线上问诊不畅 线下服务暖心 听障人士呼吁——

让无声的沟通被“听见”

民情 热线23602777 面对面

■记者 韩爱青 文/摄

一部手机、一个App,让互联网医疗触手可及。然而,对于听力障碍群体而言,这道“数字桥梁”却横亘着一道无形的鸿沟。近日,有听力障碍的市民黄女士反映,其在科瑞泰Q医互联网医院问诊时,因平台缺乏语音转文字、实时字幕等无障碍功能,加之医生习惯发送语音消息,导致其无法独立完成就医。

线上就医存在不便 听障沟通问题待解决

市民黄女士1岁时因疾病用药影响听力,需佩戴助听器生活,同时受其他疾病影响存在色弱问题。近来,她因血脂偏高,每月都需通过科瑞泰Q医互联网医院问诊开药。然而,本该便捷的线上就医,却成了她每月的“难关”。

“我打字告诉医生我是听障人士,带着助听器,请他发文字,但医生说他太忙了,打字慢,没时间。”黄女士无奈地说。由于平台对话界面不支持语音消息转文字,医生发送的语音她无法获取信息,只能依靠家人在旁协助才能完成问诊。

更令黄女士困扰的是,该App的音频设置与助听器兼容性不佳。“其他软件调大助听器声音能听清,这个不行,外界声音很大了,但问诊语音不变化,还是听不清。”此外,登录环节的图片验证码需按顺序点选彩色文字,字体倾斜、色彩繁杂,对弱视人员不太友好。“为什么不直接用人脸验证?”黄女士提出疑问。

她还指出,在App内发送语音消息无“转文字”按钮,视频/语音问诊无实时字幕,更无“无障碍反馈/听障沟通”入口,联系客服只能通过电话渠道,听障人群连咨询都做不到。

“之前我也通过网上平台反映过,科瑞泰工作人员回复说近期将上线语音验证码登录方式,其余问题正在规划开发中。”黄女士说,“我是听障人员,如果换成语音验证码,我连登录都无法登录,更别提问诊了。”她认为,这一回复没有理解她的诉求,缺乏责任心。

记者下载科瑞泰Q医App进行实测,登录验证码为彩色倾斜文字排序,未见其他替代方式;在“我的—设置”页面逐层查找,未发现“信息无障碍反馈”或“听障沟通”专用入口。记者尝试寻找在线客服反映问题,但系统引导至电话热线,记者多次拨打该热线,一直提示忙线,无法接通。

就此情况,记者联系了App运营方科瑞泰医疗信息技术(天津)有限公司。相关负责人表示,此前回复不到位“可能是沟通中出现误会”。对于黄女士提出的诉求,平台会认真研究并同步技术部门,探讨从技术层面解决问题的可行性,争取尽快改进,为残障人士互联网就医创造更好的无障碍环境。



天津市医疗保障基金管理中心河西分中心工作人员为丁大姐办理业务。



桃园街道党群服务中心工作人员为丁大姐讲解。

线下走访感受温度 更多服务细节需优化

除了线上就医的“数字鸿沟”之外,听障人士线下办事的体验究竟如何?11月9日,记者跟随50岁时因病双耳失聪的丁大姐,走进街道党群服务中心、医保经办大厅。

第一站:下瓦房街道党群服务中心——一张“明白纸”的默契

上午,下瓦房街道党群服务中心大厅内人不多,环境安静。丁大姐走到咨询台前,靠近工作人员,说明想咨询办理残疾证。工作人员起初语速正常,丁大姐指了指自己的耳朵,表示听不见。工作人员放慢语速,提高了音量,一字一句地解释。丁大姐面露难色,摇了摇头。工作人员转身打印出一份“明白纸”,上面列着办理残疾证所需材料、流程和注意事项,递到她手中。丁大姐低头细看,连连点头。临走时,她轻声对记者说:“今天人少、安静,慢慢说还能听见,要是人多嘈杂,就难了。”

