

## 应对客流增长 天津地铁延时运营

2月14、23日全线网延长运营时间30分钟

春运期间,探亲流、学生流、务工流、旅游流高位叠加,预计轨道交通全网客运总量将超过6300万人次,同比增长5%。为了方便返乡返工乘客,2月14日(春节假期前一日)、2月23日(春节假期最后一日),轨道交通全线网延长运营时间30分钟。延点期间列车发车间隔为10—15分钟,并适时

加开临时客运列车全时护航。轨道交通集团与各区、高校“共建结对”,组织志愿者到车站开展志愿服务,为乘客提供路线指引、票务咨询、行李搬运以及双语服务等。在天津站等重点车站站厅区域设置便民服务台,配备热水、应急药品等。在“二站一场”和重点换乘枢纽站设置特色服务岗,针对

老年乘客、残障人士等特殊群体,开辟“一对一”帮扶通道,提供轮椅推送、优先安检等服务。在天津站、天津西站等重点车站设立寄存柜。在地铁天津站、成林道站、东海路站,开展“暖冬送福”活动,为返乡乘客赠送手写春联、福字。

记者 李梅旭  
见习记者 李文博

## 突然弹广告,想关关不了——想等的车走了,要抢的号没了

# 生活服务App 想说爱你不容易

开屏广告不能跳过、关闭按钮藏角落,排队进站等待扫码的工夫,用来乘车的手机App便跳转到第三方软件……原本便民的生活服务App却成了广告“播放区”,想要屏蔽这些广告,有时候也无从选择,种种因素给原本应该便利的方式带来了诸多不便。

### 天津公交 开屏广告无法关闭

“我就是想看看668路还有几分钟到站,结果打开手机App,开屏就是广告。”家住南开区的张阿姨告诉记者,她去看病拿药或上老年大学都靠“天津公交”App来规划出行。“一启动就卡在全屏广告上,‘跳过’按钮在角落,难以单手操作。其实,我就想能够简单地通过手机屏幕找到我想要的结果。”



记者用手机下载安装了“天津公交”App,打开“天津公交”App首先进入的是一个“天津地铁”的开屏广告页面,白色的页面上找不到关闭按钮。紧接着会进入又一广告页面,屏幕最上方一个并不明显的白色小圈内有“跳过”字样,点击进入后会跳转至一家电商平台。在经历了两次页面广告轮换后,才能进入首页。由于安装使用的当前版本存在多重广告“陷阱”,记者尝试联系“天津公交”App的客服,在App首页右下方,记者找到了标有小马图标的“意见反馈”。但意见反馈页面仅是一个文字图片的留言,未发现人工客服咨询入口。随后,记者拨打了天津公交的客服电话反馈情况。

针对记者反映的问题,天津公交回复表示,“天津公交”App所有广告均支持用户一键关闭。用户可通过“我”的一设置一个个性化设置,关闭个性化推荐开关,就可以自主管理广告展示。同时针对“零打扰通勤”时段:在工作日早晚高峰(7:00—10:00,17:00—19:00),系统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由天津市公共交通集团下属天津公交交通科技有限公司负责开发与运营。自2024年6月上架广告功能以来,已累计完成20次广告功能版本迭代,当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;并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,天津公交交通科技有限公司表示,将扩容AI智能助手能力,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8:30至17:30同步开通在线人工客服,多渠道保障用户咨询接入。

记者尝试通过这款软件手机软件联系在线客服,提出“启动广告影响抢号,关闭广告”的要求,但智能客服始终给出的回答都是针对诊疗的问题。随后记者拨打了这款App提供的客服电话,向这款App的运营商提出了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,“科瑞泰Q医”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,最大程度减少页面干扰,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XX医院的心内科”“查询我的预约挂号”等语音指令完成全流程操作,方便视力不佳的老年群体使用;优化设备适配能力,支持老年机常用的低版本安卓系统,适配简易平板电脑,取消App更新的强制提醒,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而操作受阻;制作通俗易懂的操作指南,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。同时,“科瑞泰Q医”还聚焦高龄、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挂号的难题。

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 菁文并摄

度降低误触风险;并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,天津公交交通科技有限公司表示,将扩容AI智能助手能力,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8:30至17:30同步开通在线人工客服,多渠道保障用户咨询接入。

