

您的声音我来倾听

热线:962555

微博报料:新浪 @ 新民晚报社会新闻

电子邮件:qgb@xmwb.com.cn
来信地址:威海路755号新民晚报群工部
邮政编码:200041

要提供一级残疾证,又要参照数据库“白名单” 无障碍出租车,预约一次太难!

民声台

您说事 我调查

什么人会想坐无障碍出租车? 残疾人,腿脚受伤的人,行动不便的老人,都有吧……然而,真正能享受无障碍出租车的,竟只是这些弱势群体中的一小部分。

近日,市民钱阿姨向本报反映,其90岁的母亲骨折拆线,想叫一辆无障碍出租车,被告知必须要有残疾证!等她帮母亲办好残疾证,又被告知必须要有一级残疾证!“一句话,就不能一口气说清楚吗?”而上海强生出租汽车有限公司接受采访时却并不提残疾证,只称要参照一个数据库“白名单”。

市民质疑:无障碍出租车,你的门槛怎么那么高? 强生出租,你的服务条件为何挤牙膏般时时装变?

九旬老人摔骨折,预约不到无障碍车

市民钱阿姨告诉记者,她自己已经60多岁,父母均已九旬。2018年10月27日,母亲陆阿婆临睡前在卫生间洗漱,转身拿毛巾时突然头晕,摔倒在地。钱阿姨马上叫救护车将母亲送去第九人民医院检查,诊断结果为大腿近端左粗隆间骨折,需动手术。钱女士的儿女均在国外,因此老母亲的事都是她在奔忙。还好手术很顺利,2018年11月8日,陆阿婆出院。

18天后,陆阿婆需回医院拆线。“母亲行动不便,年纪又大,怎么去呢?我和老公都是60多岁的人了,虽然有私家车,但是没办法搬动母亲上下车,也怕对母亲的伤处造成二次伤害。”钱阿姨很为难。后来,她从朋友那里得知“强生”有一种无障碍出租车,可以直接把轮椅推上去,打电话就可以预约。

但钱阿姨致电强生出租公司,却被告知预约这种无障碍出租车必须持有残疾证。陆阿婆家住黄浦区打浦路258弄,到第九人民医院(黄浦区瞿溪路500号),虽只有约2公里,客服人员还是对老人表示“爱莫能助”。

钱阿姨没了退路,只得和老公小心地把母亲抱入私家车,亲自送去医院。

奔忙办好残疾证,又被告知不够格

钱阿姨告诉记者,“我知道要有残疾证才能预约无障碍出租车后,为了防止以后父母去医院叫不到车,马上去相关部门办理,中间步骤非常复杂,花了四个月终于办出了残疾证。”钱阿姨的母亲被评为四级残疾。

今年4月,钱阿姨的父母需要去医院检查,她再次拨打强生电话预约无障碍出租车,并告知对方已有残疾证,客服却回复:必须要有一级残疾证,才能预约无障碍出租车。钱阿姨傻眼了:“一句话为什么要分两次讲?如果一开始就说明要一级残疾证,我们也不用为残疾证奔波操劳了!”

钱阿姨感叹,无障碍出租车的门槛还真高啊!一点也不亲民!她很不满:很多非“一级残疾”人士,包括急诊伤者、老人都可能因行动不便需要无障碍出租车,却被无情地排除在外,这太让人感到不是滋味了!

“现在很多老人入院、出院只能选择救护车,但救护车也很难叫到。”家住浦东新区三林地区的张阿姨向记者反映,最近她将92岁的母亲从医院接回家,只能预约救护车,苦等8个小时才等到救护车。

只有强生二百辆,预约要查“白名单”

记者以市民身份致电上海强生出租汽车有限公司了解到,本市只有强生公司有这种无障碍出租车,且只有约200辆。如果去除员工休息等因素,实际每天也就100辆左右在运营。这种车可以直接把轮椅推上去。车费白天起步价19元,15公里内每公里2.8元,15公里外每公里4.2元;而正常强生出租车白天16元起步价,15公里内每公里2.5元,15公里外每公里3.8元,可见无障碍出租车要贵一些。预约这种车必须持有一级残疾证。

