青年报
2013年3月15日 星期五
责任编辑 沈清 美术编辑 陆轶
联系我们 qnbyw@163.com

重伤女乘客今后视力或受影响 市交港局：出租车广告屏如未达安全标准将拆除

追踪

出租车急刹 女乘客重伤

3月12日凌晨，一辆出租车在内环高架外侧周家嘴路附近发生车祸，车辆撞上隔离栏后急停，车内的年轻女乘客吕某头部撞上前座后面的触摸广告屏，导致脑挫伤、皮肤裂伤等重伤，后送新华医院抢救，目前在神经外科重症监护室治疗，生命体征暂时平稳，但仍需要为期两周的观察。而近年来屡受争议的出租车触摸广告屏又成为关注的焦点。

本报记者 柏可林 陈轶珺

重伤女乘客还在新华医院进行抢救。 本版图片 记者 张瑞麒 摄

伤情：
妙龄少女视力可能受影响

24岁的小吕正值妙龄花季，是一名在读研究生，今年夏天即将毕业。像所有年轻姑娘一样，她爱买衣服。3月12日凌晨2点多，她穿着周末刚和男友一起买的新衣服，结束一天的实习生活，踏上归途。单位在偏远的浦东国际机场，她和一名女同伴坐上了一辆出租车结伴而行。不料，意外就此发生。

大约在2点20分左右，出租车行驶至内环高架外侧周家嘴路附近，突然撞上了路边的隔离栏，坐在后排右座的小吕猝不及防向前俯冲，撞上了前排右座后面的触摸广告屏，头部受到重击，当场血流不止。其同事坐在司机后方，只受了轻伤。有目击者看到，小吕的额头出现了一道长10厘米的口子，大家随即报警，小吕被送往新华医院抢救。

一场大手术结束后，小吕转入神经外科重症监护室进一步治疗。两天以来，她的父母、男友守在病房外寸步不离。小吕的父母是从外地飞赴上海的，下了飞机直达医院，连行李箱都来不及安置，暂时搁在病房走廊里。“一切以治疗为主，她还没醒过来。”妈妈面向着朝南的窗户，倚墙而立，留下一个落寞的背影。爸爸和男友背靠墙壁坐在地上，男友不时通过微博向关心小吕的朋友通报病情变化。

接治小吕的神经外科主任李世亭介绍，小吕的伤情是车祸外伤中较严重的一种，“她头部受到剧烈撞击，出现皮肤裂伤、脑挫伤等，刚送来时颅骨碎裂、脑组织外露，伤者意识不清，医院进行急救处理，并做了皮肤修整。”在清理过程中，医生取出了一些碎骨头、血块和脑组织，但没有发现玻璃残渣。

在医院精心治疗下，小吕目前生命体征暂平稳，但仍需要为期两周的观察。她的朋友们担心，伤势会不会导致失明，李医生表示，视力可能会受影响，但现在还无法判断受影响程度：“伤者尚未完全恢复意识，无法表达自己的感知。此外，她眼睛局部严重肿胀，无法睁开眼看事物。”

据警方介绍，目前市公安局交警总队高架支队已对此事介入调查，并开展相关工作。调查结束后，如果仅是一般交通事故，司乘双方可调解处理，乘客方也可以出租车公司侵权或违约提起民事诉讼。而出租车公司相关人士表示，目前营运部正在跟进调查，具体事故原因还在调查之中，公司已经垫付了8万元手术费。

争议：
广告屏该拆？系安全带最保险

近年来，出租车触摸广告屏越来越受到争议。如今，公众对触摸广告屏的忧虑延伸到了“安全性能”方面：“如果车辆急刹车，坐后排右座的乘客一头撞上显示屏，岂不是容易受伤吗？”事实上，因广告屏而受伤的案例屡见不鲜：去年10月，一辆出租车在华夏高架唐黄路附近，与前方车辆碰撞，出租车内男乘客头部受创，不幸身亡，家属认为“他是因为撞上显示屏才死的”。2008年9月，一名女乘客也有类似遭遇，前额及鼻子缝了20针，最后庭外和解，获赔2万余元。

在微博上，一片“拆”声响起，许多网友说上车第一件事就是把广告屏的音量调至静音，“画面关不掉，这广告简直是强制性质的。”在听说了历次涉及广告屏的交通事故后，网友对安全带的重视程度逐渐增强，有人揶揄道：“看来以后坐出租车，不仅要系安全带，还要戴头盔！”

记者随机采访了数名有多年驾龄的出租车司机。在行车时，的确有许多乘客抱怨广告屏“烦人”，司机们坦言，广告屏是公司统一装的，“希望乘客上车后，务必系好安全带，后排乘客也不能掉以轻心。不论前方是柔软的头枕还是坚硬的屏幕，一旦乘客由于车速骤降而前冲，都会导致头部或颈椎受伤。”

》说法

触动传媒：屏幕并未损坏 “我们将责无旁贷负责到底”

大众公司目前已经派专人负责处理此事故。相关负责人告诉记者，目前营运部正在跟进调查，为了处理这起交通事故，公司领导已被弄得焦头烂额，但具体事故原因还在调查之中，“公司已经先垫付了8万元手术费，但是目前警方的调查结果还没有出来。”

安装出租车广告屏的触动多媒体技术（上海）有限公司也在其新浪官方微博实时更新此起交通事故发表的最新声明。触动传媒方面表示，“对于3月12日在上海发生的交通事故目前警方还在调查中，具体的结论还未确定，触动传媒也在等待结果鉴定，并时刻关注事件调查的结果，同时也向伤者及其家属深表同情和慰问。”

