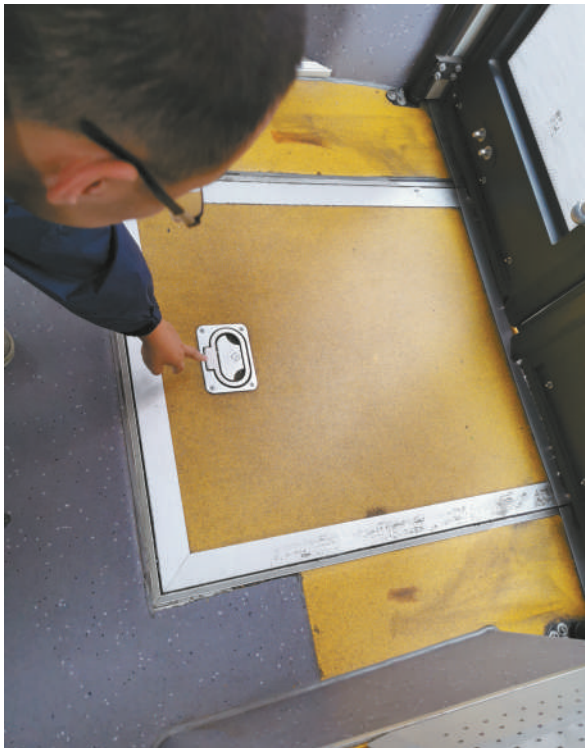
相关调查显示,目前,北京街头共跑着1.2万辆无障碍公交车,占所有公共电汽车总数的52.2%。其中,公交车内无障碍踏板大部分不能使用,或司乘人员不会用。在调查涉及的123条公交线路中,普遍缺少轮椅空间和轮椅固定装置,易造成轮椅乘客安全事故。除西城区、石景山区外,其他区公交站坡道设置率普遍低于30%。有关部门发放的1700余份有效调查问卷显示,残疾人对地面公交无障碍设施、无障碍服务满意率均不足五成。



公交车服务人员不知有踏板,乘客帮忙抬轮椅。



法华寺公交站没有坡道,轮椅无法进出。



公交车上无障碍踏板生锈难打开。

踏板踩脚下 轮椅乘客抬

今年59岁的韩先生家住地铁2号线和平门站附近。他的老伴儿付女士形容两人的日常生活就是“家里蹲”。两年前的一次意外中,韩先生失去了双腿,自此活动全靠轮椅。有一次,两人花了60多元搭顺风车到顺义看望女儿。可自2018年顺风车停运后,再看女儿得打快车,需多花约100元,两人便再也没出过“远门”。“实在闷得慌,他就开着轮椅到地铁站西北角看鸟,有几个老邻居爱聚在那儿遛鸟。”付女士说。

提起公交无障碍出行,韩先生夫妇无比向往,“只要公交有踏板,能方便轮椅上下,只要道路有坡,我们就能自由行动了。”

听说公交车上装了无障碍设施,有供轮椅上下的踏板,夫妇俩都很想试一下。

8月25日,记者跟随韩先生体验了一番。上午10时20分许,韩先生开起电动轮椅先出了门。一路自南向北行至和平门内公交站,准备搭乘公交到陶然亭公园,“只要给我个坡,我哪儿都能去。”他信心满满地说。

但是,事情的发展显然超出了韩先生的预料。当天正逢周日,公交站台上并无其他乘客等车。几分钟后,一辆车头右下方贴着无障碍标识的14路公交车进站,停在公交站牌下。

跑着赶来的付女士急忙将轮椅推到贴有无障碍标识的中门前,门打开,一名身穿保安制服、胸前挂工作证的男子站在车门内的黄色踏板上,双手垂在身体两侧,眼睛盯着轮椅上的老人,看上去有些不耐烦,也有些不知所措。“这辆公交是无障碍的吗?我们怎么上?车台这么高,轮椅推不上去啊。”付女士看着高高的车台,无奈向该名保安求助。

“啊?”该名保安表示也没办法。后来,还是一名身穿绿上衣的年轻人下车,帮付女士抬起轮椅向车内送,该名保安才伸出手,同另一名乘客一起将轮椅接上车。

随后,公交车关门前行,停放在轮椅专区的电动轮椅也跟着左右晃动,韩先生腾出右手紧紧抓住公交车窗前的扶手。见记者忙着找固定轮椅的挡板、安全带等装置,付女士赶紧低声说,“不用找绳子,不用固定。能上车已经很好了,别麻烦人家了。”