记者尝试通过这款软件手机软件联系在线客服,提出“启动广告影响抢号,关闭广告”的要求,但智能客服始终给出的回答都是针对诊疗的问题。随后记者拨打了这款App提供的客服电话,向这款App的运营商提出了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,“科瑞泰Q医”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,最大程度减少页面干扰,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XX医院的心内科”“查询我的预约挂号”等语音指令完成全流程操作,方便视力不佳的老年群体使用;优化设备适配能力,支持老年机常用的低版本安卓系统,适配简易平板电脑,取消App更新的强制提醒,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而操作受阻;制作通俗易懂的操作指南,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。同时,“科瑞泰Q医”还聚焦高龄、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挂号的难题。

### 天津地铁 随意跳转进入广告

早高峰的地铁站,乘客跟随拥挤的人群,经过安检到达进站口前,打开地铁App,排队扫码进站的工夫,二维码却被突然弹出的广告覆盖,乘客手忙脚乱地关闭App重新进入,拥挤的人群此时已发出无奈的责难,而乘客要乘坐的列车也已开走。这一幕成为不少市民乘坐地铁时遇到的尴尬经历。

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准备好地铁乘车码,走到闸机口便可迅速扫码进站。然而,她近期多次遭遇的情形是,“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,有时候连试几次都不成功,只能把App彻底关掉再重启”。她告诉记者,广告出现在多个节点,启动App时有开屏广告,扫码进站后有时也会跳转,但最令人反感的是,“点击乘车码后、还没扫码之前,广告突然弹出来了”。她说,这种情况大约每乘车

10次会出现2—3次。“虽然概率不是百分之百,但遇到了就会打乱客流的进站节奏,尤其赶时间的时候更着急。”

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,首先弹出某商城的广告,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。记者试图通过在App上找到人工客服获取关闭广告的功能,但无法找到解决方法以及人工客服。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。但截至发稿,并未收到“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

看病拿药对于任何年龄段的患者来说都是一件麻烦事,而对于使用智能手机不熟练的老年人来说,在手机App上抢号就更加困难。74岁的张阿姨抱怨:“定好了闹表,紧张地打开手机,点上‘科瑞泰Q医’App,却因为碰到了启动页广告,跳到了不相干的页面,因此没有抢到一直以来就医生的号,老伴儿急得都吃救心丸了。”

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”App,打开App后,首先是一个开屏广告,数次尝试后,发现开屏广告内容并不固定,医院、体检中心广告以及公益

边说边在新路面上踩了踩脚,脸上漾开笑容,“您瞧,现在多平整,推婴儿车、散步,都放心。”

记者在现场看到,新铺的混凝土路面宽约两米,灰白洁净,与周边楼体色调协调。几名老人正坐在路边长椅上闲聊,两个孩子踩着滑板车顺畅地滑过。而在一个月前,这里还是另一番景象——石板高低错落,缝隙间杂草丛生,雨天积水,雪天打滑。

## 从“步步惊心”到“步步安心” “闹心路”铺平了,心也顺了!

边说边在新路面上踩了踩脚,脸上漾开笑容,“您瞧,现在多平整,推婴儿车、散步,都放心。”

记者在现场看到,新铺的混凝土路面宽约两米,灰白洁净,与周边楼体色调协调。几名老人正坐在路边长椅上闲聊,两个孩子踩着滑板车顺畅地滑过。而在一个月前,这里还是另一番景象——石板高低错落,缝隙间杂草丛生,雨天积水,雪天打滑。

“这条路是连接8号楼和小区主干道的必经之路,每天人来人往,破损越来越严重。”小区物业负责人指着路边一棵大树回忆,“以前这里总放着‘小心路滑’的警示牌,但治标不治本。”

民有所呼,政有所应。今年1月,和苑街道和苑家园社区党委牵头,联合物业成立专项工作组,通过入户走访、居民议事会等方式征集意见,最终确定了“耐用防滑、美观协调”的改造方案。

广告等不断轮换。虽然在广告页面右上角可以看到“跳过”字样,但对老年人来说,可能并不容易找到。开屏广告结束后进入首页,此时屏幕顶端的广告会突然伸展打开,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,有可能会误触到下拉的广告而进入广告页面,延误抢号时间。

