

# 2月1日起超8000列动车组设静音车厢

## 乘坐须知+非静音车厢要求,一文读懂



天津客运段乘务人员在车厢内立岗。 新华社发

### 静音车厢上哪找?

G字头列车已接近全覆盖,通常设置在头部或尾部

在旅途中,手机外放声音、大声接打电话、儿童喧闹等个别行为,影响了其他人的乘车体验。为此,铁路部门围绕旅客多元需求,推出静音车厢服务。

铁路部门日前宣布,2月1日起,拓展静音车厢服务范围。“将有超8000列动车组提供服务,覆盖了全国高铁网络的主干线路和主要客流通道。”国铁集团客运部有关负责人说。

具体来看,G字头列车已接近全覆盖,除少数运行交路特殊或临时加开的列车外,绝大多数G字头列车设有静音车厢;D字头列车已覆盖绝大部分动力分散型动车组,除卧铺动车组及动力集中型动车组外,开办静音车厢服务的D字头列车占比约为80%。

至于C字头的城际列车,考虑到其站间距小、旅程较短等特点,为切合实际、保障便利,目前暂未推广静音车厢服务。

静音车厢均为二等座车厢,通常设置在列车的头部或尾部。8辆、16辆编组的动车组列车设1节静音车厢;17辆编组的长编复兴号动车组列车设2节静音车厢;重联动车组列车前组、后组分别设1节静音车厢。

“静音车厢不发售无座票。”国铁集团客运部有关负责人说,将静音车厢设置在动车组头尾两端,能有效减少其他车厢无座旅客穿行带来的干扰,有利于营造相对独立、安静的环境。

据介绍,旅客如有意愿乘坐静音车厢,购票时可自主选择标有“静”标识的车次,同时勾选“请优先为我分配‘静音车厢’席位”的选项,系统将优先分配静音车厢席位。

2026年春运火车票已开售。打开铁路12306应用程序,用户会发现,不少车次旁注有“静”字标签。“静”,指的是该列车提供静音车厢服务,通过调整影音广播音量、引导安静行为,为旅客提供相对安静的列车旅行环境。

静音车厢服务,覆盖面有多大?乘坐静音车厢,该如何遵守静音约定、维护公共环境?乘坐非静音车厢,还需要保持安静吗?针对广大旅客关心的问题,记者进行了采访。

### 静音约定咋遵守?

多种途径引导旅客,有工作人员提醒干预

静音车厢,如何名副其实地静下来?“为优化乘车体验,铁路部门对静音车厢实施全方位静音保障。”郑州客运段高铁一队党支部书记牛晓辰说。

车厢环境方面,具备条件的列车车厢将关闭广播或调低广播音量,并通过张贴显著标识、播放无声提示视频、放置宣传卡片等方式,引导旅客营造静音氛围。“以复兴号动车组为例,列车影音广播音量将调至常规音量的30%至40%,车载影视娱乐视频系统全程关闭音源。”牛晓辰介绍。

车厢服务方面,静音车厢内禁止进行商品推销叫卖,列车工作人员实行轻声服务。此外,车厢配备一些书籍、杂志,供旅客取阅。铁路部门通常不提供免费耳塞,建议旅客自备。在特殊情况下,旅客可向乘务员求助,乘务员将视情况提供相应服务或应急协助。

对旅客而言,购买静音车厢车票,即意味着同意静音约定,条款包括:一是在静音车厢内须保持安静,动作轻柔避免产生噪声;二是将手机等电子

设备调至静音或震动状态;三是在接打电话或相互交谈时离开静音车厢;四是在使用电子设备时佩戴耳机或关闭音源外放功能;五是携带儿童出行的旅客照顾好孩子,避免喧哗、哭闹。

若旅客有违反静音约定的行为,列车工作人员将及时采用适当方式,进行友好提醒、引导和劝阻。1月24日晚,从北京西开往郑州东的G97次列车静音车厢内,一名旅客突然用手机外放声音。列车长刘丹发现后,立刻轻步上前,默默举起提示牌,引导旅客查看静音提示卡。该旅客意识到自身行为不当,于是停止外放声音,车厢旋即恢复安静。

“列车工作人员会手持印有‘静音车厢 轻语轻行’标语的提示牌,在巡看车厢、查验车票时,引导旅客遵守静音约定。”牛晓辰说,对于接打电话等行为,工作人员将引导旅客移至车厢连接处接听;若遇到旅客持续喧闹的情况,工作人员可协助其调换至非静音车厢席位。

### 其他车厢怎么办?

在任何车厢内,都应维护文明、安静的公共环境

设置静音车厢,是否意味着其他车厢就不必保持安静?

国铁集团客运部有关负责人表示,铁路部门始终倡导并呼吁所有旅客:在任何车厢内,都应共同维护文明、安静的公共环境。

“静音车厢,是强化引导和服务的示范样板。在其他车厢,也会通过广播宣传、乘务员巡看等方式,提醒旅客避免大声喧哗、避免电子设备外放声音、避免儿童奔跑喧闹。”该负责人表示,其他车厢相较静音车厢,虽然没有静音约定和强制性管理措施,但仍需每一名旅客共同努力,营造安静、舒适的环境。

与此同时,铁路部门持续致力于提升服务水平,保障重点旅客群体,更好满足旅客差异化需求。例如,国铁南昌局集团曾利用挂有餐车的和谐号动车组,在旅客就餐需求相对较少的时段,将餐车空间改为“遛娃舱”,打造儿童旅客的快乐驿站。

走进福州客运段值乘的G1654次长编组动车组“遛娃舱”区域,“移动读书角”配置绘本、科普读物等各类图书,桌子上放着拼图、积木等玩具。乘务员正陪着孩子们看书,轻声讲解着故事内容。

“我们值乘时发现,有些带小朋友出门的家长确实需要这样一个空间。”一名列车长说,“孩子们可以在这里看书、玩玩具,乘务员也会陪他们做些较为安静的活动。”据介绍,“遛娃舱”不单售票,旅客有需要时,可以带孩子前往。

“静音车厢服务,是铁路部门倡导文明出行、提升旅行体验的重要举措。我们将密切跟踪、评估现行服务的实际效果与社会反响,据此调整后续安排。”国铁集团客运部有关负责人说,铁路部门会努力通过精准化的服务,打造更加和谐、舒适的公共空间。

(据《人民日报》)