截至2018年底，24省份35城市开通运营轨道交通，运营里程5295公里。读者来信建议——

地铁文明乘车从你我做起

读者关注

近日，交通运输部印发《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》，将于2020年4月1日起施行。截至2018年底，我国内地24个省份35座城市开通运营轨道交通，运营线路171条，运营里程5295公里。从国家层面出台城市轨道交通客运组织与服务的管理制度，对于推动提高城市交通服务质量，提升广大乘客出行满意度，具有重要意义。对于乘客该如何文明乘坐地铁，地铁管理部门该如何进一步优化服务，广大读者纷纷来信表达自己的意见和建议。

上图　10月30日下午，北京地铁1号线建国门站，乘客自觉排队，井然有序。　本报记者　赵　晶摄

左图　10月31日，安徽省合肥市轨道交通集团有限公司运营分公司四牌楼地铁站，工作人员为旅客提供服务。　方　好摄（中经视觉）

“禁食令”需自觉遵守

吕可玫

日前，交通运输部印发《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》规定，乘客不得在地铁内进食（婴儿、病人除外）。

出台地铁“禁食令”有助于让出行更文明。据悉，此前有的地方已经出台了地铁“禁食令”，但实施情况不尽如人意，其中一个重要原因是地铁“禁食令”的执行没有细化，不能体现人性化要求，难以让乘客配合执行。

众所周知，地铁相对封闭，空气流通不畅，在车厢里进食，难免使其他乘客感到厌烦，甚至会给他人带来不便。何况，在地铁上进食后留下的异味和垃圾，容易滋生细菌和蟑螂，可能会传播疾病。因而，地铁上确实需要禁食，广大乘客应自觉遵守“禁食令”，保持车内卫生，营造良好的乘车环境，进而倡导市民养成讲文明、讲卫生从小事做起的良好习惯。

当然，有些事情说起来容易做起来难，实施地铁“禁食令”也是如此。比如，长距离乘坐地铁而不吃东西，对于一些诸如低血糖患者而言太不近人情。这就需要完善地铁“禁食令”执行办法和相关细则，使规定更有人情味，更具操作性。因而，在有了地铁禁食统一规范的标准后，应加强地铁内外宣传，让公众知道哪里属于禁止饮食范围，自觉做到不违反规定。对于违反者要实施处罚，消除侥幸心理。同时，应及时提醒和引导乘客在乘车前解决好身体需求问题，特殊情况特殊对待，让管理多些人性化，防止“执法”变“执罚”。

（作者单位：湖北省嘉鱼县财政局）

守住文明出行底线

江德斌

少数乘客坐地铁时，因外放声音过大、吃东西、扒车门等，干扰到其他乘客，引发乘客之间的矛盾冲突，诱发地铁安全问题。此前部分城市已经发布了地方条例，禁止乘客在地铁外放音响、吃东西等，但由于缺乏统一标准，各地规定不尽相同，存在较大争议。此次交通运输部发布《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》，对地铁文明行为予以规范，有利于实现全国统一标准、统一管理。

地铁正成为越来越多市民的日常出行交通工具。与之相伴的是地铁文明问题也会日益凸显，需要有更高层级、更加统一的法规予以规范。

《办法》明确了地铁乘客行为规范的具体要求。规定乘客应遵守票务管理规定，明确了影响运营安全的10类禁止性行为，以及影响秩序的7类约束性行为，要求乘客在疏散时服从工作人员指挥和引导，提倡文明乘车美德等。对于“拒不遵守乘车规范的，运营单位有权予以制止，制止无效的，应报有关部门依法处理”。这无疑使地铁工作人员有了制止不文明行为的执法依据。

地铁车厢空间狭小、封闭，高峰期客流量很大，容易造成车厢拥挤。基于维护地铁安全秩序，保障市民享受安静、有序的乘车环境，倡导文明乘坐地铁，对不文明行为予以禁止和处罚，是必要措施。地铁文明乘车规则的建立，为的是保障每一位市民的利益，也是城市文明进步的标志之一，期待每一位乘客都能遵守相关规范，以守住文明出行底线，促进社会文明提升和地铁安全运行。