昨天下午5点，记者再次致电触动传媒相关负责人了解事故的最新进展，他们告诉记者，目前公司方面正在密切关注伤者的病情和事件的发展，等候警方的最后调查结果。

不过负责人也希望能通过媒体澄清，“我们曾试图想获得电视屏的碎片，作进一步的分析。但后来了解到此次车祸中，我们屏幕并未损坏。微博中多个微博账号中所提到的‘双眼被玻璃扎穿，目前双眼已瞎’，据我们了解并不准确。”负责人向记者说明，“强调屏幕没有损坏，并不是想撇清触动传媒与此事件的关系。只是想还大家一个真相。只要调查结果确认乘客的伤情确由广告屏引起，我们将责无旁贷负责到底。”

上海市交通运输和港口管理局有关负责人也向记者确认，“从目前初步掌握的情况看，此次事故车辆头枕显示屏完好无损。而据诊治医生称，伤者入院时眼睛里没有发现有玻璃碎片。”

交港局：将会同质监部门对广告屏安全性作深化评估

据统计，目前本市已有近3万辆出租汽车小客车安装了信息视频装置。记者了解到，世博结束后，市交通管理部门修订了《上海市出租汽车小客车车辆规定》，并于2011年12月1日起实施，有效期至2016年11月30日。记者从交港局的官方网站上查到了该《规定》，该《规定》第十四条对出租车车载视频发布的广告及设施作出规定为：右前座位头枕后背部位车载信息视频应当设置可由乘客开启、关闭以及调节音量、亮度的开关；车载信息视频设施上发布的节目内容，必须经相关广播电视主管部门审核同意；车载信息视频设施的材质及设置应当确保安全，造成乘客人身损害的，经营者应当依法承担赔偿责任。

市交港局相关人士表示，目前已要求相关企业配合公安交警部门做好事故调查、原因认定和善后处理等各项工作，他们将会同上海质量技术监督部门对出租车头枕广告屏的安全性作进一步深化评估。如果评估结果显示头枕广告屏确实对乘客的乘车安全构成危险，将要求广告屏的供应企业对产品安全性能进行技术改进，提高安全标准。“如果供应企业达不到相应的安全标准，将坚决予以拆除，保障乘客的出行安全。”

同时，交港局要求出租企业要加强对驾驶员安全教育培训，督促驾驶员谨慎驾驶，安全行车。更需要提醒乘客的是，无论坐在前排还是后排，乘客都要系好安全带，若发现出租车内没有安全带或者安全带无法正常使用，可拨打12319进行投诉、举报。

出租车头枕广告屏的安全性已成关注焦点。

发布服务免单承诺，海尔引领中国家电服务变革

随着315消费者权益日的临近，保护消费者权益的话题再次引起包括家电行业、企业和消费者的关注。长期以来，不断引领中国家电服务持续升级的海尔，在充分把握消费需求的基础上，率先发布服务免单承诺，以领先者姿态再次揭起中国家电服务变革大幕。

据了解，海尔此次发布的服务免单承诺是**“按约上门、超时免单”“一次就好、多次免单”，“服务规范、违规免单”**专家表示，服务是未来中国家电行业核心竞争力之一，海尔发布的服务免单承诺，既是向自身提出更高的要求和挑战，也在一定程度上意味着中国家电服务行业的又一次变革。

互联网时代，消费者的需求个性化趋势更加明显，传统的、单一的家电服务已经远远不能满足消费者的需求。消费水平的提高和消费需求的个性化，对家电企业提出了巨大挑战，要求企业能够提供个性化、专业化的家电服务。在这种转变中，只有做到了以消费需求为中心，才能真正提供满足消费者需求的服务体验。

同时，在电商迅猛发展的今天，家电物流服务的重要性更加凸显出来。长期以来，网购产品尤其是家电产品的物流配送、售后服务一直为行业和消费者诟病，能否根据当下消费者的需求做出及时调整，不仅决定着企业的发展，更在一定程度上影响着整个行业的发展。

把握住互联网时代机遇，海尔服务进行了颇具前瞻性的创新升级。早在2009年，海尔就提出了由制造商向服务商的战略转型，并且在此指导下，创新性的突破了传统家电服务只限于售后的局限，根据消费者对服务的需求不同，将服务拓展到售前、售中和售后全流程，首创成套精致服务，并且以虚实互动的方式，将消费者整合到海尔服务不断升级的流程中，消费者成为家电服务升级与否的决定者，从真正意义上开启了家电大服务时代。

长期以来，海尔服务已经成为几代中国人一种熟悉的记忆。真诚、热情、周到、准时等是消费者常用来形容海尔服务的词汇，如今这些词汇中更增加了成套、全流程、一站式、增值、主动等新的表达方式。“用了海尔的产品多年，我看到了海尔在一步步完善，从以前的家电送货安装，到现在的家居装修设计方案、测电测甲醛、送装同步等，每一种新的服务都帮我们解决了难题。”从来没换过家电品牌的李先生现在已经成为海尔服务不断升级的一个见证者。

专家指出，中国家电业已经不再是产品质量、价格等基本层面的竞争，良好的服务体验已经成为企业的核心竞争力之一，是留住消费者的一个关键因素。随着海尔进入网络化战略阶段，根据用户需求整合资源，满足用户个性化、碎片化需求的趋势将更加显著，在这种情况下，海尔服务必然通过不断创新为消费者带来新的服务体验，这或将再次孕育中国家电服务行业的变革。