

湖北人在囧途：守着“京心相助”等待返京

中国新闻周刊 1 week ago

The following article comes from 中国慈善家杂志 Author 邱慧



中国慈善家杂志

中国新闻社主管、中国新闻周刊主办。立足中国，关注全球慈善公益及社会议题，提供...

周刊君说★

“希望大家能把湖北人当正常人。”



湖北城市陆续解封后，滞留在鄂的人员也陆续复工复产。然而对于滞留在湖北的有需要进京的20万人来说，复工之路并非坦途。

一时间，微博里关于湖北返京的讨论话题均超过千万的阅读量，难以返京的网友互相分享返京途中的疑惑与经验，这段旅程显得格外漫长和艰难。

“被遗忘的29号湖北人”

在老家天门市待了近70天后，3月25日，小添（化名）终于等到所在城市解封的消息。他想尽早回到北京，正式复工。

按照北京市新冠肺炎疫情防控工作新闻发布会上介绍的流程，需要返京的湖北人在“京心相助”小程序里提交返京申请，申请通过后，购票app12306会以短信的形式发布通知，这时申请者选好时间和车次，收到出票通知后才可以坐上返京专列。

收到短信通知后，小添赶紧上网登记，成为最早登记成功的申请者之一，当时，是3月24日晚上11点30分。

三天后，小添的审核得以通过。如果12306的信息也能顺利收到，那么，3月29日，一家人就能坐上回京的专列。对此他们充满期待，提前一天收好了行李。

可是等啊等，完全不知道什么时候会有短信发过来。小添试图在网上找到答案。网友的帖子里的经验显示，大多信息会在半夜到来，收到购票信息后，两小时内如果未支付成功，则此次预约就被视为放弃，需要重新提交，重新等待；也有的申请者临在申请的车次开车前一小时才收到提示……网友的经验五花八门，“整个程序都是混乱的”。

购票信息迟迟未来，小添于是拨打12345询问，可是打了50个电话，仍然没有答案。小添干脆把这件事记录下来发到了微博上，引来诸多“同病相怜”的评论，都说自己有着类似境遇。

所有通话

未接来电

编辑

最近通话



(010) 1234 5 (50)

未知

12:36



为了改日期，小添拨了50次热线。图/受访者微博

3月29日这一天，申请的车次发车时间过去了，小添最终未能踏上这辆进京专列。“我们就是被遗忘的29号湖北人。”他在微博上写道。

他只能重新进行申请，一边等待，一边更新着微博，试图让更多的人关注到这一返京的困境。他告诉《中国慈善家》，即使第一轮审核通过了，也有可能出现没有余票的情况，但系统不会提醒申请者。在这种情况下，申请者也只能“死等”，等到发车时间还没收到票的信息的话，就只能重新选择。

还有些网友反映，在过了发车时间之后，小程序里也没有重新选日期的显示，特别不方便。大家都认为，这个小程序有太多的bug。

还好小添终于等到了幸运神的光临，4月3日的出行申请，最终成功出票了，“简直跟一场赌博一样。”

混乱的流程和信息

为了返京，许多人聚集在微博和微信里，通过网络抱团，总结分享回京的各种经验要点。一位已经从湖北回到北京的博主，把最新的政策加以整理发布在自己的微博上供大家参考，并把难以回京的湖北老乡拉进微信群里互相支招。群实在太多，他自己都不记清参加的群和人员到底有多少个。

大家在群里提出各种各样的问题。这位博主告诉《中国慈善家》，目前大家遇到最多的问题最是：“京心相助”小程序里人脸识别功能经常出错；半夜收到购票短信，因为只有两个小时的支付时间，不少人一早才看到就已经错过支付时间了；购票者的随行人员难以同步收到购票信息；关于隔离措施很多地方都弄不清楚...”也不知道该找哪个部门解决。”他颇为无奈地说。

3月30日，在荆州的席席（化名）终于等来了审核通过的信息，但可供她选择的出行日期最晚只能到4月5日。可是，她提交的出行日期为4月18日，却不在时间选项里，“问了好几遍，不知道怎么解决？”

