

上海地铁的爱心接力令无数网友动容

盲人小哥网上分享出行日常,暖心时刻与无奈瞬间并存

提供全路径无障碍爱心接力

“你好,我想去静安寺,可以找人带我一下吗?”在“00后”盲人小伙隆哥向地铁站服务中心求助后,工作人员将他带进地铁车厢。接下来,每个换乘站都有工作人员接力,直到将他送达目的地。

这是隆哥在社交平台分享的“第一视角体验上海地铁无障碍措施”,该视频发布后引起热议,网友们纷纷点赞上海地铁的无障碍措施。

隆哥来自甘肃的一座小城,去年年初来到上海,成为一名盲人按摩师。采访中,隆哥衷心称赞了上海地铁等公共场所的无障碍措施,也提出了“不知道到站的是哪一路公交”“盲道被占”等对残障人士来说不便利的地方。他告诉记者,对于视障群体来说,尊重是最好的爱心服务。

视频中,隆哥向地铁工作人员寻求帮助后,工作人员将他带领到地铁车厢,并告知换乘站。到达换乘站后,又有工作人员在车门口提前等待,将他接应至换乘线路的站台车厢。接着,又有工作人员在静安寺站等待,最后将他送至指定位置,等候朋友。

截至10月24日晚,这条视频在抖音平台已经收获了近4000个点赞和1000多条评论,并被多家媒体转载,引起了很多讨论,网友纷纷点赞上海地铁的无障碍措施。“上海地铁的服务非常到位,经常能看到地铁周边有工作人员接送。”一名网友说。

“这个片段只是我们每天工作中经常发生的事件,为乘客提供全路径无障碍的‘爱心接力’,使得乘客寻得工作人员的帮助更为便捷,也更人性化。”对于这个事件,上海地铁在公众号回应道。

当然这不仅是上海地铁的工作日常,更是视频拍摄者隆哥的出行日常。

“每次乘坐地铁的时候,我都会先来到服务台,出示残疾证,告诉工作人员我要去哪一站,上海地铁的工作人员都很热心地帮助我。”

不过隆哥也遇到一个问题,部分地铁站的

通道太长,以离他工作地点最近的徐家汇站2号口为例,记者从入口走到服务台需要接近10分钟的时间,隆哥表示作为视障人士需要更长的时间。

“如果是在不熟悉的地铁站,需要更多的时间,甚至经常在地铁站里面迷路。”他说。

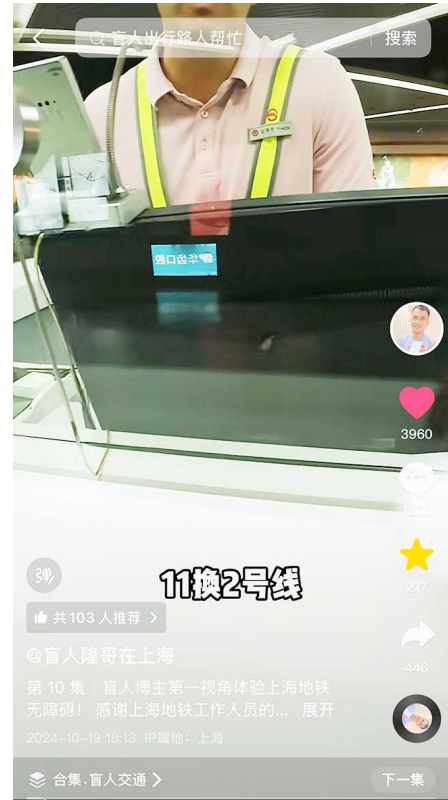
针对这个问题,记者咨询上海地铁工作人员后得知,上海地铁自去年10月推出“全路径无障碍陪同护行”服务,其中“爱心预约”的服务,即有需要帮助的乘客可以提前1小时在上海地铁官网、大都会APP或拨打服务热线64370000来申请“爱心预约”服务,此时会有工作人员在地铁站口等待需要帮助的乘客,从而避免找不到地铁站服务台的尴尬。

地铁之外,打车是隆哥最常用的出行方式。

“像滴滴这样网约车平台的无障碍措施,我觉得做得挺好的。”隆哥告诉记者,在某些网约车平台上传自己的残疾证后,平台将优先派车,同时司机可能会把车尽量停在靠近他的地方,并搀扶他上车,到达目的地后也会帮助他下车。

尽管大多数人都会为他提供热心的帮助,不过他也曾遇到过不友好的司机。

“有一次在虹桥打车回家,在工作人员的帮助下我走了老弱病残的通道,被司机当作插队,路上不停地说‘瞎子怎么还打出租车’‘盲人不要出门’,到达目的地后,他还特地锁了车门,可能是怕我不知道怎么付钱。”