同韩先生经历相似,乘轮椅出门的黄女士经常往返于石景山杨庄小区与金顶街三区,因此常乘527路公交车。但今年8月始,黄女士发现部分527路公交车内原本供轮椅停放区域,新装了4把座椅,“上车之后,司乘人员也没提醒。轮椅没地方停靠,只能挨着后门。但公交车靠站停车开门时,轮椅很容易被挤下去。”黄女士告诉记者,有一次,她的轮椅与一辆婴儿车都堵在过道内,其他乘客下车很不方便。从此以后,黄女士每次出行都尽量避开该趟公交车。

记者注意到,无障碍公交车上除了普遍缺少轮椅空间,用来固定轮椅的安全带也有的打结,有的断成两截,甚至根本就没有装设安全带。

改锥随身带 轮椅出站难

记者日前乘坐一辆有明显轮椅标识的专67路

车,向一名乘务员询问无障碍踏板如何使用,该名乘务员却反问记者:“无障碍踏板是什么?”他说,那块区域从来没打开过。“要是乘客离不开轮椅,怎么上公交车呢?”记者问道。该名乘务员说:“一直以来都靠抬。”

此外,记者发现,虽然无障碍公交车都配有无障碍踏板,但其中大部分无法使用。记者在一辆345路公交车上看到,无障碍踏板的翻盖里已积满污垢,乘务员说他们也不确定能不能使用。还有乘客向记者反映,很多无障碍踏板的翻板已经锈坏,无法使用。“有时出门我会带着扳手,让乘务员帮忙撬开。”常坐轮椅出行的王女士说。

家住天坛东侧的李先生常到东城区残联参加活动,出行经验丰富。“我们都随身带一把大改锥,即便公交司机、保安知道踏板等无障碍设施在哪儿,但是如果踏板锈住了,很难拆开,就得用改锥撬开。”

今年60岁的李先生因患小儿麻痹症,年轻时开残摩,上了年纪就改开电动轮椅出门。让他最烦心的是位于家门口的法华寺公交站,站台两侧都没有坡道,“下了公交车,轮椅就被困在站台上,下不来。”

9月28日21时许,沿崇文门外大街南行进入天坛路不久,记者便来到法华寺公交站。记者看到该站台是6路、41路、35路、34路、36路和60路等多条公交线路的停靠站。站台设在天坛路西侧辅路上,比辅路地面高出一个台阶,站台与地面之间,没有坡道连接。

别看就一个台阶,这却成了李先生的“心病”。他每次和朋友们去东城区残联参加活动,在法华寺公交站一下车,就面临这个马路牙子的挑战,“只能等着热心人来帮着抬。”李先生说,轮椅重,得凑够两个人才抬得动,看大家都匆忙赶路,自己也不好意思请人帮忙。

李先生告诉记者,前几年自己也不怎么出门,感觉用不着,对无障碍设施不关注,就在家闷着。这几年,残联组织了很多关爱活动,鼓励残障人士走出家门,“政府鼓励我们走出家门,丰富生活,我认为最关键的就是‘行’,这个难题解决了,我们出门就没问题了。”

记者在采访过程中发现,不少公交站台都没有设置坡道,给乘坐轮椅出行的老年人和残疾人带来不便。“尤其是长安街沿线往来石景山的线路,像地铁八宝山公交站台等都没有栏杆,没有坡道,栏杆口很小,而且公交车停车的时候大都不会对着栏杆口,轮椅根本没办法上去。我知道栏杆是为安全考虑,但是让我们出行很不方便。”残障人士黄女士说。

报站器常哑声 车台高难上下

家住朝阳区劲松中街小区的秦师傅今年74岁,两眼视力0.02,只能模模糊糊感觉到光亮。他向记者反映,不少公交车上的报站器不报站,给视力残障人士带来不小的麻烦。

秦师傅说,公交车上的报站器就是视力残障人士的“眼睛”。“有的公交车不开报站器。我家小区大门北侧的劲松中街站是公交41路、54路、674路的停靠站,每次在站台等车,都得向身边乘客打听开来的是几路车。”他说,即便是上了车,也得一遍