记者尝试通过这款软件手机软件联系在线客服,提出“启动广告影响抢号,关闭广告”的要求,但智能客服始终给出的回答都是针对诊疗的问题。随后记者拨打了这款App提供的客服电话,向这款App的运营商提出了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,“科瑞泰Q医”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,最大程度减少页面干扰,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XX医院的心内科”“查询我的预约挂号”等语音指令完成全流程操作,方便视力不佳的老年群体使用;优化设备适配能力,支持老年机常用的低版本安卓系统,适配简易平板电脑,取消App更新的强制提醒,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而操作受阻;制作通俗易懂的操作指南,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。同时,“科瑞泰Q医”还聚焦高龄、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挂号的难题。

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 菁文并摄

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 菁文并摄

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 菁文并摄

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 菁文并摄

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 菁文并摄

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 菁文并摄

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 菁文并摄

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 菁文并摄

## 公交驾驶员发明“便民神器”

小装置获国家专利惠及乘客

乘坐619路公交车的乘客,在车上发现了一个小装置,正好可以固定买菜小车,再也不用担心公交车运行途中,小拉车横冲直撞给别的乘客带来困扰。这个新添的便民装置,发明人是一名公交车驾驶员。

这个便民小装置就安装在车厢内的扶手杆上,一侧是两固定挂钩,一侧是软带粘扣。买菜小车的推手正好可以用软粘扣牢牢固定住,挂钩则可以悬挂手提袋。乘客王阿姨昨天成了体验者。一路上,买菜小车都被固定在身边,再也不会自行滑动,让她连连夸赞。

这个贴心小装置的发明者,正是619路“公交头等舱”的驾驶员回江涛。日常运营中,他发现不少老年乘客经常携带买菜小推车乘车,加之线路途经五大道、金街等热门景点,携带行李箱的外地乘客也不少,这些带轮子的物品在行驶的车厢内容易滑动。回江涛反复琢磨、多次调试,最终设计出这款小巧牢固的固定装置。该装置投入使用后,立即赢得乘客们的广泛好评。因其设计巧妙、实用性强,该装置已成功获得国家专利,未来有望在更多公交线路推广使用。

记者 徐 燕 通讯员 曲顺巧  
摄影 张 磊



## 纵身一跃挽救三名落水儿童

北辰区四人获颁“见义勇为”证书

日前,公安北辰分局在宜兴埠派出所召开见义勇为表彰大会,向温德泉、李华、王辉、王未4人颁发“见义勇为”确认证书,对他们不顾危险、挺身而出合力救出3名落水儿童的行为予以表彰。

2025年12月20日下午1时许,北辰区宜兴埠镇水厂道与二五四道交口桥下,一名小女孩在二五四大沟岸边急切呼救,沟中有3名儿童失足落水、奋力挣扎,身处险境。

事发时,宜兴埠镇八街村57岁退伍军人温德泉正在例行巡路,听到女童呼救后,立即停车飞奔至水沟边,发现3名儿童在冰水中挣扎,其中一名男孩面部朝下、气息微弱,生命垂危。

此时,路过的李华、王辉、王未3人迅速加入救援。李华率先跳入带碎冰的水中施救,温德泉找到救援绳子后紧随其后入水协助,王未跳入水中接应,岸上的王辉抛绳接应并召集群众合力拉绳。经过合力救援,3名落水儿童被成功救上岸。4位施救者立即对溺水较重的孩子进行简单急救,热心群众帮忙为孩子脱湿衣、换干衣,将孩子抱至附近楼房取暖。王辉第一时间拨打110报警,民警抵达后联系120急救中心。目前获救儿童情况稳定。

“孩子没事比什么都强,当时只想着救人,顾不上危险和寒冷。”回顾当时的惊险一幕,温德泉等4位施救者朴实的话语道出了本真的善意。参与救援的温德泉和王未都是退伍军人,王未还是一名共产党员。危急时刻,他们用实际行动践行了“退役不褪色、退伍不退志”的军人本色,诠释党员担当。

记者 常 健 通讯员 张 曦



责任编辑 王 嘉  
美术编辑 李 晨

值班热线电话:022-23603111 订报咨询:23603123  
工作日9:30-11:30 14:30-16:30  
邮箱:laonianshibao@163.com

中老年时报读者服务中心 地址:天津市南开区广开四马路136号 电话:24323118 24323120