

刚买旅游年卡，心仪景区就退出

回应：3个月内没使用可退款

武汉晚报讯(记者杨荣峰)上个月刚冲着东湖飞鸟世界景区买了大武汉旅游年卡，这个月就被告知景区明年不再续约年卡，无法凭年卡游玩。近日，不少市民在武汉城市留言板上投诉，自己被大武汉旅游年卡给坑了。

对于市民们的投诉，大武汉旅游年卡发行方武汉白云黄鹤旅游一卡通管理有限公司称“已作提示”。

但记者采访体验发现，该公司在其公众号上发布飞鸟世界不再续签的通知推文不好找，通知发布后，公众号的购卡页面依然没有明确告知该景区已不再续约。

11月购卡 12月公告热点景区不续签

“11月刚购买了1张大武汉旅游年卡，可大武汉旅游年卡在12月12日突然通知飞鸟世界只能用到12月31日。”近日，市民周女士在武汉城市留言板上投诉，大武汉旅游年卡的通知发得太晚了，让自己毫无准备。

周女士说，自己购买大武汉旅游年卡，就是冲着东湖飞鸟世界去的。飞鸟世界是一家人遛娃的好位置，门票100元，大武汉旅游年卡200元。购买时，该卡明确列举了使用景点包含东湖飞鸟世界，且并没有任何关于停止合作的提示。

记者在武汉白云黄鹤旅游一卡通管理有限公司官方微信公众号“武汉景区旅游年卡”上看到，12月12日，该公众号发布《大武汉旅游年卡重要须知》，文中称，因与武汉龙巢东湖海洋公园有限公司合同于2024年12月31日到期，

2024年12月31日营业结束后，东湖飞鸟世界正式退出大武汉旅游年卡。

“这个通知发得太突然了，毫无征兆。”周女士说。

景区不续约 通知发得“扭扭捏捏”

采访中，多位市民说，这份通知，他们并非第一时间获悉，而是在网上看到其他人吐槽后，才在大武汉旅游年卡公众号上找到的。

记者注意到，武汉白云黄鹤旅游一卡通管理有限公司官方微信公众号“武汉景区旅游年卡”上，不再续签通知的推文与另外6条推文一同于12月12日下午4时48分发布。通知在倒数第二条，被折叠起来，需要点击“余下4篇”后，才能看到该通知，且“不再续签”等关键字眼并未入标题。

“这通知发得扭扭捏捏。”采访中，不少市民如此吐槽。

记者注意到，在发布不再续签的通知前，12月5日，该公众号还发布了《东湖飞鸟世界，明天大雪！等待一个初雪》，推介东湖飞鸟世界。11月份，也有多篇推介东湖飞鸟世界的推文。

东湖海洋世界公众号在12月12日以次头条的显著位置发布《关于东湖飞鸟世界退出大武汉旅游年卡、南昌文旅一卡通的通知》。

东湖海洋世界相关工作人员告诉记者，双方友好协商一致不再续约后，决定在同一天发布通知。至于为何不续约，这属于正常的商业运营决策。

大武汉旅游年卡客服热线工作人员告诉记者，他们每年年底都会发布签

约景区变动的通知。年卡方不存在刻意隐瞒问题，东湖飞鸟世界不再续约系因企业性质变更。

被投诉后自称 “以显著提示告知用户”

针对市民们的投诉，武汉白云黄鹤旅游一卡通管理有限公司在武汉城市留言板上作出了回应。12月16日，其回应称“在购卡过程中已对跨年度景区会存在的变动情况进行了提示”，12月20日，再次回应称“还针对跨年度景区存在的诸如退出、新增或服务条款变更等变动情况，以显著提示告知用户”。

12月23日，记者点开大武汉旅游年卡官方公众号“武汉景区旅游年卡”，依次点击进入“服务”—“购买电子卡”，进入购买页面。购买页面中，东湖飞鸟世界依然在目录中，没有提示该景区已经不再续约。点击购买直至跳转输入支付密码页面，整个过程也没有相关提示。

整个购买过程，仅在产品说明的末尾，用红色字体标注“跨年度景区会有部分变动，请关注官方通告”。

记者发现，其官方网站上并无任何飞鸟世界不再续约的通知。

采访中，不少年卡用户向记者抱怨，年卡公司的退出通知不显眼。即便不再续约的通知发布后，依然可以在购买页面中看到飞鸟世界在目录中，且无任何不再续约的提示。

12月23日，大武汉旅游年卡客服热线工作人员告诉记者，购买了大武汉旅游年卡，但在3个月内没有实际使用，是可以退款的。“就算是激活了，但



年卡购买页面中，东湖飞鸟世界依然在目录中，没有提示该景区已经不再续约。

记者杨荣峰 截图

是没有去景区玩，依旧是可以退的。”

