

## ← 1 | 米 | 的 | 距 | 离 →

本报记者走访多家银行网点:无障碍设施不完善 高台阶成“拦路虎”

# 一级台阶一道坎 特殊群体进门难

市民刘先生通过“一米的距离”微信公众号向本报反映,他在南京路上的中国银行办理业务时,发现该网点入口处有十余级台阶,却没有无障碍坡道。刘先生表示,年轻人上下台阶并不困难,但对于上了年纪的老年市民而言,攀爬台阶十分吃力,行动不便的特殊群体更是难以独立进入网点。

针对市民反映的无障碍设施缺失问题,记者对本市多家银行营业网点进行实地走访调查。调查发现,不少银行网点门口均存在无障碍设施不完善的情况,没有设置坡道导致乘坐轮椅的残障人士、老年居民无法自主、无障碍地进出银行办理业务。不过,这些未配备无障碍坡道的银行网点,几乎都在醒目位置张贴了无障碍求助电话,但实际效果却各不相同。

## 现场调查

### □中国农业银行体北道支行

网点门前有5级台阶,没有扶手也没有无障碍坡道。大门旁的墙面上贴着“无障碍救助电话”提示牌,旁边还装了一个写有“如需帮助请按铃”的门铃。让人不解的是,这个求助门铃就装在台阶之上、银行大门旁,行动不便者需先爬上台阶才能按到,实际作用有限。

记者以家中有坐轮椅老人前来办理业务为由致电咨询,工作人员表示,网点可以提供上门服务,如果办理取款,可由家属代办,也可由工作人员代为办理,老人在门外等候即可。如果坚持到网点现场办理,工作人员也可协助进入。对于求助门铃设置在台阶之上的问题,工作人员解释称,因门前空间有限,下方没有合适的安装位置。

### □中国建设银行体北支行

网点入口处有11级台阶,台阶高度较高,中间设有扶手。采访期间,看到有老人抓着扶手缓慢上下楼梯,十分费力。墙上同样贴有无障碍求助电话。

记者拨打求助电话后,工作人员表示,该网点没有无障碍坡道且台阶设置过高,人工搬运轮椅存在安全隐患。工作人员建议前往周边配备无障碍设施的银行网点办理业务,并帮忙查询、电话确认了附近符合条件的银行网点。

### □天津银行东海支行

该网点门前有9级台阶,两侧有扶手,但未设置无障碍坡道,下方墙面贴有“如需帮助请拨打电话”的提示牌。

记者拨打求助电话说明情况后,工作人员表示,网点受地理位置与早期设计影响,没有修建无障碍坡道,门口台阶较高轮椅无法进入。同时,网点男员工较少,协助抬轮椅存在较高安全风险,担心过程中发生磕碰、摔倒等意外。

### □中国农业银行环湖中路支行

该网点有6级台阶,配有扶手,未设置无障碍坡道,墙面张贴无障

本报《一米的距离》栏目开办以来,受到广大读者的关注与支持,被市民评价为“接地气、察民情、传民意”。栏目开通的微信报料渠道,每天都会收到大量市民留言,大家把生活中遇到的烦心事、揪心事、难办事一一向栏目反映。这些看似不起眼的民生小事,恰恰是群众最关心、最直接、最现实的身边事。对此,本报记者针对市民反映的问题进行实地走访,让一个个小问题被看见、被重视,最终推动解决。



中国邮政储蓄银行大沽北路支行



中国建设银行体北支行



中国银行南京路支行



天津银行东海支行

碍求助电话。

工作人员在电话中表示,网点没有无障碍坡道,台阶较高,轮椅无法直接推入。由于网点女员工居多,协助抬运轮椅存在安全隐患,易造成老人磕碰。工作人员推荐了周边通行更方便的银行网点,他们同时表示,如果确实需要来本网点办理,在人手充足的情况下,可以一起协助抬轮椅进入。

### □天津银行实业支行

该网点位于南京路,门前有12级台阶,楼梯两侧有扶手,没有无障碍坡道,墙面张贴有“如果需要帮助请拨打电话”的提示牌。

接听电话的工作人员表示,可以协助老人进入网点办理业务,同时也告知周边几家没有台阶、方便通行的银行网点供选择。

### □中国银行南京路支行

该网点与天津银行实业支行相邻,同样是12级台阶,没有无障碍坡

## 市民:被十几级台阶挡在门外

多位老年市民表示,银行是居民日常生活中离不开的公共服务场所,对行动不便的老人和残疾人来说,一级台阶就是一道坎,十几级台阶,直接把他们挡在了金融服务门外。

“我们不是非要麻烦别人,就希望能自己推着轮椅,顺顺利利进入银行,安安全全把业务办完。”一位常年使用轮椅的市民说。明明只有几步路的距离,却因为没有坡道,变得遥不可及,既不方便,也让人觉得心里不是滋味。

不少陪同家属反映,很多老人坚持到银行亲自办理业务,既不放心代办,也不愿意麻烦别人,可面对高高的台阶,家属担心老人摔倒,又不好意思总麻烦工作人员抬轮椅,陷入两难。

## 记者手记

《中华人民共和国无障碍环境建设法》规定,国家采取措施推进无障碍环境建设,为残疾人、老年人自主安全地通行道路、出入建筑物以及使用其附属设施、搭乘公共交通工具,获取、使用和交流信息,获得社会服务等提供便利。第三十九条,公共服务场所应当配备必要的无障碍设备和辅助器具,标注指引无障碍设施,为残疾人、老年人提供无障碍服务。公共服务场所涉及医疗健康、社会保障、金融业务、生活缴费等服务事项的,应当保留现场指导、人工办理等传统服务方式。

一边是醒目的求助电话,一边是难以逾越的高台阶;一边是暖心的服务承诺,一边是硬件缺位的现实尴尬。一段小小的坡道,连着的是百姓日常办事的难处,更检验着金融服务是不是真正便民。

采访中,银行的每位工作人员态度都很客气,也在积极帮忙协调,尽力寻找便捷的解决办法。银行虽张贴了无障碍求助电话,却受网点条件、人员情况、安全顾虑等因素限制,很难从根本上解决特殊群体“进门难”。如何让无障碍设施从“有电话”变成“真畅通”,让老年人、残疾人办事更方便,还需要各家银行和相关部门拿出切实举措,把无障碍服务做细、做实、做到位。

文/摄 记者 信华

道,墙面标注有助残服务电话。记者分别于昨日10时36分、10时52分拨打该电话,均无人接听。

### □中国邮政储蓄银行大沽北路支行

该网点有11级台阶,没有扶手和无障碍坡道,墙上贴有无障碍服务电话。

工作人员接听电话后表示,因前门台阶多,轮椅无法进入,可绕行至位于大理道的后院,从后门进入网点办理业务,但记者并未看到相关绕行示意图,这一绕行路线仅在电话咨询后才得知。

### □中国工商银行十一经路支行

该网点有9级台阶,两侧有扶手,未设置无障碍坡道,墙面张贴有求助电话。

工作人员表示,前来办理业务的客户如有需要可以拨打此电话寻求帮助,工作人员会协助行动不便客户进入网点。

## 期待与您互动



您有什么  
想说的,欢迎扫  
描二维码,与我  
们联系,提供新  
闻线索。

