

沪商场、景点借童车方不方便？母婴室多不多？

高品质为“客留” 数量少需改善



市民在环球港服务点租借童车。



本版摄影 青年报记者 常鑫

带着宝宝一起去逛商场、看展馆，并不是一件轻松的事情，如果能供应童车租借，或是提供舒适私密的母婴室，对于爸爸妈妈来说能减轻不少负担。在儿童节期间，记者走访沪上多家商场、展馆等发现，在儿童服务方面，童车租借、母婴室提供等品质提高不少，甚至成为“客留”新策略，但数量还远远低于市场需求，有待提升。 青年报记者 陈诗松

童车服务

【商场】 低档车遇冷 高档童车总被抢完

近日，记者走访了沪上多家商场发现，在儿童服务方面，各家都有推出各种人性化服务，其中就包括童车租借。

然而，从数量来说，却非常有限。例如k11，整个商场只有一辆童车供消费者租借，东方商厦徐汇店，也只供应2台童车，同样在汇金百货，也只有2台童车可以租借。对此，消费者不买账。喜欢周末带宝宝出来“兜风”的卢女士向记者“吐槽”说，曾经在东方商厦借过婴儿车，落满灰尘不说，就连遮阳棚的左侧拉杆也已经断裂开来。“在旁边的汇金百货我也借过，虽然车很新，但是座椅仅一层尼龙布，太简易了点。”

不过，和前者形成鲜明对比的是，在一些商场，同样提供童车租借服务，遇到的却是络绎不绝的家长消费者，童车总是供不应求。

在环球港，记者看到，很多带宝宝的家长都会推着一辆紫色的童车来回逛店，孩子不仅能坐着，累了还能直接平躺着睡着。服务台的工作人员告诉记者，这是在5月份刚刚“升级”过的童车租赁服务。“本来我们提供的也是几百元的基本款婴儿

车，消费者的评价不是很好。现在我们提供的是几千元的高档婴儿车，都是韩国进口。没想到，来租借童车的爸妈一下子多了起来，借用量明显提升。”记者了解到，由于供应的童车量从原来的几辆升级到现在的50辆，所以环球港同时在不同楼层5个点的客服中心提供租借，一下子便利很多。

同样，在环球金融中心，共有3辆婴儿车提供给消费者租借，婴儿车的品牌是美国高端品牌Zoooper，同样也是供不应求。“作为家长来说，我们很喜欢这样的服务，这样家长也轻松。商场提供的高档童车比较新、好看，最重要的是更加多功能和更加干净。”消费者吴先生说。

在采访中，这些商场的工作人员也表示，提高成本引入高档童车，也是希望在日益激烈的“商战”中成为留住消费者的新吸引点。“带宝宝的爸妈是我们的目标客流之一，如果我们在儿童服务中做得比其他商场好，获得这些爸妈们的信赖甚至依赖，那么就能成功变客流为客留。”环球港客服部的相关负责人说。

【科普场馆】 动物园新添100辆新车 植物园是空白

除了商场，上海的科普场馆和动物园等提供童车服务的情况如何？

记者了解到，就在上个月，上海动物园游客服务中心刚刚添置了100辆崭新的童车。工作人员告诉记者，游客服务中心从2000年起就提供租童车的服务了，原有供租借使用的童车，由于使用频率很高，已造成童车陈旧老化，继续使用会有不安全因素。为此，游客服务中心在今年春节后，开始着手更新事宜。“此次更新童车后，会加强对车辆的保养和维

护，确保每辆童车的安全使用，延长使用寿命。把童车的使用价值转化为服务价值，以此提升上海动物园服务窗口的服务水平和服务形象。”

而在上海植物园，虽然家长对于童车的需求比较大，但园区在这方面的服务仍然是空白。而在全新对外开放的自然博物馆，面对这么大的客流，目前提供的童车却仅仅只有2台，“很多家长来借，两辆车一直处于‘脱销’状态，我们正在计划添置事宜。”工作人员说。