《中国慈善家》记者就此事拨打了荆州市民热线，工作人员反馈称，出行时间以12306发出的购票短信提醒为准。若超时未添加出行信息，审核是否仍有效？该工作人员表示，“这个就不清楚了。”随后记者分时段拨打北京市12345及12306客服，截止发稿，均因占线为未有回复。

“流程不清晰”“信息不对称”，是湖北返京话题中被频繁提及的困惑难题。

很多信息是混乱的，尤其是关于回京后隔离的信息。回京后是否一定要自费集中隔离，有合租房是否可以居家隔离...对于这些问题，网友分享的经验相互矛盾，似乎都没有统一的权威的答案。

席席回京之前，租房的中介就跟她说，合租房租户需要自费集中隔离。“我有健康绿码，也在老家隔离了两个月，为什么还要集中隔离？”席席感到十分不解，毕竟，一天两三百元的隔离费用对她来说

压力有点大。

尴尬的“非滞鄂”湖北人

看到湖北多地解封的消息后，3月25日，吴怡（化名）也在“京心相助”里填好了信息。然而，在“返京服务”的一栏里，需要填写在湖北的地址。吴怡这就为难了。

因疫情暴发，湖北户籍的吴怡滞留在黑龙江近两个月了。尽管不在疫区中心，但返京之途也一样坎坷。此前，因为持武汉身份证而无法从黑龙江回北京（见2月23日报道，被武汉身份证困住的返京人）。3月初，在完成了黑龙江当地要求的14天隔离期之后，吴怡打算返京，却发现仍然难以购买火车票和飞机票。她向北京居住地的社区进行询问，“当时的政策就是不让湖北人进京。”

在“京心相助”小程序的备注里，吴怡写下了在黑龙江的地址。审核通过后，系统提示填写的出发地只有湖北的车站。也就意味着，若要回京，吴怡需先从黑龙江回到湖北，再从湖北出发。“这实在是太折腾了！”

拟进京人员申请报备所需材料。

1. CT 报告。
2. 血常规检查。
3. 健康申报表。
4. 健康通行证（正反面）。
5. 北京出具的复工证明。
6. 本人的身份证。
7. 返京的购票信息。
8. 北京居住证明。（北京的房照，租赁合同<与个人签订的租赁合同不可以>或社区、派出所出具的证明）。
9. 北京的社保证明。（1）社区、派出所出具的证明、有北京 3 个月以上近期的工资条（要能体现就职单位和出行人的信息）（2）北京养老保险缴费凭证。（3）北京的社保卡。以上三项中具备一项提供一项即可。
10. 社区出具情况说明。情况说明里要备注核实是否属于 5 类人员（本地新冠肺炎确诊病例，疑似病例，无症状感染者，病患密切接触者，有发热、呼吸系统疾病等 5 类人员）。

吴怡回京需备齐的证明材料清单。图/受访者提供

在3月29日的发布会上，北京市重点站区管理委员会副主任毛军对于“湖北返京人员”的定义有明确的解释。他说，滞留湖北的北京人员的范围包括：具有北京户籍或北京居住证，现滞留湖北的人员；虽

然没有北京户籍或北京居住证，但在疫情发生前在北京生活和工作，现滞留湖北的人员。当前，将先行安排这些人员返京。

吴怡有些疑惑，“我到底算不算包括在其中呢？”

此前北京出台的多项提及返京举措里明确了湖北地区人员返京问题，但并未明确不在鄂的湖北籍人员该如何返京。

吴怡告诉记者，她一周给社区打一次电话，反复向对方强调自己有行程轨迹为证，过去的半年里未曾进入过湖北。3月28日，社区给了她可以回京的反馈，但需要提交相关的证明才能进入小区。

吴怡向记者展示了“拟进京人员申请报备所需材料”，其中包括CT报告、血常规检查等等。

据新京报3月30日从北京市民政局了解到的信息，北京市预计利用20天完成20万余名在湖北人员返京的分流安置工作。

也是在这一天，吴怡终于买到了车票。但接下来的挑战是，要在几天里把进入社区的材料准备齐。

“希望大家能把湖北人当正常人。”吴怡说。

图片来源：受访者供图、图虫创意

值班编辑：李锐嘉

推荐阅读



湖南境内列车脱轨侧翻致一人死亡，乘客并非“湖北复工人员”



北三县如何融入北京



定了，今年高考延期一个月！