遍问身边乘客“到哪一站了”,很容易错过站。秦师傅和熟悉的盲人朋友们一起统计,有三成公交车都不开报站器。

另外,记者了解到,之所以有公交车不报站,除了没开报站器,也有不少语音报站系统已经损坏,或是公交车就没装语音报站系统。比如,以“房”字开头的房31路、房13路、房28路等公交车就没装语音报站系统。

秦师傅反映的另外一个问题是公交车车台过高,“我个子高,上下车尚且够呛,更别说个子较矮的盲人了。”“得拔着身子使劲儿向上找,一不小心腿还给磕了。”秦师傅说。

张淑玲 孙延安 蔡静灵

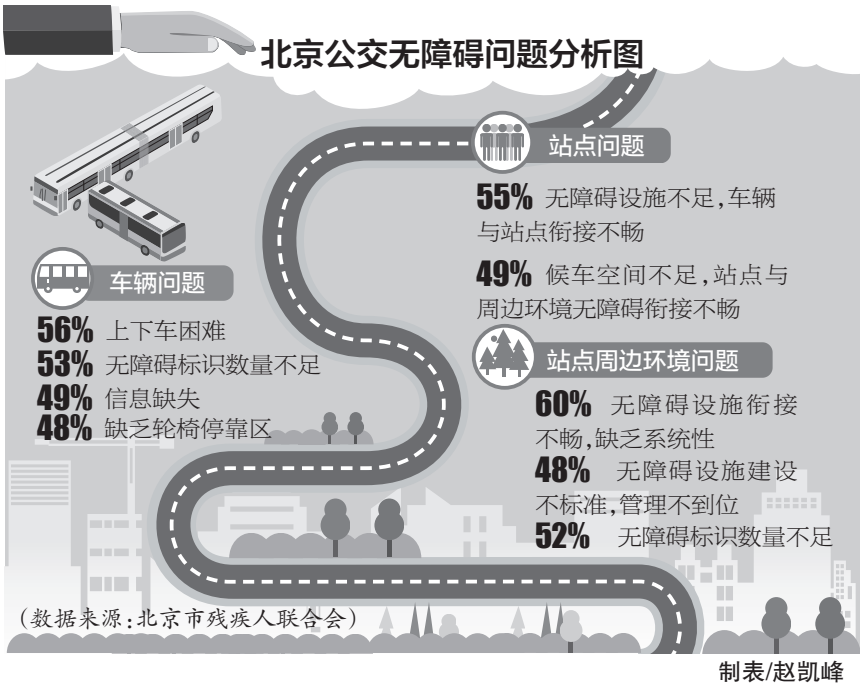
北京公交无障碍出行调查

无障碍设施及服务满意率约五成

以两条线路为样本,有关机构在2018年发布了北京市残疾人出行现状调查。所收回的1700余份问卷显示,肢体、视觉、听觉残障人士分别约占51%、23%、16%,他们对公交无障碍设

施及服务的满意率均约五成。

其中,58%的调查对象认为公交车辆、公交站点以及公交站点周边环境的无障碍设施建设不足,45%的调查对象认为地面公交无障碍设施管理不到位。



人物对话

专访北京公交社会监督员张振民

硬件统一标准 软件加强服务

就地面公交无障碍环境及设施的相关情况,记者采访了北京公交社会监督员张振民,他认为,无障碍环境、设施及服务亟待全面提升,关键要抓两点:一是在硬件方面统一标准,二是在软件方面开展培训,提升服务水平。

记者:目前北京地面公交的无障碍环境整体情况如何?

张振民:相关统计显示,北京公交集团有约10万员工,常规线路800余条,2万余辆公交车,其中无障碍车辆1.2万余辆。北京公交集团有9个客运分公司,我抽取第四客运分公司辖下的公交车,走完了23个车队,对公交车上的无障碍标志、踏板、电子屏、语音报站系统以及车上轮椅停靠区域、固定设施等无障碍设施进行检查,发现除双层公交车及一些小型且比较旧的车型外,一些新车型基本配置有无障碍设施,这一比例能过半。

记者:无障碍设施配建及利用情况怎样?

张振民:据我了解,公交无障碍设施建设方面还存在一些问题,比如有的公交

站台没坡道,有的站台太高;有的公交车台较高,残障人士上下车不方便;有的公交车进站台停靠,无障碍踏板、轮椅与坡道不配套等等。这些问题都显示出公交无障碍设施还没有执行统一标准。

在对无障碍设施的使用与维护上,问题还比较大。比如有的踏板生锈,一旦有轮椅上车,公交车服务人员有的不了解踏板,有的因踏板生锈打不开。另外,电子屏损坏、乱码,语音报站系统哑声等问题也比较常见。这些为残障人士出行带来不便。

记者:这些问题怎么解决?