母婴服务

【商场】 母婴室仍太少工作日也要排队

公共场所哺乳需要既安全便捷又保护隐私的空间，这看似一件小事，实则反映了社会对女性的关爱。两年前，有机构调查称，全市32个商圈的138家商场和16个公园，仅有40家设有母婴室，覆盖率不足三成。那么两年过去，这一情况有否改观？

记者在儿童节前夕走访发现，从覆盖率上来说，有很大改观，尤其是近几年新开张的商场，比如k11、环球港、iapm等，母婴室几乎都已经成了“标配”。

在记者采访中，沪上“年龄”较大的老牌商场一般只有一个母婴室，例如第一百货在6楼有一间10平方米左右的母婴室，来福士则在5楼女厕所旁配备了一间专用的母婴室。而沪上较新的商场一般会配备2到3个母婴室。例如在k11，B1楼和3楼各有一间母婴室，环球金融中心2楼圆形广场附近也有专门的哺乳室，内设

四个独立哺乳间隔。

不过，虽然很多家商场都有了母婴室，但数量仍然稀少，常常供不应求，甚至还出现排队的情况。上周的一个工作日下午2点，在南京东路步行街的恒基名人广场，3楼和5楼的“金标准母婴室”全部亮着“使用中”的指示灯，记者还看到了2名等在母婴室外的妈妈。而在环球港，16个母婴室的体量算是沪上商场配备较多的了。但工作人员坦言，在周末常常会在低楼层出现五六位妈妈排队等着进母婴室的情况。

“宝宝三个小时就要吃一次奶或睡觉，以前每次带宝宝出门时间都控制在两个小时以内。现在商场母婴室多了条件好了，虽然能放心带宝宝出来了，但和其他妈妈的想法‘撞车’，还是要面对排队的新问题。”在恒基名人广场母婴室门口排队的刘女士说。

【科普场馆】 母婴室相关配套设施稍显不足

和商场的母婴室配备相比，部分科普场馆、公园的脚步似乎慢了一些。

热衷于带宝宝去参观展馆的吴妈妈告诉记者，很多妈妈们带宝宝参观，对于母婴室的需求很大，但配套资源却很稀缺。“也许是因为上海科技馆不单单设计给孩子，所以像母婴配套设施不是很足，只有一个母乳室

位于馆内地下一楼。上周还去了自然博物馆，也没有找到母婴室。”

而在上海动物园，虽然近年在游客服务中心推出母婴室这一服务项目，但不少带宝宝的家长表示，希望能增加母婴室的数量，保护游客母婴哺乳的隐私，从细节入手，提供更加人性化的服务。

【提醒】 商场提供护臀膏暖奶器？妈妈们普遍不知

青年报记者在采访中还发现，母婴室不仅成了很多商场的“标配”，母婴室的设施配备也变得越来越“高大上”。

虹桥高岛屋百货20平方米大的母婴室，在基础配备外，还额外提供热水供冲泡奶粉。在环球金融中心，记者看到母婴室里除了配备婴儿座椅、尿布更换台之外，还相当贴心地提供暖奶器。而在环球港的母婴室，也“五星”服务般地提供暖奶器和宝宝的护臀膏。配备最全的要数恒基名人广场，纸尿裤、温奶器、吸乳器、消毒器、爽身粉、润肤露、棉棒、洗手液、毛绒玩具等一应俱全。

不过，记者也注意到，虽然商场新推出了这些细致贴心的服务，但有些暖奶器、护臀膏等并不是直接在母婴室里供应，而是需要消费者自己到前台索取。还有一些商场声称提供的免费尿布，也是需要消费者自己打电话，或是到商场中对应的合作尿布品牌店索要，在便利程度上还有待提高。另外，对这些服务了解的妈妈们并不是特别多，“在我的印象中，就环球金融中心还是告知得比较广泛的，会在母婴室、服务台、楼内显示屏提醒，其他很多商场的宣传好像少了点，不是很容易找到。”刘女士说。