

坐动车被两次提醒“管好小孩”

女作家向12306投诉

对于高铁“熊孩子”事件,公众关注度一直很高。近日,著名作家苏小懒在乘坐广州至珠海的动车时,孩子安静地坐着,却被乘务员两次提醒管好孩子。此后,她在社交平台发文说明了事情,表示感觉被冒犯,明确表态反对区别对待,并呼吁公众对婴幼儿家庭要有包容度,此言论一出引来网友热议。

苏小懒告诉记者,自己在12306上进行了投诉。铁路部门表示,是乘务员安全宣传不到位,造成误会。相关法律界人士表示,铁路方面的做法在合法性上并无问题,但乘务员在劝解中应注意说话的语气和方式,如果乘客感到不适,有权提出投诉。

投诉:被两次提醒“管好孩子”

苏小懒告诉记者,当天她还未走进车厢,还站在车厢外,乘务员便提醒她管好孩子,不要乱跑,不要打扰到别人。

苏小懒认为,自己什么还没有做,甚至还未进车厢,乘务员便单独进行提醒,她认为这是一种冒犯。随后自己孩子只是安静地坐在位置上画画,乘务员又过来提醒了一次,“之后,这节车厢所有带孩子的家庭都被单独提醒了。”

苏小懒还表示,不少网友留言称,有些车厢广播还会播报,如果婴幼儿哭闹,请到车厢连接处安抚。“铁路方工作人员非常清楚车厢连接处相对危险,有来往的人接热水,且晃动最大,噪音最大,把儿童驱赶到这样的地方去,很容易摔倒发生危险。”苏小懒质疑,

“为什么铁路方会专门针对带儿童的家庭进行这种提醒?”

苏小懒表示,当时,整个列车车厢都非常吵闹,甚至听不到广播的声音,有的人在打电话,有的人手机开外放,有人在聊天,而乘务员对所有带儿童出行的家庭进行提醒,这是一种区别对待,是对带儿童出行的家庭的一种歧视。

苏小懒也呼吁,确实会有一些年龄比较大的儿童吵闹的时候,父母有所纵容,但是不能以这样极端的例子给所有的儿童扣上“熊孩子”的帽子,甚至孩子什么都没做,就先进行提醒。

苏小懒以最近媒体报道的“高铁座位二维码可投诉小朋友吵闹”和“三岁半萌娃坐高铁10小时不哭不闹”为例,呼吁对这类现

象进行正向积极引导。她建议政府职能部门和公共交通工具管理者发挥作用,张贴宣传关爱未成年人的海报、标语,对带儿童出行的家庭,提供更有温度的公共支持,也请大众对出行的婴幼儿家庭有一些包容,不要拿成人的出行文明礼仪来要求婴幼儿。

苏小懒也呼吁家长朋友们照顾好自己的孩子,多掌握一些育儿技巧,出行时多准备一些玩具、图书,同时也不必过于焦虑。孩子因为年龄不同、性格不同,在乘坐交通工具时,会有不同的表现。她以南航的服务为例提出建议:“他们会在飞机上提供一些拼图贴纸,让大家去拼,只要有儿童的家庭都会发一份,这个就有温度、有方法。”

铁路部门:乘务员说话方式造成误会

在苏小懒公开乘坐动车被冒犯的帖子后,网友议论纷纷。有部分网友表示支持,认为乘务员行为不恰当,“他有没有去提醒那些吵闹的成年人?”“孩子其实都懂的,他们一样会感觉到冒犯,而这种冒犯对他们的伤害我相信大于对成年人。”也有不少家长纷纷分享自己带孩子被提醒的经历:孩子安静地坐着,就被多次提醒不要打扰他人,希望对孩子多些宽容。

也有部分网友认为这种提醒只是出于乘务员基本义务,并没有什么不妥,不用太敏感。“人家做自己的工作,你孩子安静也不用在意,不用对号入座。”“人家提醒有什么不对?不用太敏感。”苏小懒也告诉记者,自己因为此事受到了部分网友的“网暴”。

还有一些网友指出,令人反感的是那些任由孩子胡闹而毫无作为的家长。“讨厌的不是小孩,而是不作为的大人。”

