

(止戈)

问题：关于西安地铁三号线事件，你们怎么看？

题目描述：



西安地铁运营分公司

+关注

8-31 12:36 来自 HUAWEI Mate 40 Pro

【情况说明】针对网友反映的“地铁3号线一列车途径大雁塔车站时，有乘客呼喊‘救命’，现场出现一定混乱”的情况。经调取监控核实，现将有关情况说明如下：2021年8月30日下午17:38左右，一女性乘客在3号线列车上与其他乘客发生口角。期间，该乘客不断辱骂身边乘客，并与部分乘客产生肢体冲突，严重影响了车厢内乘车秩序。列车安全员发现后立即进行劝阻，在多次劝离未果后，

为确保车厢内乘车秩序，17:45列车到达大雁塔站后，安保人员与其他热心乘客一起将该女乘客带离车厢。期间因该乘客反应激烈，拒不下车，为确保地铁行车安全，车站工作人员及时报警协助处置。随后该乘客在安保人员的陪同下，抵达目的地后自行离开，未对后续车厢内乘车秩序造成较大影响。在此，感谢热心乘客对地铁工作的理解与支持。同时，提醒广大市民乘客文明出行，若遇到不文明行为，要及时寻求地铁工作人员或民警的帮助，共同营造文明和谐的公共环境。

这件事的主要启示有两条：

第一，掌握合法暴力的执行者，需要非常严谨的训练。

只要 ta 手里掌握着某种被授予的暴力能力，哪怕不是公权力机关的执法人员，而是公司自己设置的内部安保人员，只要 ta 涉及到任何职务性的使用暴力的可能，都必须经过严格的使用武力的培训。

这就像“企业会计制度”，“企业工会制度”一样，不是一个可以随意应付的东西。

如果你的企业因为行业因素，从经营范围上就必然涉及到武力使用，那么这种制度设计就是必备项。要像公司章程一样报备、审核、存档。甚至有必要像会计准则一样给予这些企业一个标准的指导意见。

没有这个制度上交备案，这家企业应该像消防安全审核失败一样不被允许进行经营活动。因为这里很显然有公共安全威胁存在。

上岗者必须考核合格。这个不复杂，不赘述。

第二条，正当使用强制手段的应该有更成熟的合理操作。

这个案例里使用强制力的方式过于简单粗糙了一些。不战而屈人之兵的办法很多。

举个例子，首先对对方宣读条例。

接着在步话机里面呼叫调度台，

“申请采用第 n 级强制措施”。

“无情”的话交给调度台说。

——“批准你使用第三级强制手段解除运行安全威胁，dispatch over”。

“姑娘，我现在依规定程序对你进行三次警告，请你在警告结束前自行跟随我离开运行列车，否则我将以规向你使用强制武力。”

“请本车厢乘客离开，不要妨碍我们执行公务”——指示同事清场。

一般人遇到这种制度化、机械化的按部就班、逐步升级展开的武力准备，自然会意识到自己是在对抗一个组织性、制度性的无情暴力机器。

用于哭闹、耍赖的整个脑区都会被绕过。整个人都会被迅速发展的、显然自己惹不起的情势压制住，以至于会像被大灯突然照到的兔子一样失去反应。

以至于要大声反复重复非常简单的指令，对方才能听得懂。

听懂了九成九都会不假思索的、无意识的照做配合。

从而能有力的减少无谓的挣扎，避免造成不必要的伤害和意外。

建立这个 SOP 并不困难，不应该缺位。

编辑于 2021-09-05

<https://www.zhihu.com/answer/2103934331>

---

评论区：

Q: 非常非常需要建立一视同仁的 SOP 标准化流程，并且每年要对员工进行复习考核。

不宣读规章制度直接跳跃到强制执行，就如同搞突然袭击，受袭方的大脑开始疯狂报警，下意识抵抗进行自我保护，在这种情况下会没有任何意义地增加双方受伤的风险。

---

Q: 构思很好，但是有一点不公平。如果因此造成乘地铁价格上涨的话，那就是全体乘客为破坏秩序的人买单了。

A: 这点成本哪里至于导致票价上涨

---

Q: 很好的建议

基于自身动机或上层要求，才华横溢的你爆肝数月，心怀热忱的递上了一叠建立 SOP 培训与执行系统的详细专业报告与精准的预算评估列表[赞]

领导，甚至董事会很和气有礼的收下这叠文件，详细且顺畅的阅读了它，只在成本预算的那几页多停顿了一会儿，你甚至不会注意到短暂的像简直没出现过的一抹轻微皱眉，阅毕/会后，高层给予你极高的夸赞，鼓励你再接再厉，继续发挥才干[害羞]

然后什么事都没发生

A: 成本预算可以这样写——

执行成本，150 万。

不执行成本，随机爆雷撤职。

你看领导们觉得哪个便宜。

---

Q: 其实没啥用。。。她可以比你声音更大。重复指令这招飞机上见多了，最后都是被拖走的，只是没有强到被拖还能挣扎掉衣服的。一个人敢在安保人员都劝阻的时候还继续大喊大叫，不管他是对是错，至少心里肯定是一横要死磕到底了，都不是吓大的。

A: 这种警告不是在说给被警告的人听的，是说给围观的人听的。

---

Q: 有个视频「我是公众人物，你完了」，是有人把违规的东西带进高铁站，但不愿出来，警察对她用的就是类似流程。

A: 这几年警察的培训抓得比较多

---

更新于 2023/11/20