

女作家向12306投诉引热议

坐动车被提醒“管好小孩”，是一种冒犯吗？

近期，高铁“熊孩子”事件频出，公众对此关注度颇高。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。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，相关话题冲上热搜榜。

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，自己什么都还没有做，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，“然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，而乘务员又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，确实会有具备一定自制力的年纪较大儿童吵闹的时候，父母对其纵容，但是不能因为这样极端的例子，就对所有的儿童一概而论，甚至孩子什么都没做，就先进行提醒。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、更有方法的公共支持，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。

铁路部门：乘务员说话方式不对造成误会

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。

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。”对方表示，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了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“说的广播问题在我们车上没有发现”。

工作人员解释，对于带儿童乘坐火车出行的家庭，

乘务员会进行安全提示，提醒他们在车厢内尽量少走动少跑动，避免磕伤碰伤。

记者也联系到12306广州铁路服务中心，工作人员表示，没有规定乘务员必须提醒带儿童的家长管好小孩，目前对于带儿童乘坐铁路交通的乘客也没有相应方便政策，“良好的乘车环境是靠广大旅客和铁路方面共同维护的，也建议广大的旅客都看管好自己的孩子。”

对于苏小懒提到的列车广播问题，工作人员表示，“目前广播方面没有播报让哭闹幼童去车厢连接处哄劝，如果确实在比较吵闹的情况下，乘务员会进行提醒。”

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人员的培训。

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培训、整改，而不是由我去起诉来推动改变。”

从“1米高度”看看世界 也多些换位思考

关于近期高铁上的“熊孩子”所引发的争议，7月25日，浙江宣传微信公众号发表原创文章，指出了争议背后更深层的原因，并尝试着给出“破题”的方法——

首先是试着从“1米高度”的视角看看世界。作者在文中提到，教育学上有一句话：“孩子越不可爱的时候越需要爱。”与其斥责“熊孩子”是公共秩序的“破坏者”，不如把目光移到孩子眼中的世界，以此来改善我们的公共空间。

早在2021年，国家发改委等23部门印发的《关于推进儿童友好城市建设的指导意见》中就引入了“1米高度看城市”的理念，意思是城市规划建设应体现儿童视角，推进儿童友好理念融入城市规划建设。不光是基础设施等硬环境，公共政策、人文关怀等软环境也应当如此。

作者也呼唤带娃的家长与他人之间“多些换位思

考，事情也就没有那么糟”。文章在结尾部分提出“社会事业的进步必然需要多方面的共同努力”，鼓励各方“相向而行”，寻求“最大公约数”。

来源：新华每日电讯、央视网等公众号

网友：“关键看家长怎么管”

孩子闹不闹腾，关键看家长怎么管。

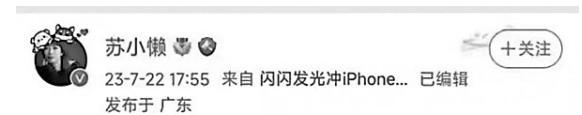
讨厌的不是小孩，而是不作为的大人。

孩子其实都懂的，他们一样会感觉到被冒犯。

提醒只是出于乘务员义务，并没什么问题，不用太敏感。

孩子安静坐着就被多次提醒不要打扰他人，希望对孩子多些宽容。

公共场所不是私人空间，吵闹不可取，可无视一些特殊群体的现实情况，同样不合理。



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。



女作家在社交平台发文说明了事情。



爱护老人，
从我做起