第二站:桃园街道党群服务中心——手机屏幕上的“对话”

随后,记者与丁大姐来到桃园街道党群服务中心,咨询听障人士话费补贴事宜。她说明来意后,工作人员开始讲解政策,她立马掏出手机,打开录音转文字软件,递到工作人员面前,示意对方对着手机说。工作人员配合地放慢语速讲解,屏幕上文字一行行跳出。丁大姐凑近看,表示仍有不清楚的地方,请对方写出来。工作人员拿起纸笔,写下注意事项。丁大姐说:“现在大家对听障人士理解多了,以前我拿出手机要求转文字,对方总觉得我是要录音,大部分都会拒绝。”

第三站:天津市医疗保障基金管理中心河西分中心——窗口前的纸笔交流

记者与丁大姐来到天津市医疗保障基金管理中心河西分中心。大厅内等待区坐满了人,等待叫号,秩序井然。她走到咨询台前指了指耳朵,表示听不见。工作人员随即帮她取了号,引导她到窗口咨询。丁大姐掏出手机打开转文字软件,窗口工作人员未见不快,丁大姐要求对方写下办理流程,对方没含糊,将她咨询的问题逐条写明。收起纸条,丁大姐对记者说:“今天窗口没人,要是排队人多,我就不好意思让人家慢慢写了。”

走访中,丁大姐反映了听障人士在公共服务场所常遇到的两类困扰。一是在人多嘈杂的办事大厅,有听障人士掏出手机使用录音转文字功能时,部分工作人员会误以为其在录音,不予配合;要求写在纸上,排队人多时往往难以实现。“能不能有个绿色通道?比如大厅里设一个安静的角落,只要环境好,我们大多数情况下都能和别人正常交流。”她盼着,这样的“安静角落”多一些。二是听障人士逛场馆时,不少场馆提供的解说耳机与助听器、人工耳蜗外置机“顶牛”。两个设备争抢耳廓位置,难以同时佩戴;即便勉强戴上,耳机里也会传出“滋啦滋啦”的电流干扰声,解说听不清,耳朵还难受。“我们急需一款能蓝牙连接或者塞到耳朵里的耳机,让我们也能清楚听到解说。”丁大姐说,听障人士逛场馆,往往“看得见、听不见”,只看不听解说,总觉得少了点什么。她希望场馆能提供听障友好型解说设备,让听障人士也能完整地感受展览内容。

专家观点:图文信息全覆盖 是无障碍环境的关键

记者了解到,目前我市持证的听力残疾人大约31000人,约占所有持证残疾人数的8%。

“对于听障人士来说,所及之地只要有图文,都能让他们畅通出行和办事。”天津市聋人协会主席卜欣欣介绍,无论是互联网医疗平台还是线下公共服务场所,文字提示、书面沟通、实时字幕等视觉化信息手段,是保障听障群体平等参与社会生活的基础性条件。她期待更多公共服务提供者关注听障群体的实际使用体验,让无障碍环境建设成为服务升级的应有之义。

房屋交付却迟迟不通网

小区通信配套“卡”在哪儿?

■记者 韩爱青

小区交付了,居民入住了,网络却迟迟不通。通信配套是小区交付使用的重要部分,问题究竟卡在哪儿?

近日,北辰区小淀镇秀水馨苑三期居民林女士反映,小区交付一段时间以来一直没有通网络,感觉不方便。她希望相关部门和开发建设单位尽快推动问题解决,让居民早日用上网络。

北辰区工信局调查后回复记者说,秀水馨苑三期通网“卡壳”的症结与小区适用的通信设施建设标准直接相关。其通网需执行“新国标”,主要界定依据为图审合格时间,三期图审合格时间为2013年6月27日,同年4月1日后图审合格的均为“新国标”。

