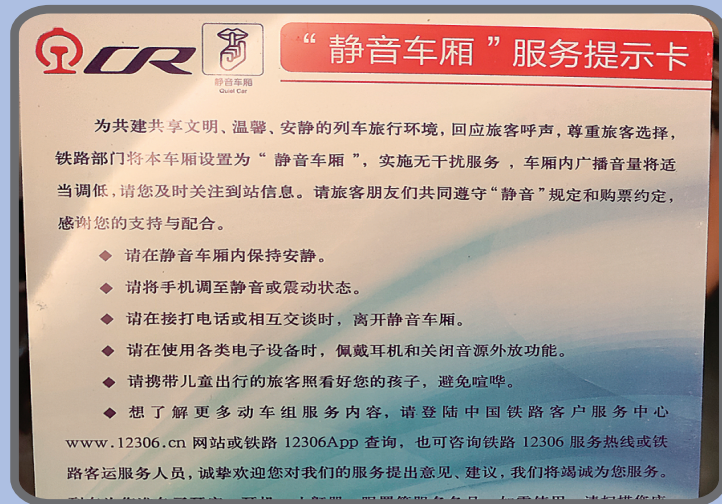


记者带您体验广西首批动车“静音车厢”

“动”中有“静” 守护“我想静静”



↑“静音车厢”前后车门自动关，且贴有保持安静标识。



↑“静音车厢”服务提示卡。

像图书馆一样安静的动车车厢你体验过吗？6月20日起，铁路部门提供“静音车厢”服务的动车组列车将新增20列，共拓展至92列动车组列车，南宁东至北京西的G94次列车、北京西至南宁东的G93次列车均在其中，这两趟车途经桂林北站。

什么是“静音车厢”？这个车厢有哪些规矩？市民如何买到“静音车厢”？乘坐有“静音车厢”服务的列车，你会优先选择“静音车厢”的座位吗？记者进行了体验和采访。

体验：车厢如图书馆一样安静

在6月20日的动车票开售当天，通过12306查询G93次和G94次列车时就能发现，在这两个车次的后面新增了一个黄色图标，中间写着一个“静”字，这就表示这趟列车上有“静音车厢”。这也代表着从桂林出发能坐上“静音车厢”了。

据了解，铁路部门最早于2020年12月起在京沪、成渝高铁试点“静音车厢”服务，逐步扩展至京广、郑渝、京哈、沪昆、西成高铁，但途经广西的高铁却一直没有此项服务。

如果市民在南宁乘坐高铁，能够选择的“静音车厢”车次会更多。据了解，20日起也是贵南高铁方向首次增设“静音车厢”服务，包括G3582、G3583、G3584、G3585、G3574、G3573次6列，由国铁南宁局担当值乘。

6月19日，记者尝试购买一张20日的G94次车票，从桂林北站到永州站，勾选了优先购买“静音车厢”席位，但却并没有抢到，买的是7号车厢的席位。20日当天，记者上车后直奔位于3号车厢的“静音车厢”，列车还未发车时，整个车厢就已经是比较安静的状态，仅有几位新上车的旅客放行李时发出的一些声音，以及一些旅客轻声讨论到达哪一站的声音。

记者观察到，列车运行后，车厢两端的玻璃门就变成了自动模式，一旦有旅客需要进出走到门前时门就会自动打开，当一段时间内没有感应到门前有旅客，就会自动关闭。在两侧的玻璃门上均贴有“保持安静”的图标及文字，每一排座位上均挂有“静”字或“净”字，提醒旅客这里是“静音车厢”需要保持安静。

在每一个座椅背后都放置了“静音车厢”服

务提示卡，上面对“静音车厢”进行了介绍，以及“静音车厢”需要遵守的规定和注意事项。

当列车运行了一段时间后，记者再次从别的车厢走进了3号“静音车厢”，此时的车厢如图书馆一样安静，有的旅客带着耳机看着电子产品，有的旅客则是在闭目休息，就连有孩子的座位也非常安静。