随后记者又联系到“强生”相关负责人汤先生,对方表示,无障碍出租车预约服务只提供给“下肢重度残疾人”,公司与上海残疾人联合会对接了数据库,符合要求的约有3.1万人。换句话说,可以享用无障碍出租车的人士,有一份“白名单”。用户是否符合条件,是否可

以预约车辆,只需查询该“白名单”即可知晓。

而“白名单”之外的用户,如想使用无障碍出租车,只能“试试看”拨打客服,查询自己所在地周围,即时是否有空闲的无障碍出租车,没有的话也没有办法了。

服务门槛有点高,预约资格说法异

记者梳理这一投诉发现,“强生”提供无障碍出租车时,对用户的要求并没有十分清晰明确,而是“一变又变”。由此引起了一些市民的质疑。

钱女士说,她两次预约该车,第一次被要求持有残疾证,第二次又被要求持有一级残疾证;记者暗访时,客服称必须持有一级残疾证,未称要身份查询;而到了“强生”相关负责人那里,则又表示需要查询“白名单”,才能判断是否可以预约无障碍出租车。“一级残疾”有多种类型,包括视力、听力、肢体等,与所谓“白名单”也不是同一个概念。

预约资格说法不一还引出了一个问題:持有一级残疾证,却不在那个“白名单”中的人,能叫无障碍出租车吗?

市民还质疑,无障碍出租车是为弱势群体服务的,用“证书”划界限,到底合理吗?不考虑突发需求吗?有些年纪大的老人,虽然并不残疾,平时也能走动,可突发摔伤,就要仰仗轮椅,对这样的老人说“不”,说得过去吗?

本报记者 陈浩 实习生 姚储杰

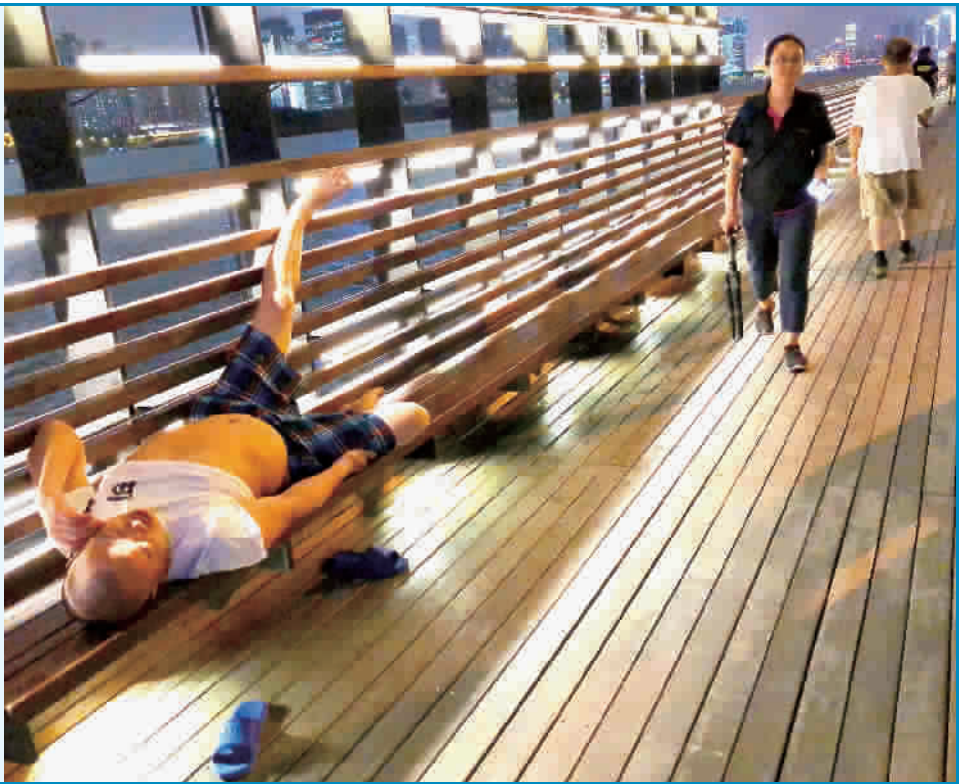
随手拍

有图有真相

四仰八叉

滨江大道乘凉,赤膊露体招风凉,景好人却不像腔,毕竟不是屋里厢!

