

1 | 米 | 的 | 距 | 离 |

跳转广告遮挡扫码乘车界面 开屏广告耽误老人看病抢号 生活服务类App 便利体验遭遇“拦路虎”

开屏不能跳过，关闭按钮藏进角落，打开手机准备扫码进站时页面跳转至第三方……一些生活服务类App成了广告“播放器”，想避开这些广告，有时却无计可施，种种因素给原本应该高效便利的操作带来了诸多不便。



天津公交 App



天津地铁 App



科瑞泰 Q 医 App

天津公交 App 开屏广告太烦琐

“我就是想看看668路还有几分钟到站，结果打开手机，开屏就是广告。”家住南开区的张阿姨告诉记者，她去看病拿药或是去老年大学都靠“天津公交 App”来规划出行。“一打开就弹出全屏广告，“跳过”按钮在角落，难以单手操作。其实，我就想简简单单地通过手机屏幕找到我想要的结果。”

记者安装并打开“天津公交 App”，打开后首先显示“天津公交”的开屏页面，页面上未找到关闭按钮。随后跳转进入一个广告页面，屏幕右上方有一个并不明显的白色小圈，内有“跳过”字样，点击后会跳转至一家电商平台。在经历了两次页面广告轮换后，才进入首页。由于当前版本存在多重广告“干扰”，记者尝试联系“天津公交 App”客服。在首页右下方，记者点击了小马图标的“意见反馈”，进入该页面仅能上传文字及图片提交建议，下方一段说明列出了各项问题对应的联系电话，没有人工客服咨询入口。随后，记者拨打了“天津公交 App”的客服电话反馈情况。

针对记者反映的问题，“天津公交 App”方面回复表示，该 App 所有广告均支持用户一键关闭。用户可通过“我的一设置-个性化设置”，关闭个性化推荐开关，即可自主管理广告展示。同时，针对“零打扰通勤”时段：工作日早晚高峰（7时至10时及17时至19时），系统会自动关闭开屏广告与乘车码页面广告，保障乘客扫码乘车的核心流程顺畅无干扰。

据了解，“天津公交 App”由天津市公交集团下属天津交通科技发展有限公司负责开发运营。自2024年6月上线广告功能以来，已累计完成20次广告功能版本迭代，目前所有广告均为静态展示，无跳转链接或弹窗，最大限度降低误触风险，且广告位均严格

限定在页面非核心功能区域（如底部），不遮挡主要功能按键，保持界面清爽。

针对记者反映的客服接通问题，易通公司表示，将对 AI 智能助手进行扩容，提升自助服务效率；同时增加热线坐席人员，并自即日起，在工作日8时30分至17时30分高峰时段同步开通在线人工客服，双渠道保障用户咨询接入。

天津地铁 App 随意跳转进广告

无独有偶，早高峰赶地铁，经过安检到达闸机口，打开“天津地铁 App”排队扫码进站时，二维码却被突然弹出的广告覆盖。手忙脚乱关闭广告，重新进入界面时，拥挤的人流中已有人发出不满的责难，而自己要乘坐的列车已然开走。

市民孙女士家住地铁3号线华苑站附近，每日通勤时间安排紧凑。她反映，自己习惯在安检时提前打开“天津地铁 App”点击好乘车码页面，走到闸机口即可迅速扫码进站。然而，近期她多次遭遇这样的情形：“刚到闸机前，页面忽然跳转到广告，乘车码消失，必须关闭广告重新操作，有时候连续试几次都不成功，只能把 App 彻底关掉重新打开。”她告诉记者，广告出现在多个节点，打开“天津地铁 App”时有开屏广告，扫码进站后有时也会跳转。最令人反感的是，“点击乘车码之后，还没扫码之前，广告突然弹出来了。”她说，这种情况每乘车10次就会出现2至3次。“虽然不是每次都这样，但遇到了就会打乱进站节奏，尤其赶时间更着急。”

1月26日，记者在地铁3号线天塔站进行了实测。打开“天津地铁 App”后，首先弹出某商城广告，关闭后进入主页，点击“乘车码”按钮，二维码界面刚一出现，瞬间又跳转至某电商平台广告页面，这一测试结果与多

