



女作家坐动车被两次提醒“管好孩子” 感觉被冒犯 投诉乘务员

近期，高铁熊孩子事件频出，公众对此关注度颇高。近日，女作家苏小懒在乘坐广州至珠海的动车时，孩子安静坐着，却被乘务员两次提醒“管好孩子”。为此，她向12306上进行了投诉。她在社交平台发文表示，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乘车要有包容度。此言论一出，引来网友热议。

乘坐动车： 被两次提醒“管好孩子”

7月25日，苏小懒告诉记者，当天她带着孩子站在车厢外，乘务员便提醒她管好孩子，不要乱跑，不要打扰到别人。孩子什么都没做，甚至还未进车厢，乘务员便进行提醒，苏小懒认为这是一种冒犯。随后，孩子在座位上安静地画画，乘务员又过来提醒，“所有带孩子的家庭都被单独提醒。”苏小懒表示。

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，“铁路方作为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？”

苏小懒还表示，当时整个车厢都非常吵闹，有的人打电话，有的人开手机功放，有的人在聊天，甚至连广播的声音都听不清。而乘务员却对带儿童出行的家庭进行特别提醒，这是一种区别对待，是一种歧视。

苏小懒承认，确实会有自制力差的儿童吵闹的时候，身边家长又不闻不问。但这毕竟是极端的个例，不能以偏概全，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，希望通过媒体呼吁，对这类现象进行正向积极引导。她建议职能部门和公共交通管理者，张贴关爱未成年人的宣传海报，对带儿童出行的家庭，提供更有温度的关爱支持，也请大众对出行的婴幼儿家庭多一些包容，不要拿成人的出行文明礼仪来苛求婴幼儿。

苏小懒也呼吁家长看好身边的孩子，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，在乘坐公共交通时会有不同的表现。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，让孩子去拼，只要有儿童的家庭都会发一份，这个就有温度。”

铁路部门： 表达方式不当造成误会

苏小懒的帖文公开后，网友议论纷纷。有网友表示支持，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。”也有不少家长分享自己同样的经历：孩子安静坐着，就被多次提醒不要打扰他人。

也有网友认为这种提醒只是乘务员出于基本义务，并无不妥，是当事人太敏感。“人家做自己的工作，你孩子安静也不用对号入座。”“人家提醒有什么不对？不用太敏感。”

还有网友指出，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，工作人员专门

和她进行了电话沟通。在苏小懒提供的沟通电话录音中，工作人员表示，“我们调取视频进行调查，应该是双方产生分歧，有不同的意见。”对方表示，是乘务员安全宣传不到位、说话方式不当造成误会。工作人员对乘客感受到不好的乘车体验表达了歉意。

工作人员解释，对于带儿童乘车的家庭，乘务员会提醒他们在车厢内尽量少走动，避免磕伤碰伤。

记者联系到12306广州铁路服务中心，对方表示，没有规定乘务员必须提醒带儿童的家长管好小孩，“良好的乘车环境是靠广大旅客和铁路方面共同维护，建议广大旅客都看管好自己的孩子。”

作家回应： 乘务员不是善意提醒

7月27日上午，苏小懒更新多条微博，其中一条微博显示，她疑似遭受网暴，有多名网友通过微博私信和评论，对她及小孩进行讽刺和谩骂。

苏小懒对网友的质疑也进行了回应：首先表明自己的态度——家长比任何人都希望孩子不要哭闹；理解一些乘客确实会被打扰，能感受到乘务员对他们的苦衷；这些都不应该成为高铁乘务员对儿童苛求的理由。

随后苏小懒解释自己感觉被冒犯的原因——如果有人不经你的同意、请求，直接给你提建议，就是冒犯；乘务员不是善意提醒。

苏小懒建议家长主动看管好孩子，乘坐公共交通时多带些零食、绘本、黏土、漫画、耳机（可听故事或者看动画片）等；公共交通部门应对带孩子出行家庭的服务做到有温度、有方法。

律师说法： 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，舆论给予铁路方面较大压力。为了维护车厢内的秩序，铁路工作人员提醒家长“管好孩子”并无恶意，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人员的培训。

付建认为，作为服务业从业人员，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，在提示时应当使用尊重的语气。

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。如果乘务员并没有使用不当的语言，属于正常履职行为，则不会受到惩处。

记者注意到，苏小懒也收到一些家长发来的私信，讲述了类似的乘车遭遇。对于接下来是否会向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培训整改，而不是由我去起诉来推动改变。”



苏小懒分享的孩子画画的照片

锐评

尊重和包容应该是相互的

高铁上各种喧哗吵闹的问题，向来是社会焦点话题，再加上当事人苏小懒算是名人，粉丝众多，她这一番“控诉”，立刻引发网友热议。有人支持她，认为在孩子没有吵闹的时候，事先连续发出“警告”，的确会让带孩子的家庭感到被嫌弃和歧视。也有人觉得，这是不是太玻璃心了，乘务员只是履行工作职责，防患于未然，这都要投诉的话，那是不是警察提醒你不要被骗被盗，也要被投诉？争议发酵到后来，逐渐变成了孩子家长和“无孩一族”的嘴巴仗，你说我苛责幼儿，我说你自私自利，每个人只基于自己的立场发言，最终就是无休止的争吵。

所有这些争论的根源，依然是个人需求究竟应该为公共需求让渡到什么程度，以及如何保证这种让渡是公平合理的。比如，要求包括孩子在内的广大旅客，共同依靠自律，去维护安静和谐的乘车环境，就是让出部分个人需求，去满足社会共性的需求。但是，不同年龄段的孩子，自律自控的能力不一样，家长管教的方式和效果也不一样。所以，在让渡个人需求时，不能简单粗暴地一律要求所有孩子都像成人一样听话，甚至成人可以不听话，孩子却一定要听话，这显然不公平、不合理。但换个角度想想，苏小懒呼吁大家对带孩子的家庭更包容，而她自己有没有与乘务员进行进一步的沟通，有没有试图去消除隔阂和误会呢？她直接选择投诉，是不是也显得有点不太包容呢？

在公共场所，尊重和包容都是相互的，处理事情的过程和态度，有时比结果更重要。哪怕是很多非常厌烦孩子在列车上哭闹的网友也坦言，其实大家心里都清楚，特别小的孩子哭闹起来，家长也是很无奈的，不是想制止就能制止的。令人反感的并不是孩子，而是那些放任孩子打闹骚扰他人却置之不理甚至态度恶劣的成人。一般来说，只要家长能够正确对待，对孩子进行了管教和安抚，其他乘客也会多一分理解，少一些摩擦。

作为孩子家长，也不必滋生“全世界都与我为敌”的心态，对于他人正常的提醒，不必太过敏感，具体问题具体处理，微笑可以消弭很多纷争，带来和睦与安宁。当然，如果对方的表达方式确实有问题，据理力争也是行使正当权利，公共服务本来就是在不断改进中持续进步，公共环境也是在开放友好的沟通中不断变好的。

至于苏小懒和很多家长所呼吁的，建立儿童友好型社会，首先就是要从全面提升公共服务的质量和水平入手，很多带孩子的家庭，需要的不是管束，甚至不是他人的忍让，而是实实在在的支持和帮助。如何在列车这样的公共环境中，帮助家长去照顾好孩子、管好孩子，而不是只是生硬地提醒和警示，是公共服务应有的责任和温度。只有公共服务到位了，不同群体之间的冲突和纠纷才会减少，才更有利于在全社会形成关爱儿童、体谅育儿家庭的友好氛围。

综合上游新闻、极目新闻等