这里所说的“新国标”,是指住宅区和住宅建筑内光纤到户通信设施工程系列国家标准,即《住宅区和住宅建筑内光纤到户通信设施工程设计规范》(GB 50846-2012)和《住宅区和住宅建筑内光纤到户通信设施工程施工及验收规范》(GB 50847-2012),自2013年4月1日起实施。其主要内容是:新建住宅区和住宅建筑应实现光纤到户,住宅区及住宅建筑内通信设施应与住宅建筑同步建设、同步验收;小区红线内配套通信设施由开发建设主体负责建设,通信运营商负责红线外网络建设;相关设施应满足多家电信业务经营者平等接入、用户可自由选择电信业务经营者。

两种国标的主要区别在于:老国标小区内配套的网络建设“谁建设谁享有”,即建设通信运营商一家独享小区客户;新国标要求小区配套网络由开发商建设,通信运营商只负责红线外网络建设,小区内居民可任选四家通信运营商的服务。正因如此,该小区通网的关键环节落在开发商一侧——小区红线内通信设施需由开发商建设并申请验收,运营商才能立项通网。但目前该小区开发商尚未提交验收申请。

记者进一步从小淀镇政府了解到,秀水馨苑小区系小淀村旧村改造还迁房项目,该项目始于2005年,分为两期建设,2010年完成一期还迁入住,同年启动二期建设并于2013年完成7栋高层还迁入住,65栋楼均沿用“老国标”,通信相关设施建设和网络运行正常。二期项目剩余4栋高层于今年5月完成还迁,即群众俗称的秀水馨苑三期,因为“国标”调整,目前通信设施未完成建设。小淀村正与各通信运营商共同研究解决办法,在相关部门的指导下推动新还迁楼栋尽快铺设线路、实现通网。

这一情况也印证了工信部门此前的核实,4栋高层尚未完成红线内通信设施建设并提交验收申请。目前,北辰区工信局已联系属地通知开发商尽快申请验收。

雪山路 大集摊位外溢

属地谋划联合治理

■记者 黄萱

近日,市民王先生反映,东丽区雪山路正达菜市场每周五上午有大集,摊位外溢挤占两条车道,过往市民早高峰通行受阻。

据王先生介绍,这个大集已经存在一两年。每到周五早高峰,雪山路往津滨大道方向车流集中,大集带来的交通问题便凸显出来。最初大集商户仅在便道、一条车道内经营,尚能兼顾赶集需求与道路通行。可现在摊位不断向外扩张,单向三条车道已被占用两条。

记者于上周五8时30分来到雪山路正达菜市场门口实地探访。此时大集正是热闹的时候,道路两侧摊贩云集,仅剩的一条机动车道既要通行机动车,又要容纳非机动车穿行,通行效率大打折扣,现场交通压力突出。

雪山路连接津滨大道辅路,是东城家园、舒畅园等多个小区居民出行的必经通道,车流量本就很大,占道经营进一步加剧拥堵,居民们意见较大。

针对群众反映的占道拥堵问题,记者联系了东丽区万新街道办事处。工作人员表示,正达菜市场门口周五早市大集已经运营一年多,摊位越来越多,占道经营的现实矛盾日益凸显。每周五都有执法人员到现场整治摆卖现象,但执法力度不够。下一步属地将提前对接交管部门,推动开展联合治理,在整治占道乱象、恢复道路通行空间的同时,兼顾周边居民赶集采购的现实需求,尽量在民生烟火气与道路通行安全中找到平衡。

引水河桥 跨区摊贩占道

错峰管控防止反弹

■记者 赵煜

近日,市民孙先生反映,引水河桥上长期有流动摊贩占路摆摊,货品沿路铺开,挤占行车空间,存在安全隐患。

据了解,该桥地理位置比较特殊,分属津南区双港镇、河西区柳林街两地管理,且紧邻农贸市场,车流人流密集。桥上水泥隔挡中央位置喷有一道竖线,旁边写着“河西界”三个大字,两区分界一目了然。

