

老年人无健康码坐地铁受阻

热点事件

8月8日，三段视频在网络上引起了广泛关注，其中抖音平台近600万人关注：一名老人在乘坐大连地铁12号线时，无健康码却执意进站乘车，被地铁站务人员阻拦。期间，站务员、安检员两人分别劝阻，却引起老人更大不满。

8月8日，大连地铁发布情况通报对事件原委进行解释，并说明疫情当前，车站工作人员加强管理是对的，但是车站工作人员工作的方式方法不妥当，并对车站工作人员进行了批评教育。通过此事件，举一反三，让更多的站务人员明白，服务行业要以服务为本，服务至上，要热情真心地为乘客服务，注意工作方式方法，对特殊人群采取特殊服务。

宏观政策

3月1日，交通运输部印发《关于分区分级科学做好客运场站和交通运输工具新冠肺炎疫情防控工作的通知》（以下简称《通知》）。

《通知》指出，各地交通运输主管部门要督促指导客运场站和客运企业严格落实防控指南规定，全面做好道路客运、城市公共汽电车、轨道交通、出租汽车、水路客运领域场站设施和交通运输工具的消毒、通风、运输组织、人员防护和宣传工作，坚决遏制疫情通过客运场站和交通运输工具传播。

根据《通知》，各地交通运输主管部门将指导客运场站和客运企业加强从业人员，特别是一线工作人员卫生防护和疫情防控知识技能培训。

《通知》强调，各地交通运输主管部门要充分利用多种途径，广泛宣传客运场站和交通运输工具疫情防控技术要求和防控指南内容，引导广大旅客按疫情防控要求有序乘坐交通运输工具，共同维护良好交通运输秩序。组织客运场站和客运企业及时向社会公示监督电话，畅通公众诉求渠道，主动接受社会监督。

媒体评论

经济日报：老人无健康码坐地铁受阻，公共政策应主动“适老化”

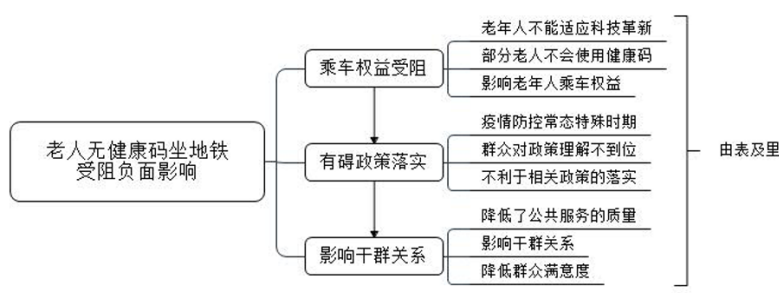
近日，某地一地铁站有一位老人因为出示不了健康码，乘车受到阻拦。一边是严格执行防疫规定的工作人员，一边是搞不定健康码却执意进站的老人家，事情不复杂，却上了热搜，人们讨论热烈。

从表面上看，这是由技术因素造成的，或是沟通出现了问题，但背后却反映了某些部门没有俯下身子实地调研，政策制定过于僵化，或者没有及时完善。具体到此事，相关政策没有把“老年群体不能熟练操作手机、没有智能手机，无法出示健康码”这个因素考虑进去。再加上后期缺乏应急预案，出现类似问题在所难免。

老吾老以及人之老，制定公共政策绝不能落下老年群体。面对疫情，今年3月份杭州市西湖区翠苑街道各社区就曾安排代办员和助老员为老人们申领健康码。还有一些基层单位采取提前开具出行证明或打印健康码等方式，有效地解决了“脱网人群”乘车难等问题。北京的公园管理部门可出示身份证等有效证件或提供身份证号码，由工作人员协助核验健康状况。这些地方的公共政策主动“适老化”，不仅体现了公共服务的包容性，也让公共政策充满善意与温度。期待各地都能够学习借鉴。

主要危害

- (1) **影响老年人的乘车权益。**老年人作为特殊群体，仍不能适应科技的革新，部分老年人对于智能手机的应用有限，强制“健康码”的僵化措施，会影响老年人的乘车权益，影响老年人的正常生活。
- (2) **有碍疫情防控政策落实。**在疫情防控的特殊时期，加强公共交通工具的防控是无可厚非的，但是对政策解读、宣传不够，工作人员沟通不畅等问题，会导致群众的不认可，甚至不支持，不利于相关政策的落实。
- (3) **影响良好干群关系构建。**此事件的发酵引来网络热议，工作人员的低效率沟通降低了公共服务的质量，给群众带来不好的感受。另外，在执行制度上的僵化方式，会影响干群关系，降低群众对公共服务的满意度。