让更多“明眼人”了解盲人群体

“如果这点恶意我都受不了,我也不用活了。”回想起这个不友好的经历时,隆哥笑着说。

今年22岁的隆哥患有先天性青光眼和视神经萎缩,在他8岁-9岁的那年,原本良好的视力骤降,最终连光感都没有。即使过了这么多年,回忆起这段记忆,依然能从他的声音中听出恐惧与委屈。

“这个速度非常快,就像是突然把一盏灯打开,你感觉它很刺眼,然后‘咔嚓’一下,灯被关了,从此以后什么都看不见了。”他说。

“在我失明以后,周边有很多人觉得我是‘瞎子’,这辈子就‘废了’,我也有很长一段时间自怨自艾,甚至想过自杀。”隆哥说,是亲人的鼓励让他走出困境。“我很感谢我的父母,在我失明以后,他们不把我当成一个‘瞎子’,鼓励我去尝试做各种事情。”

后来,隆哥进入了盲人学校,学习盲文和各种生存技能,在大学修读了中医推拿专业,并在2023年来到上海,在徐家汇附近的一家盲人按摩店工作,每月收入5000-7000元左右,包食宿。去年8月前,隆哥在公司的帮助下开始在互联网上分享自己的生活日常。

“我把自己的人生经历、解决身边问题的经验和方法,通过互联网这个平台分享出去,让更多的‘明眼人’去了解我们盲人群体,也向其他的盲人去分享我的生活经验。我做的都是一些简单的视频,以生活的趣事和科普为主,用一种简单轻松的方式表达出来。”

尊重是最好的爱心服务

和很多人刻板印象中的视障人士不同的是,隆哥不仅不爱在家里宅着,还酷爱出门游玩,据他所说,工作以后,他不仅把上海玩了个遍,每个月都会出去旅游一次,目的地包括广州、深圳、南京、杭州、安庆等。

“每到一地方,我就会去感受一下当地的温度,去听一听,闻一闻。我喜欢坐在一个地方,比如说在周庄,我就会坐在桥头,听小桥流水、听人一边划船一边唱歌、听附近的人唠嗑,远处还有人在叫卖……”

作为一名视障人士,“见”多识广的隆哥每到一地也会去感受当地的无障碍设施,并将做的比较好的分享给其他盲人朋友,还会把其中的部分分享到自己的账号上。

“作为一个国际化大都市,上海的无障碍设施相对来说还是非常完善的,但是我在日常出行中还是遇到了一些不合理的地方。”

“在我去过的一些城市,公交车到站后都会播报自己是哪一路公交,但是在上海,大多数公交车都不会在到站的时候播报,只有车内心才会播报自己是哪一路公交,这时候车子都已经开走了。”隆哥说,在上海,他通常只能在车门前向司机询问,这是哪一路公交。

另外,他说,包括上海在内,全国很多城市的盲道都存在一个共同的问题——总是被各种各样的物品阻挡。

“我最经常遇到的是盲道上被共享单车霸占,每次我都非常生气,恨不得把所有拦路的共享单车踢倒。”他说。

另外,比如在他下班回宿舍的路上,光启公园的斜对面,有几个石墩摆在盲道附近,一不小心就会踢到。在其他的道路上,还有一些用来拦车辆的路桩。

“这种路桩的高度刚好到小腹这里,如果不小心碰到要疼好久。”他说。

“这些石墩和路桩拦住了汽车,也拦住了轮椅的进入。”隆哥说,有一次一名与他同行的的残障人士的轮椅怎么也通不过石墩,于是他收起盲杖,在这名残障人士的指挥下,把轮椅抬进了石墩里,并帮助其通过石墩。“这也算是一种残障人士之间的互相帮助。”回想起这个经历,他表示既有趣,又无奈。

另外,他也指出了上海部分地铁站内盲道存在设计不合理的地方。

“我刚来上海的时候,对徐家汇地铁站还不熟悉,有一次赶飞机,被台阶绊了一大跤。其实这个台阶边上就是无障碍通道,但是盲道把我引导到了台阶上。”他还提出,地铁站内的一些盲道到一半突然断开了。10月24日,记者来到徐家汇地铁站时发现,在闸机外的盲道被一个硕大的自动售卖机一分为二。

“我走过很多城市,有一个高铁站的爱心服务是最好的。工作人员不会帮助我去做所有的事情,比如当我问出卫生间在哪里、饮水机在哪的时候,工作人员会告诉我哪里,而不是全程带着我走。这样下次再来我就知道怎么走了。”

隆哥说,作为一名视障人士,他能很敏感地感觉到别人是把他当作一名盲人提供帮助,还是把他当作普通人提供帮助。

见习记者 崔逸星