张振民:北京正在推行地面公交无障碍行动。我认为一方面应该抓硬件,就无障碍标志、踏板、站台坡道、电子屏及语音报站装置等进行建设和完善。这是一个系统、联动的社会工程,需要公交、道路、市政等相关部门共同参与。另一方面,对目前已有的无障碍设施的使用,应对司乘人员加强培训,一方面提高他们对残障人士的服务能力,另一方面切实增强服务意识,坚持和发扬北京公交为民服务的好传统。 本报记者 张淑玲

记者点评

千万不要锈住了服务

一级台阶,一道沟坎,一行文字,一句报站……这对于正常人而言普通得不能再普通的出行日常,对于肢体、视力或是听力残障人士而言,都可能是难以逾越的障碍。一次安全、不那么麻烦他人的出行,是埋在不少残障人士心中的梦想。要实现这个梦想,排除这些障碍,让残障人士走出家门,融入社会,一个不可或缺的“坡道”,就是“服务”。

“有的公交车没有语音报站,就得一遍遍问身边乘客到哪一站了,否则很容易错过站。”“我们都随身带一把大改锥,如果无障碍踏板生锈了,用改锥就能撬开。”“不用找绳子固定,这已经很好了,别太麻烦人家了。”“公交车台没坡道,一个台阶也能难死人,轮椅下不来,就只能等路过的好心人来帮忙。”多名残障人士告诉记者,因为目前无障碍环境还不尽如人意,走出家门的残障人士只是少数,多数仍被困在家里……连续多日体验残障人士的公交出行,除了发现一些无障碍设施硬件的不足,令记者更感担忧的,还是公交车上司机、保安等服务人员对无障碍设施不了解的茫然,以及对急需帮助对象的漠视。而这些,给正在尝试走出家门的残障人士带来的,是更大的阻碍。

一方面是残障人士对走出家门、融入世界的

热望,一方面是不愿给他人带来麻烦的心理,此外还要面对一些服务人员的不耐烦和嫌麻烦。“我们也不知道,帮残障人士上下车,是不是司乘人员的责任或是义务?如果是,那为何让他们帮一下那么难?如果不是义务,人家想帮就帮,不想帮就不帮,残障人士出行又哪儿来保障?”一位残障人士家属曾这样质疑。记者了解到,北京公交集团在《2018年社会责任报告》中指出,企业在地面公交出行中秉承“以人为本乘客至上”的核心价值观,其企业精神是“一心为乘客 责任勇担当”。如此看来,作为乘客中最需要帮助的一个群体,公交服务人员有责任、有义务向其伸出援手。

今年9月25日,李素丽获我国“最美奋斗者”荣誉称号。作为一名北京公交售票员,她被誉为“盲人的眼睛”,李素丽公交服务精神也随着“李素丽服务热线”弘扬光大。对待弱势群体的态度,体现的是一个城市的温情,也是一个社会文明程度的标志。记者认为,这种服务精神的光辉,应更多照耀需要帮助的残障人士。

正如北京公交社会监督员张振民所言,“踏板可以生锈,但北京公交的服务精神不能生锈。北京公交的‘李素丽精神’需要弘扬,公交的一些好规矩

不能丢。”

面对搭乘公交的残障人士,亟须公交服务人员能热情、主动地伸出双手,帮助他们安全搭乘公交车,给残障人士真正走出家门提供一个“坡道”。记者呼吁,公交部门应加强对司乘人员使用无障碍设施的培训并提高他们的服务水平,真正令残障人士感觉到,“只要给个坡,我哪儿都能去。”

本报记者 张淑玲

温馨提示

公交无障碍标识:
公交车挡风玻璃右下侧
在公交车中门外侧,设有按钮,可通知司乘人员搭车需求。
无障碍踏板:
公交车右侧中门内,黄色,有轮椅标志。分翻转式、抽拉式等。
轮椅区域:
轮椅进入门内,地面黄色,车厢及两侧装有扶手,设有安全带固定轮椅。

想说什么就请微信沟通吧



请联系我们

热线:65591515
邮箱:bjrx@bjd.com.cn
关注微信“党报帮您办”