记者在现场看到,津南区一侧,摊位贴着水泥隔挡一字排开,三轮车、小推车往路边一横,就成了个摊位;日用杂物铺在地上,一吆喝,买卖就开了张,不少市民在这些摊位前挑挑拣拣。过往电动自行车、机动车只能从摊位边缓缓绕过,高峰时段人挤车、车贴车,稍不留神就容易发生剐蹭事故。

记者联系了津南区双港镇政府,工作人员告诉记者,该点位占路经营多发。此前镇里已多次联合双港交警大队、河西区柳林街开展联合执法,但摊贩大多是流动经营者,不断和两区执法人员“打游击”,执法力量有限,又不能长时间占领式执法,导致治理后出现快速反弹。

双港镇综合执法大队相关负责人表示,今后会在清晨、午间等摆摊高峰时段增派执法力量,引导摆摊者到附近市场合法经营,保障道路通行安全顺畅。

11月16日,记者再次来到现场,引水河桥上已没有占路摊贩,道路通行秩序良好。

瑶环路 午休货车摆卖

多部门巡逻疏堵保畅

■记者 庄媛

近日,家住西青区惠鑫花园小区的韩先生反映,小区门口的瑶环路,中午时分总有货车拉着农产品在机动车道上摆卖,导致本就不宽的马路经常拥堵。

11月4日13时左右,记者在惠鑫花园小区门口看到,一辆满载大葱的小货车停在门口的非机动车道上,几步远的地方,是一辆卖橘子的货车,这辆车占据的是机动车道。沿着瑶环路往北,近百米的机动车道上,各种零散摊位摆了一溜儿。

11月6日中午,同样点位同样场景再次出现。“几乎每天都这样,货车来了,周围的小摊贩也跟着过来,这条路就成市场了。”韩先生无奈地说。他表示,不但进出小区费劲,非机动车还得在机动车道上走,实在危险。

记者将问题反映给属地西青区李七庄街道办事处,综合执法大队负责人回复说,摊贩专拣中午吃饭时间与执法队员“打游击”。为了避免此类问题发生,他们将采取轮班吃饭的方式,填补执勤空缺。

记者随后又联系市公安局西青分局,该局委派交通警察支队张家窝大队进行现场治理。针对该路段交通混乱、道路通行不畅等问题,支队安排违停治理巡查车常态化管控,对长时间占道停放、严重影响通行的车辆,依法取证查处。执勤期间同步开展现场提示,向过往驾驶人宣讲停车管理规定,引导群众自觉规范停放车辆,减少违法停车行为的发生。

市政府办公厅、天津12345政务服务便民热线与天津日报合办

天津帮办

热线23602777

政民零距离 http://ms.enorth.com.cn/zmljl/

扫码投诉 我帮你办

▶这事帮您办了

红桥区竹溪雅苑小区

2000元装修押金 已退还

■记者 狄慧

近日,市民刘先生向天津日报热线23602777反映,红桥区西于庄街竹溪雅苑小区物业违规扣押装修押金,并单方面主张用装修押金抵扣物业费。

刘先生介绍,他于2022年11月12日向融创物业服务集团有限公司缴纳装修押金2000元,房屋已于2023年3月装修完工,符合押金退还条件。但物业以“存在物业费争议”为由拒绝退还,并表示“用装修押金抵扣物业费”。他认为,装修押金与物业费属于两笔独立款项,没有法定抵扣依据,物业无权私自扣押、强制抵扣,该行为涉嫌侵害业主合法财产权益。

11月2日,刘先生向记者出示了一张物业管理费优惠确认单的照片,称是2022年买房时销售人员为他开具的。上面写着“物业费减免8年,共计54509元”。“当时就是因为优惠力度大才买的房子,销售人员说会交给开发商。”刘先生认为物业费已经抵扣,此后便没有向物业交费。后来物业催交费用,查询发现物业方面没有相应优惠记录。当时的那张优惠确认单上无公章,双方因此产生争议。刘先生认为,“存在物业费争议”不应成为扣押装修押金的理由。