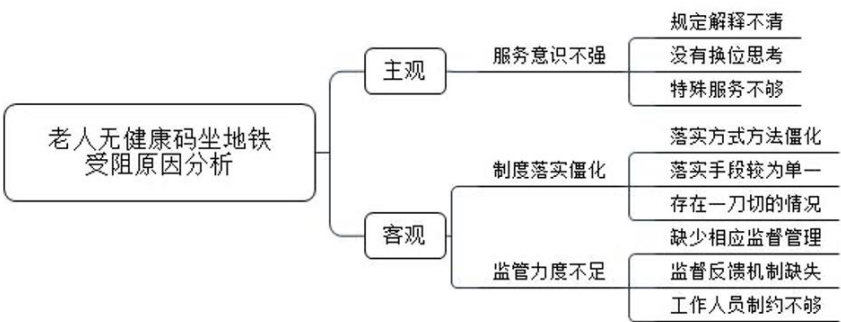
主要原因

- (1) **工作人员服务意识不强。**地铁工作人员的服务意识不强，一方面，没有与群众进行合理沟通，对查验健康码的有关规定解释不清。另一方面，工作人员针对于特殊人群的服

务不到位，整体服务意识缺乏，没有从乘客角度考量。

(2) 制度落实过程过于僵化。疫情防控阶段做好防控工作无可厚非，但是在落实公共交通工具需要提供健康码这一政策过程中，方式方法较为僵化，缺少对于特殊群体的照顾，在落实的过程中手段较为单一，存在一刀切的情况。

(3) 公共服务监管力度不足。一方面，相关部门对地铁、公交等公共交通工具的公共服务缺少相应的监督管理。另一方面，群众的监督反馈机制不健全，对公共服务工作人员的制约力度较小。



解决对策

(1) 加大对工作人员的培训力度

①加强对于公共服务工作人员的思想教育。通过开展“不忘初心，牢记使命”主题教育活动、利用学习强国 APP 等强化工作人员的宗旨意识学习，提升服务意识。

②加强对于公共服务人员的业务培训。定期开展业务培训，特别是疫情防控阶段，对于相关政策文件要求、与群众沟通的方式方法等进行全方位的培训，提升人员素质。

(2) 不断改进工作方式和方法

①加大政策宣传力度。通过政府的“三微一端”、抖音快手短视频、社区公告栏、公共交通区域等进行“健康码”相关政策的宣传，并将注册健康码的流程进行公布公告，广而告之。

②优化政策落实方式。在政策落实过程中加强对于特殊人群的服务，对于老年人以及其他不会使用智能手机或注册健康码的人群，可以通过社区提供证明、登记身份证号查询等多种方式进行灵活变通。

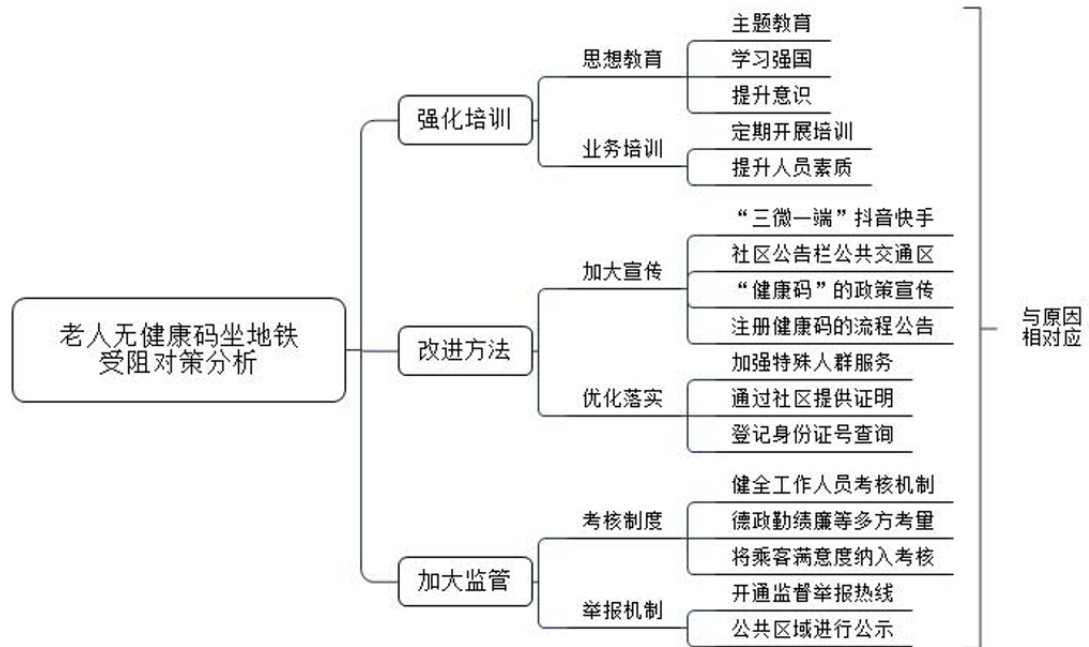
(3) 加强对公共服务的监督管理

①建立对公共服务机构行业的考核制度。对于地铁、铁路等公共服务行业应该建立健全对于工作人员的考核机制，从德政勤绩廉等方面多方考量，可以将乘客满意度纳入其中，完

格木教育

善考核机制，提升服务水平。

②建立监督举报机制。应该开通监督举报热线等，并且在公共区域进行公示，为群众提供投诉、举报和监督的窗口，倒逼服务质量的提升。



【扫码添加格木教育老师领取更多资料】