位市民的描述相符。记者试图通过“天津地铁 App”找到关闭广告的方法，但无法找到人工客服，也没有相关设置选项。随后，记者就广告过多影响使用的问题致电天津轨道交通服务热线，截至发稿，未收到“天津地铁 App”运营方的相关回复。

科瑞泰 Q 医 开屏广告耽误抢号

对于使用智能手机不熟练的老年人来说，在手机 App 上抢号看病十分困难。今年74岁的张阿姨抱怨：“定好了闹钟，打开手机，点击科瑞泰 Q 医，却因为误触广告，跳到了其他页面，结果没有抢到一直以来就诊医生的号，老伴儿急得不行。”

记者下载安装了张阿姨所说的这款医院挂号软件“科瑞泰 Q 医”，打开后先是一段开屏广告，经过数次尝试后发现开屏广告内容不固定，医院、体检中心以及公益广告等不断轮换。虽然在广告页面右上角可以找到“跳过”字样，但对老年人来说并不十分明显。开屏广告结束后进入首页，此时屏幕最上端的广告会突然打开，将原本的“门诊挂号”位置挤到屏幕下方。如果首页打开时用手点击最初看到的“门诊挂号”位置，很可能会误触下拉的广告，而进入广告页面，延误抢号时间。

记者尝试联系该 App 在线客服，提出“误触广告影响抢号，希望关闭广告”的要求，但智能客服给出的回答都是针对诊疗的问题。随后，记者拨打了 App 内提供的400客服电话，向该 App 的运营商提出开屏广告影响患者就诊挂号的问题。

经过与“科瑞泰 Q 医”相关负责人的沟通，截至发稿前，对方发来了针对预约挂号流程复杂、老年患者挂号不便等相关问题的一系列针对性优化举措。推出老年绿色版/极简版独立入口，支持一键切换，隐藏资讯、健康科普、广告等非核心功能，仅保留预约

挂号、当日挂号、取号缴费、线上问诊等核心模块，最大限度减少页面干扰，让老年用户聚焦核心操作。实现语音交互与语音播报全流程覆盖，升级完善“科小豚”AI 智能体老年专属语音助手，用户可通过“我要挂××医院的心内科号”“查询我的预约记录”等自然语音对话完成全流程操作，精准适配视力不佳的老年群体。优化设备适配能力，支持老年机常用的安卓低版本、适配简易平板，取消 App 频繁更新强制提醒，非核心功能更新采用“可选更新”模式，避免老年人因频繁更新操作受阻。制作通俗易懂的指南，以图文大字版、手把手操作短视频形式呈现，同步发布于 App 内、官方微信公众号及合作医院线下大屏，方便老年用户随时查阅、快速上手。聚焦高龄、独居老人等特殊群体，将联合社区卫生服务中心推出上门协助挂号服务，通过社区网格员精准对接需求，从根本上解决部分老年人不会使用智能设备的挂号难题。

最后，“科瑞泰 Q 医”方面表示，将持续优化平台功能与服务体验，严格把控商业运营边界，规范广告展示流程，主动接受社会各界、媒体及广大市民的监督。

记者 解普
图片为各 App 开屏截图

期待与您互动

1米不仅是距离单位，更是观察视角：再近一步，看得更清；再细一分，察得更明。1米的距离，可能是一条跑冒污水的宽度，是盲人踏上盲道的最后一个台阶，是菜市场摊位与公平秤之间的步数，也是窗口服务台前那道看不见的玻璃屏障。

“1米的距离”将专注于这些看似微小却真切影响生活品质的空间——那些关于出行、居住、消费、办事的具体困扰与期待。我们相信，正是这最后1米的抵达，决定了服务是否真正“到家”；正是这最后1米的畅通，检验着城市治理的“毛细血管”是否健康。

舆论监督不是为了批评而批评，而是为了建设而关注。我们将努力架设沟通之桥，让问题被看见，让改善被推动，让那些横亘在百姓生活中的“最后1米”障碍，一一被测量、被重视、被跨越。

从这1米出发，抵达更有温度的生活。

您有什么想说的，欢迎扫描二维码，与我们联系，提供新闻线索。

一米距离 天津 和平

