

乘船游玩结束回到岸边时,码头上却不见工作人员的身影

指向轻艇会—游客自行登岸时落水

不久前,市民程女士携孩子和朋友一起前往指向轻艇会(古美水上运动中心)体验电动船项目。在船准备靠岸时,码头上却不见了工作人员的身影,程女士呼喊几声无果后尝试自主登岸,却不慎落入水中,后被赶来的工作人员救起。在后续和店方的沟通中,程女士了解到无人接应是因为工作人员“吃饭去了”,遂对这一水上项目的安全保障工作提出质疑。

这究竟是怎么回事?如何优化水上项目的安全保障措施?前天,新闻晨报·申度新闻记者赶到现场了解情况。

游客落水:
岸边无人值守存安全漏洞

程女士的朋友有一张指向轻艇会(古美水上运动中心)的会员卡,5月25日中午,程女士和朋友带着两个孩子前去体验电动船项目。

“我们乘坐的电动船游玩时间是一小时,当我们游玩结束回到岸边的时候,发现岸边并无工作人员值守。”程女士表示,船上的一行人见无人协助靠岸,船上也没有应急电话,于是大声呼喊工作人员,“但是喊了快1分钟左右,也没有什么动静。”

程女士见僵持在湖面上也不是办法,看到船和浮岛的距离很近,便想着自己尝试上岸,再去寻找工作人员把朋友和两个孩子拉上岸,哪知很快就发生了意外。

“我的左脚跨到岸边,然后右脚可能发力是往后的,这个船比较轻就移了,我整个人就掉到水里了。”程女士表示,自己落水后,还在船上的朋友大声呼救,“过了一会儿,有工作人员把我救了上来,说此前他们因为去吃饭了,所以岸边没有人值守。”

尽管穿着救生衣,但毕竟是整个人摔入水中,程女士和孩子还是受到了惊吓,程女士还为此请假了两天。平复下来回想整个乘船过程,程女士认为指向轻艇会(古美水上运动中心)的保障存在安全漏洞:“我们上船的时候,和工作人员的沟通仅限于工作人员把我们扶上船,然后告知我们回程的时间,其他就没有了。”

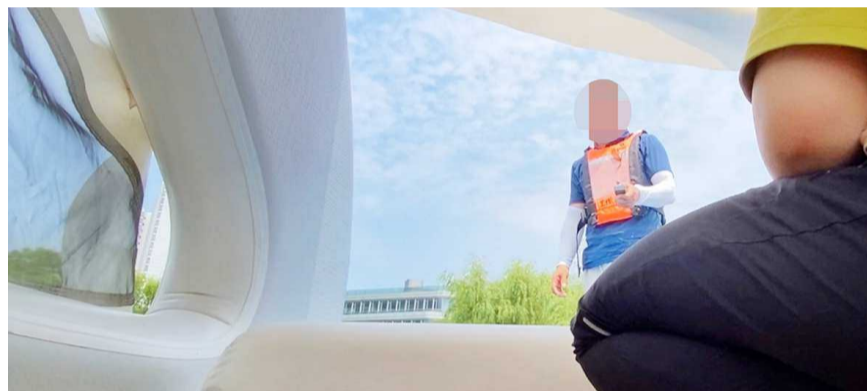
“当天除了我们还有很多船,水域存在岔口,岸边的值守人员有视觉盲区,更别提我们靠岸时工作人员吃饭去了,这一时段岂不处于脱管状态……”

记者体验:
商家已增加安全须知等措施

记者从指向轻艇会官方公众号了解到,



湖面上的电动船(图中白色船只)



工作人员操作遥控器准备协助游客上岸

指向轻艇会在上海拥有多个基地,业务范围除了部分水上运动的教学培训、策划执行外,也包含赛事救援保障、水上安全救援培训,组建水上安全志愿者队伍开展各类救援活动等。

前天中午,记者以消费者身份来到指向轻艇会(古美水上运动中心),花费200余元体验了程女士当天同款的电动船。体验期间,记者从工作人员处得知,古美水上运动中心主要还是提供桨板、皮划艇等相关服务,该电动船是今年4月左右才新上的项目。

登船前,工作人员指引记者穿好连接了救生哨的救生服,并提示记者仔细阅读《码头安全须知》,该《须知》强调:“切勿自行上下船,极度危险!”“求助请连续吹响救援哨”等事项,并写有联系电话。

在工作人员协助下,记者登上了电动船。工作人员介绍了电动船遥控器的使用方法,并强调船体内部张贴有《安全告知》,如需帮助可拨打《安全告知》上的电话号码。

在体验的一个小时内,记者注意到,湖中除记者以外,还有一群青少年在教练的指导

下学习皮划艇。码头、浮岛上虽然没有工作人员一直站在岸边观察水面,但有工作人员开电动船在水面巡视,并对可能存在的危险行为进行提醒。

在记者准备上岸时,工作人员会接管遥控器调整至稳妥状态,再协助记者登岸。

后续,记者亮明身份询问程女士落水一事。指向轻艇会(古美水上运动中心)工作人员承认,当天程女士准备靠岸时,店内工作人员正好去拿外卖。后工作人员听到声响看向岸边时,正好看到程女士落入水中,于是赶忙冲向岸边帮助程女士上岸,从落水至工作人员抓到程女士的救生服,过程不到5秒。

该店一位工作人员也表示,事发后,门店立即进行了培训和优化,在船内张贴了《安全告知》并写明了联系方式。

指向轻艇会:
正优化安全管理方案

那么,指向轻艇会是如何对基地进行安

全保障的呢?经过此次事件,又从哪些地方进行了优化完善?

