

为什么广铁长沙这份情况回应被大量质疑

来源：墩墩舆情课工作室 作者：墩爸



广铁长沙客运段

+关注

25-7-5 12:02 来自 HUAWEI Mate 60

关于K1373次客车滞留东孝站的情况说明

7月2日20时28分许，金温地方铁路公司一货物列车在金华市境内沪昆线东孝站停车不及，侵入下行正线，致我段值乘的K1373次客车机车脱线。经紧急处置，换挂机车后列车于23时27分恢复运行。

事发地东孝站为四等小站，不办理客运、货运业务，仅办理列车接发技术作业，无旅客候车室和乘降站台，事发时车站仅有3名行车工作人员当班。

事发后，我段在车上的添乘干部立即召集列车所有工作人员启动紧急处置，加强全车巡查。21时许，列车工作人员将各车厢乘务间、厕所、洗脸间、车厢内80余个能够开窗通气的气窗全部打开，进行通风降温，将班组自带的40余瓶矿泉水发给旅客。21时20分，车内温度为31度左右，3号车厢一名50多岁女性旅客反映头晕，列车工作人员将其安排在4号乘务间休息。

与此同时，中国铁路上海局集团公司金华车务段紧急协调送来900余罐八宝粥、1300余瓶矿泉水，安排工作人员上车接力式传递给旅客，联系10辆120救护车在东孝站做好了应急准备。客车到达金华站后，又补充500余瓶矿泉水。

期间，列车工作人员对车内闷热和旅客耐受情况跟踪研判，认为客车滞留线路两侧无站台、车门离地面高度超1.5米、事发时为夜晚、车外无照明、开启车门可能存在旅客下车摔伤人身安全风险，车内虽闷热但没有达到马上开启车门和破窗应急预案的紧急程度。

22时04分许，3号车厢一名男性旅客擅自取下消防安全锤试图砸车窗，列车工作人员上前劝阻未果，导致一块车窗玻璃被砸破。为防止旅客跳窗发生意外，一名列车工作人员立即上前张开双臂、拦在窗前，乘警及其他列车工作人员共同做好现场隔离防护。23时11分许，列车空调恢复运行。列车停靠金华站后，铁路公安对砸窗男子进行批评教育，车辆工作人员对破损车窗进行了修复。

大家好，我是墩爸。应读者留言，点评下这份情况通报。讲真，情况通报中“车内虽闷热但没有达到马上开启车门和破窗应急预案的紧急程度”这个没有兼顾旅客代入感的定性表述，及客观上社会各方对“闷热”“窒息”这类直观感受本就存在“标准偏差”，再加上“擅自取下消防安全锤试图砸车窗—列车工作人员上前劝阻未果—导致一块车窗玻璃被砸破—铁路公安对砸窗男子进行批评教育”这样责任归因的叙述方式，必然引起舆论的情绪逆反，毕竟无论怎么讲，紧急情况下采取紧急措施都不该受到批评，更何况长达3小

时之久。这应该就是这份情况通报为什么备受各方质疑、饱受舆论谴责的最主要原因。结合个人观察和分析，提供几个事件判断，以供读者参考。

1.应急预案缺乏实操演练是乘务人员不敢擅自做主的深层次原因。事实上，这不是广铁长沙一家的的问题，大多数企事业单位制定的各类应急预案都或多或少地存在编制和实施“两张皮”现象，也包括地方政府部门和上市公司，即纸面上的应急预案看起来制定得相当完善，但实操起来几乎不会按照相关内容实施，一来是因为这些应急预案往往规定地相对详细，但实操过程中则要受到时间紧迫、发生突然等因素掣肘，想要高效运转都要尽可能地将“厚厚”的应急预案“化繁为简”和“平战转化”，这就在客观上造成了难以解决的工作矛盾，一个是化简为繁、一个则是要化繁为简；二来则是因为应急预案想要快速起效，就必须要求平时多培训、多演练，但实际工作中这块常常被忽视，导致身处于应急预案中承担不同职责的人员压根不知道自己该怎么做，有的甚至因为人员转岗、岗责调整等原因而前往其他部门，根本找不到相关人员。以此事为例，我判断连乘务员自己可能都不清楚这个应急预案的具体内容，更别提要及时开展相关工作了，再加上害怕盲目砸窗后被上级追究责任，于是乎地选择了“等一等”“拖一拖”等避责操作，这也反映出广铁长沙应急预案在实操性、实效性等方面是存在不少问题的。

2.未能兼顾“3小时等待”“闷热窒息”等代入感受是回应通报引起广泛批评的直接因素。结合事件发酵以来的线

上线下各方反馈来看，新闻媒体、社会舆论都对砸窗男子取下消防安全锤试图砸车窗的行为表示出理解，这是基于停电3小时之久、车窗内持续闷热、部分乘客感到窒息等一系列情有可原的语境下得出的判断，这种“情有可原”的非常操作至少在公众眼里与那些一遇到突发情况就随意砸窗的冲动之举存在根本性差异，这种拥有广泛共情的情绪舆论，必然与通报中“擅自取下消防安全锤试图砸车窗一列车工作人员上前劝阻未果一导致一块车窗玻璃被砸破一铁路公安对砸窗男子进行批评教育”的问责定性叙述方式造成了剧烈的情感反差，集中表现为“要为涉事男子鸣不平”“要和广铁论是非”的对峙性观点和抨击性声音。应该讲，这是情况通报在撰写、审核、评估等过程中应该需要加以评估的核心要点，但显然广铁方面没有这方面的经验，或者没有这方面的专业支撑。

3.情况通报精选出来的跟评内容已经能够说明一些问题。上面这份情况通报发出后，@广铁长沙客运段官方微博使用了精选评论，而从跟评中“想想都疼得慌，如果临窗座位乘客都模仿“英雄”砸窗，后果将不堪设想，会引发车厢混乱，不利于列车恢复运行，影响一车人出行安排，甚至造成连锁反应。”“这种情况下确实不能开门，否则发生次生的安全事故，难以想象”等湖南IP的跟评可以看出，广铁长沙坚持认为砸窗男子行为错误的原因，是担心“砸窗”行为一旦受到鼓励，那么就会在“标准不一”“行为模仿”等因素的影响下，诱发出更多的“无紧急状况砸车窗”，这种声音完全

可以理解，但更为关键的是，砸窗男子会取下安全锤砸车窗，主要是因为乘务人员在长达3小时之内、车窗内闷热窒息的情况下，没有作出足以让旅客满意或者安心的应急处置，而不是游客一股脑地首选砸窗。

4.对广铁长沙后续工作的三个建议。一是要及时完善自己的应急预案，按照“实战、实效、实操、实干”的工作定位，把应急预案从“锁在保险柜”走出来，变成一张张基于“定人、定岗、定责、定时”的流程图、应对表，努力达到看起来一目了然，让人一看就懂。二是要加大“小场景”“小情况”的应急演练频次，特别是以列车为单位开展最小单元的突发状况场景下的培训和演练，让每一位乘务员都掌握应急状况下的应急措施。三是跟评引导之前一定要先了解清楚舆论广泛争议的深层次原因，而不是以我为中心，自说自话、自圆其说，这样只会越引导越被动。以上都是肺腑之言，希望能有启发。本文终。