接到反映后,记者就此事与融创物业沟通核实。经协调,物业表示可按流程办理退款。11月16日,记者从刘先生处获悉,他已收到退还的2000元装修押金。

▶这事帮您落实了

静海区海馨园小区

500兆宽带限成龟速 已解除

■记者 庄媛

“500兆的网速,用不到一个月,限速成2兆,连微信都用不了。”近日,市民张先生向天津日报热线23602777反映,10月办理的天津电信500兆宽带,使用不到一个月就突然被限速,多次拨打客服电话报修,运营商给出的限速原因是“疑似PCDN(点对点内容分发网络)行为”,解决办法就是拆装,他表示无法接受。

10月20日,静海区海馨园小区居民张先生办理了中国电信500兆速率的宽带,张先生发现,仅用十几天,宽带下载速度限制为2MB/s(兆字节每秒)以下。“我是自由职业者,网络博主,有时候会进行网络直播,这是我的工作。”张先生表示,运营商在没有通知的情况下限速,别说正常工作,连基本的生活用网都受到影响。他多次与客服沟通,给出的处理结果是拆装。“如何认定我有PCDN行为?调查依据是什么?简单粗暴地要求拆装,合理吗?”张先生不解。

记者将问题反映给中国电信客服,接线人员记录下问题。随后,中国电信股份有限公司天津分公司的相关工作人员联系记者,他们表示,会派技术人员上门进行测试。

几天后,这位工作人员表示,技术人员已上门跟张先生进行了当面沟通和现场核查,对现场的设备及网络环境做了专项测试。结合现场核查的情况与用户的历史网络数据,技术部门综合研判后为用户解除了限速,宽带已能够正常使用。

▶这事帮您问了

西青区顺通家园小区

居民出行盼望公交 研判中

■记者 韩爱青

近日,西青区中北镇顺通家园小区居民赵先生向天津日报热线23602777反映,小区老年居民去地铁站缺少公交接驳,出行困难。

据介绍,顺通家园小区老年人居多,其距离卞兴地铁站约1.6公里,到西青大悦汇公交站约1.2公里,到永旺购物中心中北店公交站约1.7公里,到曹庄地铁站约1.8公里。外环西路形成绕行屏障,实际步程更长。“我父亲腿脚不好、骑车不便,去地铁站或公交站走一截就得歇一歇,很费劲。”他希望有关部门实地踏勘,在附近设置公交站点,方便居民尤其是老年人出行。

对此,市公交集团表示,顺通家园邻近的外环线辅路目前尚未开通,暂不具备公交车辆安全通行、停靠及设站条件。相关建议公交企业已记录,为下一步公交线网整体规划提供思路。待外环线辅路建成通车、具备运营条件后,公交企业将结合周边客流需求、道路条件及整体线网规划统筹研判,尽可能满足市民的出行需求。

▶这事帮您推进了

滨海新区海瀛园小区

电梯更新仍不能用 已解决

■记者 韩爱青

近日,滨海新区新村街海瀛园小区居民杨先生向天津日报热线23602777反映,电梯更新后迟迟不能使用,居民出行困难。

杨先生介绍,小区电梯从9月份开始施工,至今仍不能用,楼里老人孩子每天爬楼梯,生活和上学十分不便。更让居民不解的是,之前咨询时被告知电梯“能用了”,可实际下楼一看仍停运,“不知道是什么原因,也不知道是谁说能用了”。

记者联系小区所属的正义里社区居委会核实情况,据工作人员介绍,海瀛园小区今年启动老旧小区改造项目,电梯更新是改造内容之一,整体更换工期约一个月,电梯属于特种设备,更换完成后还须经市场监管部门检验合格后方可投用,检验流程需一段时间。此前施工虽已完成,但检验手续尚未办结,电梯不具备投用条件,所以令居民感觉施工完成却未投用。

至发稿,记者获悉,经多方努力,海瀛园小区电梯已完成检验并正常投入运行,居民出行难题获解决。