

到底是“红男绿女”还是“绿男红女”

浦东机场洗手间标识颜色不统一,6岁萌娃提出建议获暖心回复



标识颜色不统一的机场洗手间。

一个小小建议

4月6日,6岁的江筱禾和爸爸妈妈还有妹妹结束旅游行程乘飞机从香港返回上海,下飞机后往入境大厅走时,爸爸妈妈去上厕所,她和妹妹在外面等候时就观察起了厕所的标识。没想到这一观察,她就发现了一个有趣的问题:墙上贴着的标识中,女生的标识是粉色的,男生是绿色的;但上方悬挂的标识中,女生的标识却是绿色的男生是粉色的。

“妈妈你看,这两个厕所标识是不一样的!”看到妈妈出来,江筱禾立即说了她的发现。“啊?哪里啊,不会吧?”妈妈顺着筱禾的指引看过去,第一眼并没有发现有何不同,又仔细观察后才看到是哪里不一样。

“好像颜色是不统一哦,但会不会这是他们的特色啊?”面对妈妈的这个想法,筱禾觉得“应该不会”。于是,在通往入境大厅的一路上,她拿着妈妈的手机不停观察、拍照,发现途经的三四个厕所的标识颜色都是统一的,只有那一个是不同的。

“看来那个厕所标识的颜色是搞错了。”得出这一结论后,江

筱禾的想法是要告诉机场的工作人员。但当时时间已经比较晚,她就想通过写信的方式告诉机场。

还在读幼儿园的江筱禾并不太会写字,于是,第二天,由她口述,妈妈帮她打字写起了信。写信过程中,江筱禾有些纠结,觉得这个标识颜色不统一,严格意义上也不是错误,“因为男生也可以穿粉色的衣服”。同时,她还担心工作人员找不到这个厕所的位置,“我怎么告诉人家,是哪个地方的厕所?”

“每个登机口都有数字,你有留意厕所附近的数字吗?”听到妈妈的话,江筱禾眼睛一亮:“我注意了,刚刚看到了63,还有一个是65。”妈妈提示她,可以把这些信息写在信里告诉工作人员,让他们有找到这个厕所的线索。

一番斟酌后,这封信终于写好了。“如果我没记错的话,应该是在63~65中间的洗手间,我拍下了照片给你们参考。希望下次调整标识标牌的时候,能够将这个小错误更正回来。”信中,江筱禾还表达了对浦东机场工作人员的感谢:“我去过很多机场,我很喜欢浦东机场的叔叔阿姨

们,他们热心,和善!无论出去还是回来,总能看到他们脸上的笑容,妈妈说,那是家的感觉!”

写好信后,江筱禾又从妈妈电脑里找了一张卡通信纸,让妈妈给浦东机场的服务邮箱发了过去。“我写了这封信告诉他们,他们会改吗?会给我回信吗?”信件发出后,江筱禾心里一直有些忐忑,并非常期待能收到回信。妈妈告诉她,机场的叔叔阿姨工作很忙,不一定能收到回信。

一封暖暖回信

“我们的信是4月7日发出的,后面连着三天,她每天回来都会问我‘那封信有回信了吗?’”妈妈胡女士告诉记者,后面几天小朋友不问了,但每当自己用电脑时她都会瞄两眼,并旁敲侧击:“你今天看邮箱了吗?”她坦言,连续几天都没收到回信,自己也以为不会有回信了,已经在考虑通过什么方式跟孩子解释没有回应的问题,没想到却突然发现收到了回信。

“4月15日下午我一直在开会,没有开邮箱,4月16日下午登录邮箱想找一个邮件时,赫然看到4月15日下午机场回了



航站区管理部 2024-04-15 15:17

发至 htt; 抄送 pvg-service

详情

亲爱的江筱禾小朋友:

你好!关于你反映洗手间标识的事宜,我们已经收到啦!非常感谢你的宝贵建议,我们已在4月10日将该洗手间标识调整完成。此外,也非常感谢你对浦东机场员工叔叔阿姨们工作的认可。最后再次感谢你的宝贵建议,祝你每天都开心快乐!