（作者地址：浙江省台州市椒江区城市之光）

“禁令”体现公序良俗

奚旭初

乘地铁须遵守规矩，禁食、禁音响外放、禁带宠物等，这既是文明公德的体现，也呼应了乘客的正当要求。地铁禁食有必要，否则车厢如“餐车”，气味难闻，一不小心还容易蹭脏他人衣服。另外，食物残渣还可能引来老鼠，容易啃噬地铁线路设施，影响地铁安全运营。又如，禁止音乐外放同样很必要，否则一个人高分贝“低音炮”自嗨，会让其他乘客被“噪音轰炸”。毕竟，地铁车厢不是自家住宅，公共场所要有维护公众利益的边界底线，谁也不能用个人习惯和个人爱好在公共场所说事。

现代社会总体上是开放和宽容的，社会生活的多样性给了每个人选择自己生活方式的自由。然而，任何人都具有双重身份，既是自然人，又是社会人，不仅要对自己负责，还须对社会负责，必须遵守基本道德标准和行为准则，也就是公序良俗。无论是谁，享受自己的自由，必须以不妨碍公序良俗为前提，这是不可逾越的底线。乘地铁不进食、听音响须静音、不能带宠物等，都是公序良俗在地铁车厢内的体现。

在地铁内吃东西、音响外放、携带宠物……一些坏习惯是在潜移默化中养成的，好习惯也是一样，而且扬弃坏习惯的过程往往是孕育好习惯的过程。改变陋习，离不开外力推动。如今，国家有关部门明确规定了地铁内应该禁止的行为，将相关要求落实到位，既有利于激浊扬清，也对有关部门执行力提出考验。

（作者地址：江苏省常熟市常福三区）

为“同车不同温”点赞

胡建兵

每到夏天地铁冷气开放，同一趟地铁列车有人嫌热、有人怕冷，如何才能满足不同旅客对空调温度的需求？对此，有的城市地铁线路尝试分设“强冷”车厢和“弱冷”车厢，探索“同车不同温”模式，乘客可根据指示标识按需乘车。

由于车厢环境相对封闭，乘客身体状况和生活习惯不同，在夏天，有的乘客喜欢车厢温度冷一点，有的乘客则希望不要太冷。如果“同车同温”，很难让所有人满意。地铁线路推出“同车不同温”模式，并在候车站台地面上张贴一些“强冷”“弱冷”指示标识，可以使一些身强力壮的年轻人或者一些喜欢温度低一点的乘客进入“强冷”车厢乘车，那些平时怕冷的人则进入“弱冷”车厢乘车，不仅满足乘客的需要，也确保乘客的身体不再因为冷气强弱而受影响。这无疑能提升乘客通勤出行体验，是一种人性化服务的创新，为其他行业作出了很好的示范。

地铁线路推出“同车不同温”模式，带来了较多启示。无论是什么行业，不管做什么工作，只要积极为民众着想，无论遇到什么问题，只要用心去解决，都会做到让尽可能多的民众满意。据悉，相关地方地铁线路采用“同车不同温”模式是在多年征集暑期乘客车厢温度体验，反复论证和试验后推出的，这说明地铁管理部门一直在关注乘客的需要，倾听乘客的心声。这样的为民服务意识值得肯定和点赞。

（作者地址：江苏省南通市世纪大道6号）

地铁“迟到证明”值得探索

张立美

在很多有地铁的城市，乘坐地铁上下班是很多市民的出行选择。因为，相比公交车、出租车等公共交通工具，地铁不堵车，准时性非常高。不过，由于下暴雨等不可抗力因素，以及地铁遭遇信号故障、列车故障、临时限行等特殊情况，发生地铁晚点事故又在所难免。一旦发生地铁晚点事故，一些掐着时间点出行的上班族考勤就成了问题。

显然，因地铁晚点事故造成的上班族迟到，主要责任不在职工个人。根据大多数企事业单位的管理规定，职工迟到会被给予扣工资等处罚。如果因地铁晚点导致职工迟到被单位处罚，这对上班族而言，难免有点冤枉。对此，有的地铁公司会给乘客出具地铁晚点道歉信，充当“迟到证明”，在很大程度上可以让因地铁晚点而迟到的上班族免于处罚。对上班族来说，地铁公司出具道歉信，是一项很有必要的人性化服务。不过，地铁晚点道歉信能否真正作为“迟到证明”，还要看单位是否认可，这需要相关部门协力推进。