关于年卡签约景区不再续约等重要信息的及时发布和显著公示等问题，记者通过公司客服热线、投诉回应公示电话等渠道提出采访需求，截至发稿前暂未获回应。

停车有无障碍停车位，台阶改为平缓坡道……

无障碍建设让特殊群体“外出越来越方便”

武汉晚报讯(记者刘晨玮 通讯员杨士启)12月23日，43岁肢体二级残疾人甘迅驾车来到江岸区汉口城市广场，径直驶入地下一层的无障碍停车位。记者现场看到，车位一侧的墙面上印有轮椅标识，特意注明为“无障碍停车位”。在体验商场各通道、相应无障碍设施后，甘迅说：“现在一个人外出越来越方便了。”

多年前，甘迅因患病造成双下肢截瘫。1999年，他考取了C5驾驶证，这类驾驶证是专门用于残疾人专用的小型自动挡载客汽车的驾驶证。按照相关规定，甘迅的车辆被安装上辅助驾驶系统，并进行相应改造，方便他驾车出行。这些年来，甘迅感受到城市出行对于特殊群体来说更加便捷、友好。

在汉口城市广场无障碍停车位的两侧，专门设有宽约1.2米的轮椅通道区域，甘迅将轮椅从副驾驶座拿到驾驶室外，熟练地组装好，将身体挪至轮椅上，坐在轮椅上前往商场购物，他说：“停这种车位，下车更方便，也不会妨碍旁边的车主。”从车库通往商场内部的无障碍通道两旁设置了扶手，通道地面上也进行了防滑处理。在没有同伴的情况下，甘迅也能行动自如。

在商场A区3号门前，连接人行道和商场门前广场的是一处坡道，当天上午11时，一位老人推着婴儿车从这里走过。

江岸区残联工作人员告诉记者，此



甘迅将轮椅从副驾驶座拿到驾驶室外。

前，这里的斜坡坡道较陡，今年，区残联组织督导团队对商场内外区域的无障碍通道、坡道、无障碍标识等进行了体验督导，将发现的问题一一列出，并向汉口城市广场发出《无障碍监督建议函》。广场方对相关无障碍设施的问题进行了整改，对多个无障碍通道进行了改造，对户外坡道进行增长、坡度放缓的改造，并进行防滑处理，在无障碍通道喷涂了醒目的蓝色标识。

在后湖大道地铁站H口，为了方便轮椅进出，并降低安全隐患，用低矮的

围栏设置了回字路障，专供轮椅通行，地面上设有轮椅指引标识。记者在江岸区汉口城市广场现场看到，这里的无障碍设施均已进行精细化和系统性的改造。

汉口城市广场的孙经理介绍，商场方一直非常重视无障碍环境建设，根据《无障碍监督建议函》，他们进一步了解到特殊群体出行需求，也学习了《建筑与市政工程无障碍通用规范》，很快，拨付了专项经费进行改造，“我们非常愿意参与到优化无障碍建设中来，共同打

造安全便捷、健康舒适、多元包容的无障碍宜居生活环境”。

甘迅告诉记者，如今，城市公共交通出行环境也非常便利，公交车后车门处会配备可供轮椅上下的黄色无障碍翻板，将翻板打开放于站台上，轮椅就可以通过。如果搭乘地铁，车站都配备了无障碍渡板，用于架设在列车与站台的空隙处，让他出行没有顾虑。

将台阶改为平缓坡道、增设无障碍指示牌、办事咨询窗口设置低位服务台……越来越多“有温度”的变化，出现在公共场所、城市道路、公用卫生间等场所，为有需要的群体出行和生活带来便利。

无障碍环境建设，是一座城市文明的标志之一。目前，武汉市有43万残疾人及200万60岁以上的老年人。《武汉市创建全国无障碍建设示范城市工作方案》要求，将无障碍建设与城市更新、老旧小区改造、基础设施建设相结合，打造安全便捷、健康舒适、多元包容的无障碍宜居生活环境。

市残联有关负责人介绍，2024年，“关爱特殊困难群体”工作被列为民生实事，予以强力推进。其中，加强了对公共场所等无障碍建设的改造督导工作，切实提升市民幸福感，打造更舒适的出行环境，持续优化无障碍建设，积极构建共建共治共享的无障碍城市建设氛围，实现幸福生活共同缔造。