苏小懒在投诉到12306后,铁路工作人员专门打电话进行了沟通,苏小懒也公布了相关电话录音。

记者注意到,在沟通中,工作人员表示:“我们也调了视频进行调查,应该是您双方产生分歧,有不同的意见。”工作人员表示,是乘务员安全宣传不到位、说话方式不对造成误会。

工作人员也对乘客感受到不好的乘车体验表达了歉意,表示列车班组会进一步召开分析会讨论这个问题,但也强调“说的广播问题(带哭闹儿童到车厢连接处)在我们车上没有发现”。

律师:铁路方面合法性无问题

河南泽槿律师事务所主任付建认为,首先可以肯定的是铁路方面的做法在合法性上并无问题,近期关于高铁车厢孩童吵闹引起的纠纷较多,舆论给予了铁路方面较大压力。为了维护车厢内的秩序,铁路工作人员选择劝解带孩子的家长“管好自己的孩子”并无恶意,也不涉及侮辱、诽谤、寻衅滋事,是正常的履职行为。

不过,如果乘务员在说话的语气和方式上不恰当,让乘客感到不适,甚至觉得受到了歧视,铁路方面还是需要加强对乘务员的培训。

付建认为,作为服务业的从业

人员,列车乘务员应当灵活、合理地进行车厢管理,尊重每一个乘客的权利和尊严,在提示时应当使用尊重的语气,不能挑衅激起乘客的情绪。

对于苏小懒提出的投诉,付建表示,乘客有权对其认为不适的乘车服务提起投诉,有权要求得到合理的解释和改进,但是该服务是否确实违规,需要铁路方面进行调查,如果该乘务员并没有使用不当的语言进行劝解,属于正常履职行为,则不会受到惩处。

记者注意到,苏小懒也收到了一些孩子家长发来的私信,讲述了类似的乘车遭遇。对于接下来是

否会对铁路部门提起民事诉讼或者公益诉讼,苏小懒表示:“更应该由中国铁路进行内部的培训、整改,而不是由我去起诉来推动改变。”

付建也表示,行政公益诉讼是指检察院认为行政主体行使职权的行为违法,侵害了公共利益或有侵害之虞时,人民检察院依法向人民法院提起诉讼的制度。而本次事件中,提出劝解的乘务员是铁路工作人员,并非行政执法人员,不是公益诉讼适格的被告,而且本案与乘客有直接利害关系,苏女士无法提起公益诉讼,但可以提起民事诉讼。(重庆日报)



我的孩子只是安安静静在座位上画画, D7563乘务员专程过来提醒我:
“管好自己的孩子。”
上车前被提醒了一次。
这是第二次提醒。
然后这节车厢所有带孩子的家庭都被提醒了。
“管好孩子,别让他乱跑。”
可能是我看着他没说话,因为上车前他这样提醒我时,我说我会投诉。
此刻他认出了说要投诉他的我,突然补了一句:小心别被热水烫伤。
——反应还挺快。
你看,他们非常知道,冒犯点在哪里。



新闻链接

三岁女孩坐高铁10小时不哭不闹

近日,一名来自江苏苏州的三岁半的小女孩跟妈妈一起乘坐高铁10小时不哭不闹的短视频引发了网友的关注。

视频中的小女孩同妈妈一起乘坐高铁,全程足足有10小时的车程,小女孩不哭不闹,在妈妈的引导鼓励下一直给自己加油打气:“我能坚持,不能大喊大叫。”对于一个三岁的孩子来说,其表现确实非常乖巧,也正因她的乖巧表现获得了广大网友的赞扬,纷纷表示:小孩太有教养了,这么乖巧听话的孩子就是传说中的“别人家的孩子”,甚至有网友提议该视频可作为宣传片在高铁上播放。

随着视频的广泛传播,小女孩的父亲也做出了回应:孩子比较听话,平常会对她进行以父母为榜样的鼓励式积极教育,培养她的独立自主能力。不难看出,为人父母,在日常生活中对孩子耳濡目染的引导教育,才让我们看到这个三岁孩子的修养和礼貌。