对于地铁晚点事故造成的上班族迟到，主管部门和地铁公司应多为乘客做一些考虑。一方面，地铁公司出具“迟到证明”应当成为一种惯例，只要地铁发生晚点事故，地铁公司就要及时向乘客提供“迟到证明”，在“迟到证明”上面清晰记录地铁晚点的初步原因，发生的具体时间段以及相关道歉内容等信息。目前，国内一些城市已经做到了这一点。另一方面，交通主管部门可以与人社部门合作，以立法形式明确“迟到证明”的法律效力，倒逼用人单位认可“迟到证明”，免除对因地铁晚点造成迟到员工的处罚。

（作者单位：山东省临沂市蒙阴县高都镇洪沟联小）

有感而发

“无塑开学”有必要

叶金福

教育部、生态环境部、市场监管总局办公厅和中国科协四部门近日联合发布《关于在中小学落实习近平生态文明思想、增强生态环境意识的通知》，通知要求各地努力实现“无塑开学季”，学校不得强制学生使用塑料书皮，尤其不能使用有问题的塑料书皮。

每到开学季，一拿到老师新发放的课本，很多学生要做的第一件事就是给新书包书皮。在笔者小时候，包书皮的材料不是旧报纸，就是旧挂历、旧年画，而且往往是自己“亲手”完成。随着社会的发展，时代的变迁，孩子们的书皮早已“更新换代”了，各种五颜六色的塑料书皮，不仅颜色鲜艳，而且包起来省时省力，深受学生喜爱。不过，塑料书皮危害较多，且不利于环保。有些不合格的塑料书皮含有甲醛和苯，对于儿童的神经系统和体格发育有影响。一旦塑料书皮破了，学生往往一扔了之，塑料难以降解，极易造成白色污染。

实现“无塑开学”，是一堂环保教育课。这不仅有利于在中小学生中强化生态环境保护意识，也是积极引导广大中小学生从我做起、从身边小事做起，让勤俭节约、低碳消费、绿色发展理念蔚然成风。期待在广大教师和家长的引导下，孩子们能够真正认识到书皮“禁塑”的目的和意义，自觉远离塑料书皮，回归环保、低碳、绿色的纸质书皮。

（作者单位：浙江省开化县教师进修学校）

“妈妈小屋”做法好

付　彪

整洁明亮的房间里不仅有宽大洁净的宝宝护理台，冰箱、微波炉、多功能调奶器、烧水壶等配套设施也一应俱全……近日，福建省某单位的“妈妈小屋”建成并投入使用，为职场妈妈提供了一个温馨舒适的专属空间。

“妈妈小屋”，其实就是母婴设施。2016年11月份，原国家卫生计生委、国家发展改革委、全国总工会、全国妇联等10部门联合印发《关于加快推进母婴设施建设的指导意见》，明确到2020年底，所有应配置母婴设施的公共场所和用人单位基本建成标准化母婴设施。值得关注的是，各地在执行10部门《意见》时，比较重视商圈、交通枢纽等“公共场所”母婴设施配置，对用人单位母婴设施的配置关注不够。事实上，近些年“二孩”政策放开后，职场妈妈越来越多。不少哺乳期的妈妈需要利用工作间隙存储母乳，下班时带回家喂养宝宝。“妈妈小屋”的诞生正是基于女职工哺乳期备乳、哺乳的需求。

其实，在用人单位配置“妈妈小屋”也有章可循。根据《女职工保健工作规定》，有哺乳婴儿5名以上的单位应建立哺育室。不过，现实中真正落实此规定的用人单位并不多。需要认识到，母婴室不是可有可无的设施，而是城市公共服务的重要部分，有助于提高我国母乳喂养率，提高婴幼儿免疫力。换句话说，“妈妈小屋”应成为用人单位的标配。希望更多用人单位借鉴相关经验，推进落实母婴设施建设计划，体现城市公共服务的温度。

（作者地址：山东省潍坊市奎文区樱前街）

身边事

勤俭节约　绿色生活

10月31日是世界勤俭日。10月30日，江西省新余市渝水区通洲办事处开展新时代文明实践活动，组织通济社区志愿者走进辖区阳光艺术幼儿园，与小朋友们一起利用废旧物品制作手工艺品，共同倡导勤俭节约、保护环境的良好生活习惯。　陈文娟摄（中经视觉）

10月30日，湖南省江永县思源实验学校，老师在为学生讲解节水知识。在10月31日世界勤俭日到来之际，江永县各学校举办了丰富多彩的主题活动，引导孩子们从小养成勤俭节约好习惯。　田如瑞摄（中经视觉）

本版编辑　马洪超　徐　达　祝　伟
投稿邮箱　jjrbduzhe@163.com
mzjjgc@163.com