对此,“指向轻艇会”方面从公司层面正式回应记者表示:“首先向该名客户致歉。公司的相关负责人员在获知该情况后,免除了该客户本次游玩的全部费用共计200余元,并希望当面向客户致歉,并给予其1000元的精神损失赔偿。”

“目前,客户反馈其主张的赔偿数额为1万元,暂时还未能与其达成一致方案。我们正在与客户和主管部门积极沟通中,以解决该情况。”

“目前,该客户落水的情况也得到了主管部门的重视,公司正在与主管部门合作,对相关安全管理方案和预案进行整改和优化,相关方案会在向主管部门报批后再向所有门店实施。”

“公司始终以保障客户的人身财产安全作为最核心的追求,会继续改良相关安全管理方案,为求给广大客户提供安全、舒心的水上运动体验。”

对此,程女士表示,落水当天她们一行人自行离开。后来,指向轻艇会(古美水上运动中心)店长添加其微信沟通,“他们主动提出赔偿1000块钱,我就觉得这个1000块钱也太侮辱人了,这么大的一个事故,我一气之下就随口说了1万块钱。但其实只要这个事情他们整改到位了,水上运动行业的安全性可以提高,这才是一件比较有意义的事情。其实个人赔偿,我根本也无所谓的。”

前天下午,闵行区古美路街道针对程女士落水一事回应记者表示:“古美路街道社区党群服务中心已收到相关投诉,后续会搭建平台协调双方沟通,跟进投诉事宜。”

文/晨报记者 姚沁艺
图/晨报记者 张佳琪

菜场租户因水费纠纷导致心脏病突发……

浦东警方“三所联动”化解多起纠纷

在人与人的日常交往中,矛盾纠纷时常会出现,如果处理不当就可能造成矛盾的进一步激化。近日,浦东警方通过“三所联动”机制化解多起矛盾纠纷。民警们用“接地气”的话语,在法律的基础上让调解的过程更有温度,进一步畅通解决纠纷的渠道。

前几日,浦东公安分局大团派出所接报一起警情,在辖区一处菜市场内,一名菜市场工作人员同一名租户因收水费事宜发生争执,而后租户心脏病突发,被送医救治。

接报后,民警立即赶往现场了解情况。原来,这处菜市场的年代有些久远,因设计问题外围商铺的一个水表由两户共用,因此菜市

场会先向自来水公司缴纳水费,之后再由菜市场工作人员到各个商铺收取相应的水费。其中,租户金阿姨认为菜市场的水费计算有问题,不愿意支付水费,一拖便是四年。就在菜市场工作人员再次上门要求其一次性付清水费时,金阿姨丝毫不肯让步,双方爆发了激烈的争吵。由于情绪激动,原本便有旧疾的金阿姨一时间只觉天旋地转,疑似心脏病复发,当场被送往医院,而后金阿姨的家人报了警。

5月8日,大团派出所民警祝家伦将金阿姨与菜市场一方约至大团派出所“三所联动”调解室,会同律所、司法所一同释法说理,民警从当事双方各自的角度出发,在释理说

法的同时以情为桥,尝试找到解决问题的方法。经过长达2小时的耐心调解,双方从一开始的剑拔弩张慢慢变得心平气和,最终以分离水表的方法化解了矛盾:分离水表后,金阿姨便可以根据商铺的水表计数自行向自来水公司缴纳水费。

无独有偶,近期,三林派出所接到一起因装修产生纠纷的求助:陈先生在2025年4月承接了郁先生的房屋装修,双方本来约定装修费用共计10万元人民币。就在陈先生已经买好装修材料正在进行装修时,房东郁先生又自行购买了3万余元的装修材料,并要求从原本的装修费用中减去这一部分费用,这让已经购买了装修材料的陈先生很生气,

认为郁先生的行为损害了自己的利益。双方在结算装修费用上产生了分歧,由此争吵不断,最后来到了三林派出所希望民警帮忙调解纠纷。

知晓了事情的来龙去脉后,民警立即会同人民调解员、律师共同开展“三所联动”纠纷调解。调解期间,民警耐心安抚双方的情绪,并与调解员、律师反复进行讨论,提出了一个又一个解决方案。最终,在各方的努力下,陈先生与郁先生的矛盾有了一个妥善的解决方案,两人对于装修费用结算问题达成一致,由此引发的纠纷也因此消弭。

晨报记者 倪冬 通讯员 吴一凡