摄于滨江大道
种楠 摄 马来文



谢谢侬

身边正能量

近日,老读者毕先生向本报反映,他家住纪翟路1135弄,30年来,他常年订阅报刊,从中知晓天下大事,让他的业余生活过得有滋有味。他们小区原为农村集体小区,有统一门卫,并安装了简易的信报箱。前几年因撤销了门卫,报刊几次出现了丢失的问题。中国邮政诸翟邮政支局了解到这一情况后,考虑到毕先生年事已高,投递员主动提供“特殊服务”,专门送报上门。

投递员提供“特殊服务” 为老人送上“精神食粮”

毕先生对记者说,今年华漕镇打造美丽乡村,小区统一安装了集体信报箱,因此所有报刊和邮件又统一投送至信报箱。但投递员还是专门为毕先生提供了“特殊服务”,然而投递员调动频繁,因此毕先生向邮局请求帮助。邮局了解此事后,让毕先生放心,投递员一定会把“特殊服务”坚持下去,这让毕先生感动不已。

记者联系了中国邮政诸翟邮政支局。相关负责人汤女士告诉记者:“为辖

区的用户提供优质服务是我们应尽的责任,同时投递员们也自发而为之,已成常态化了。”记者了解到,当地许多投递员认为,送报纸上门只是举手之劳。有时居民想要寄送信件,投递员都会主动去帮忙寄信,更有要送挂号信的居民,投递员专门跑两次也一定帮居民办妥。当地很多居民都享受到了邮局提供的各类“特殊服务”。

本报记者 钱绿明 实习生 姚储杰

和事佬

面对面 调一调

晚报编辑:

我在天猫商城格力上海专卖店购买了一台格力大1.5匹的定频挂机冷暖KFR-35Gw空调,上门安装后,空调制冷效果不好,打电话至天猫商城要求退货,天猫商城提出必须要由格力售后认定是质量有问题,才能退货。与格力售后反映空调制冷效果差,格力派人上门检查十几分钟后却说没有问题。现请求晚报“和事佬”栏目帮忙解决问题。

读者 吴女士

【本报调解】

记者了解到,市民吴女士于7月29日在天猫商城购买了格力1.5匹定频挂机冷暖KFR-35Gw空调。当月31日空调安装在吴女士店中开始使用,只有10平方米左右的空间,设置空调20℃,而实际感觉好像不制冷,一点不凉快。马上把情况反馈给“格力”后,对方派维修工人上门检查,测试空调排风口温度与空调设置温度是一样的。维修工说了句“没问题”就走了。吴女士表示很无奈。

吴女士告诉记者,之后自己在店里使用温度器测试,先设置空调20℃,四个小时过后,仪器上显示室内温度为27℃。1.5匹的空调,10平方米左右的空间,测试结果却是如此,吴女士再次向“格力”反映此事。

8月14日,记者接到反映,立即致电“格力”客服热线查询工单。客服告知,当天下午已经派维修人员去吴女士店里检查情况。记者再次联系吴女士得知,“格力”已经同意退货,并且空调已被拆卸带走。记者询问吴女士:“空调不制冷的原因是否查出结果?”回答“没有查出”。

记者辗转联系到“格力”相关部门询问此事,对方告知,他们派维修工人去吴女士店里测试过,当时空调设置23℃,仪器显示室内各个角落都是23℃,出于考虑客户的感受,因此帮客户退货。吴女士对此表示满意。

本报记者 王新华 季晨桢 实习生 姚储杰

新空调开启后感觉不到凉爽
『格力』考虑客户感受同意退货