航站区管理部
2024年4月15日



江筱禾和妈妈一起阅读浦东机场的回信。 本版均为受访者供图

一封信。”胡女士说,那一刻自己觉得一切都可以因为这封回信停下。

“亲爱的江筱禾小朋友:你好!关于你反映洗手间标识的事宜,我们已经收到啦!非常感谢你的宝贵建议,我们已在4月10日将该洗手间标识调整完成。此外,也非常感谢你对浦东机场员工叔叔阿姨们工作的认可。最后再次感谢你的宝贵建议,祝你每天都开心快乐!”这封来自浦东机场航站区管理部的信虽然很简短,却让胡女士感到非常暖心,“他们是从孩子的角度回复的,并且回应了孩子在信中的每一个问题,尤其是最后一句,真的被暖到了。”

当天,胡女士在下班回家的车上就把收到回信的事告诉了江筱禾,而小朋友也开心到飞起,让妈妈在电话中一字一句给她读了一遍信的内容。和妈妈一样,她也格外喜欢那句“祝你每天都开心快乐”。

“我们的信里没有提及开心和快乐的事情,但回信的工作人员很好地抓住了孩子内心的点。我想,收集生活中这种点点滴滴就是一个很开心快乐的过程吧。”胡女士说,这件小事也让自己很有感触,“孩子的观察力是大人想象不到的,很庆幸她提出自己的想法时我们接收到了。无论身在何处,做个城市的有心人,我们所在的城市才会更好。”

■青年时评

把生活吵出一地鸡毛?不如学学这位小萌娃

□青年报评论员 陈宏

上海一家幼儿园的大班小朋友江同学,这两天感觉很幸福。她在浦东机场入境过道的卫生间门口,发现其中一个男女标识灯的颜色出现了小错误。还不会写字的她请妈妈给机场写了一封邮件提醒,几天后她收到了机场的回复,表示已经纠正了那个小错误,机场还特别感谢了江同学在邮件中对他们工作的肯定与鼓励。

在一般人的印象中,市民提意见,相关部门给予答复,更像是套了标准化的模板。江同学这个故事中有来有往的两封邮件,因为真诚、包容和坦然,不含丝毫戾气,读来让人轻松温暖。

当然,也有人大概会质疑,这样一件小事,也值得说道吗?我们的答案是肯定的。

我们经常说要有公民意识,这样才能让社会运转得更健康,而这个小朋友就很有参与公共事务的自觉,一腔热忱值得赞许。作为全国的交通枢纽之一,浦东机场去年的出入境人数达到了1680万,用过这个入境通道卫生间的无数人中,看到这点小错误的应该不止江同学一人。为什么之前没人指出?因为很多人在公共空间里、面对公共服务的时候,往往把自己当局外人,要么挑剔,要么忍受,要么觉得这么小的事情,一笑而过即可。其实,公

民意识的本质,并不在于事情的大小,而在于意识本身,当就公共事务发声的阈值越来越高,现实中就会出现规模越来越大的“沉默者”。

这件事中,孩子父母同样值得称道,他们用恰当的方式,鼓励了孩子独立表达自己的公民意识。确实,厕所标识灯错误不算什么大问题,普通人看男女标志也不会走错,所以有些父母可能会对孩子说“你多管什么闲事”,然后把孩子拉走。但江同学的妈妈不仅倾听了孩子的诉求,还帮不会写字的孩子打字,写了这封邮件。虽是代劳,却也是让孩子陪在旁边,包括循循善诱让她回忆错误标识的地点、让

她挑选信纸,一步一步往下推进,直到收到回信。在此过程中,她最可贵的,是让孩子提建议的时候懂分寸、懂礼貌、懂体谅。邮件中那句“我很喜欢浦东机场的叔叔阿姨们,他们热心、和善!无论出去还是回来,总能看到他们脸上的笑容,妈妈说,那是家的感觉”,这样的话语在容易陷入相互指责、观点两极分化的很多公共事务舆论场中,显得尤为可贵。

当然,作为当事方之一,浦东机场的回应邮件,也让这个小小的故事,有了一个完美的闭环。机场是公共机构,他们的回信释放出了倾听公众意见的诚意,并不因为对方是个小孩子,

就忽略了她的声音。他们迅速纠正了小错误,感谢了她的监督,也特别感谢了孩子的善意。在很多公共事务中,坦然而诚恳的回应,是化解尴尬、消除剑拔弩张氛围最好的手段,浦东机场这次交了一张不错的答卷。

有人说,没有紧张对立的当事双方,没有严重错位的事件处理,就没有公众关注的流量基础。可是,我们绝大部分人的生活都不那么狗血,遇到的社会公共事务大都如此平淡。面对公共事务争端,我们的出发点,到底是让生活更美好,还是把生活吵出一地鸡毛?这位幼儿园小萌娃的处理方式,才应该是社会生活应有的样子吧。