解惑：票价不变服务升级

在乘车时，记者见到了G94次列车的列车长陈女士。她表示，从首日运行情况来看，还是有一部分旅客不了解什么是“静音车厢”，但是在经过乘务人员的讲解、提醒后，大家还是比较自觉地遵守车厢规定，保持安静。

陈女士介绍，“静音车厢”的电视将被设置成静音，广播音量会调至最高音量的40%；餐售、保洁人员通过“静音车厢”时不得叫卖宣传，列车工作人员实施轻声服务。

当然，旅客在乘车时也应遵守“静音”约定：在车厢内保持安静；将手机调至静音或振动；使用各类电子设备时，佩戴耳机或关闭音源外放功能；照顾好随行儿童，避免喧哗。此外，如果旅客需要在中途接打电话，或者需要相互交谈时，可以暂时移步车厢连接处。

“‘静音车厢’并没有规定带小朋友不能乘坐，但是如果有儿童喧哗我们会及时劝阻。”陈女士说，如果遇到儿童喧哗或者婴儿哭闹，工作人员也可以帮忙协调与邻近车厢旅客更换席位，不过也需要征求家长同意。

为了了解“静音车厢”的详细信息，记者联系到了G3582次列车长王梦瑶。她介绍，列车乘务员会掌握每名旅客的到站信息，对“静音车厢”旅客到站实行针对性一对一提醒服务，避免旅客因广播声音较低问题错过站。

王梦瑶表示，“静音车厢”乘务组是通过优中选优的方式选拔出来的。乘务员出乘前，对“静音车厢”设备设施、服务内容和车厢环境维护等开展了系统性学习培训，保障旅客良好乘车体验。“我们在培训时就已经模拟了很多种不同场景下如何应对，比如有人接打电话、有小朋友吵闹、旅客打鼾等。”

她介绍，她所值乘的“静音车厢”也在3号车厢，均为二等座，车票价格与其他车厢二等座

一致，在12306的“选座服务”中可以勾选“请优先为我分配‘静音车厢’席位”。

市民：早就想体验一把了

20日，在G94次列车停靠的站台上，记者连续采访了多名正准备上3号车厢的旅客。有不少人专门勾选了优先选择“静音车厢”。

正在候车的小黄目前在湖南一所大学上大四，她准备20日乘动车从桂林到湖南。小黄说，前天在12306买票时，发现可以优先选择“静音车厢”后，果断进行了勾选。

在得知自己可以体验到首趟经过桂林的“静音车厢”，她觉得非常幸运和兴奋。“这几年乘坐动车时，就感觉每一节车厢都会有小朋友吵闹，要不然就是有人电子设备外放，或者一路都在打电话，在车上想静静很难。”小黄说，“现在有‘静音车厢’，可以在动车上睡个好觉了。”

乘客李先生以前在网上听说过“静音车厢”，但是这次没抢到票。“我早就想体验一把了。”李先生说，“这次没买到票很遗憾，希望铁路部门多安排一些有‘静音车厢’的动车。”

不过，也有市民对“静音车厢”持观望态度。“感觉还是一个人出来乘车比较适合坐‘静音车厢’，如果是和朋友一起乘车，全程不说话会感觉特别别扭。”20日，在桂林北站候车的刘女士说。

广西师范大学政治与公共管理学院社会学与社会工作系副教授何乃柱博士认为，近年来，高铁出行方便了大家，但也常因高铁运营中儿童吵闹、手机外放等发生不少纠纷和矛盾。“静音车厢”的设置是铁路部门对社会民众需求回应的创新之举，是以人为本的人性化举措。一方面，让出行需要静音环境者如白领一族、高血压等慢性病患者等有一个安静的休息或工作环境；另一方面，“静音车厢”设置可以减少矛盾和纠纷的发生率，进一步促进社会的和谐稳定。

“当然，相关部门也应当以形式多样、行之有效的宣传方式去宣传乘坐‘静音车厢’规则、礼仪等，同时，购买了该车厢的旅客更应当自觉遵守相关规定。”何乃柱说。

记者林扬 文/摄