

## 「买短乘长」不能短诚信

## 多方合力共同维护乘车秩序

梁士斌



近日,有网友反映,5月1日青岛至曹县的5022次和江山至淮北K8372次普速旅客列车部分旅客“买短乘长”致列车超员。近百名乘客持票无法上车的事件引起社会广泛关注。

## 强行越站乘车加收票款

5月1日凌晨,多名网友发文称,自己提前一个月购买了火车票回老家,却在淄博火车站遭遇火车晚点,最终还被告知无法凭票上车。无独有偶,南京火车站多名乘客也遇到了同样的问题,乘客提前购买的硬座票无法凭票上车。

针对“买短乘长”事件,5月4日,中国铁路总公司有关部门负责人予以回应:对“五一”期间发生的一些令人不愉快的现象,给一些旅客带来困扰表示歉意。

以青岛至曹县的5022次列车为例,沿途设置了高密、潍坊、淄博、济南、泰山、菏泽等12个车站,沿线群众短途出行需求旺盛,因此铁路部门除了发售长途车票以外,也发售了分区段的短途车票。

这位负责人称,今后铁路部门将针对部分运能紧张区段补强运力,科学安排运输组织;加强列车宣传引导和秩序管控,引导广大旅客按车票票面标明的车次、区段、座号乘车,不要“买短乘长”、越站乘车,影响列车运行秩序和后续旅客乘车出行。同时,增加诚信记录内容,铁路公安部门也将依法维护站车秩序。

5月5日,中国铁路总公司宣布:为确保铁路运输安全秩序,维护良好旅行环境,铁路部门会根据客流情况,决定是否办理越站补票手续。

按照《铁路旅客运输规程》规定,在有运输能力的情况下,列车为有需求的旅客办理越站补票,铁路工作人员在办理旅客列车越站补票手续前,会根据当前车、前方站预售车票情况,判断本车是否还有富余运输能力。为确保列车运行安全和秩序,在客流高峰期的重点列车、重点区段,如果列车没有运输能力,将停止办理越站补票手续,并引导旅客按车票票面标明的

车次、区段、座号乘车,防止出现严重超员情况,影响后续旅客乘车。如果旅客没有按规定补票强行越站乘车,到站后铁路部门将加收已乘区间应补票价50%的票款。

## 购票即是建立合同关系

中国人民大学教授刘俊海分析,一些旅客买不到远区间的票,如旅客想买北京到上海的票未果,只好买到天津,从天津补票到上海,而且屡试不爽。另外,不排除个别旅客逃票,有的旅客临时改变出行计划。

刘俊海认为,本来铁路部门“买短补长”规定的初衷是好的,给上车的旅客办理补票手续,这也是铁路部门的习惯做法。但在补票前已经订票、确定座位的乘客与铁路公司之间的运输合同已

提前买好火车票,乘车时却因“买短乘长”旅客太多而超载无法上车,那些守规矩的乘客的合法权益,虽然铁路方面事后给他们办理了全额退票,但他们的出行计划受到很大影响。而且“买短乘长”也影响了铁路运营秩序,导致列车晚点及“甩客”等。因此有网友认为,乘客“买短乘长”行为比“霸座”行为更可恶,有失公平正义,必须依法严惩;铁路方面应该杜绝“买短乘长”以及先上车后补票的做法,以保障守规矩乘客的合法权益。实际上,“买短乘长”不应一刀切,这一做法仍有存在的合理性。

虽然个别乘客“买短乘长”可能是为逃票,但是大多数乘客“买短乘长”并没有逃票的恶意,只是因为买不到全程票而先开购买,相当于在网上买一段、在车上补一段,这并不违法违规——《铁路旅客运输规程》第三十八条规定:旅客在车票到站前要求越过到站

经成立并生效,订票在先的旅客有权优先行使乘车权利。

根据合同法相关规定,旅客一旦购买了火车票,就意味着铁路部门与乘客之间形成了客运合同关系,合同是受法律保护的。

交通运输部管理干部学院教授张柱庭认为,铁路部门应优先保障这些正常购票人的乘车权益。但是,类似发生在淄博火车站旅客买了票却上不了车的事,乘务员也无法强行让“买短乘长”的乘客下车。

## 契约精神保障运输顺畅

如何解决这个问题?刘俊海认为,消除“买短乘长”的根源,关键是弘扬契约精神,运用好铁路系统大数据。

刘俊海认为,如果座位已经卖给别人,就不能再办理补票。他举例说,从北京买一张票到天津,到了天津想坐到上海,但到了天津发现座位已被卖掉。因此就不能再进行补票了,补票需要得到权利人同意,否则就会出现一座两卖的问题。

刘俊海认为,乘客不办理补票手续,到站必须下车,否则占用有票人的座位就是霸座。如果霸座,铁路客运部门依据《关于在一定期限内适当限制特定严重失信人乘坐火车推动社会信用体系建设的意见》《关于限制铁路旅客运输领域严重失信人购买车票的管理办法》的规定,在铁路征信体系中记录旅客信息,并在一定期限内限制其购票乘坐火车。此外,霸座

还违反了治安管理处罚法的规定。

张柱庭分析称,从运输法律的责任来看,“买短乘长”是乘客甲方面原因造成,如果铁路方面有条件允许,视为变更运输合同的目的,但如果已经将这个座位剩余里程与乘客乙建立了另一个运输合同,铁路方就无权变更,乘客甲也就无权要求变更。反之,已经销售出去的车票,即铁路方与乙已经建立的客运合同应当保障正常履行。由于第三方甲的原因导致铁路方不能履行合同的,铁路方应当先向乙承担违约责任,再向甲实施追索。

从运输经济的角度看,“买短乘长”本质依然是铁路运力与需求之间的矛盾,铁路供求矛盾随着高铁的建设运营已经有了很大缓解。张柱庭认为,随着高铁的普及,在局部地区、特殊时段、特殊线路已显现出新一轮的供求矛盾。因此,彻底解决的方法还是要增加运力供给。

张柱庭说,增加运力的供给除了加快建设外,还要特别注意在质量管理上深度挖潜,一是合理调配运力,优化线路通行能力;二是利用出行大数据分析,优化限远票的配给和结构,减少空座率。

“买短乘长”现象折射出铁路部门存在制度漏洞和管理缺失等问题,必须制定和完善一套科学、严谨的管理办法,弥补“短板”,依法维护运输企业和旅客的权益,保障铁路运输顺畅,旅客出行安全。

(据《法制日报》)

## “买短乘长”需要规范与科学实施

何勇海

继续乘车时,在有运输能力的情况下列车应予以办理,核收越站区间的票价和手续费。

“买短乘长”运行至今,最需要的是规范与科学实施。今年“五一”期间一些旅客“买短乘长”造成其他乘客上不去车,正是因“买短乘长”执行得比较随意,列车工作人员在办理乘客的越站补票手续前,并没有根据当前车、前方站预售车票情况,判断本车是否还有富余运力,而是对补票来者不拒,这才导致火车超载,无法再承载更多乘客。在平时对补票来者不拒,或许是人性化之举,但在乘客集中出行的高峰期仍如此,就是缺乏管理智慧的表现。

在此次“买短乘长”引发争议后,铁路方面回应称,以后铁路部门会根据客流情况,决定是否办理越站补票手续,在客流高峰期的重点列车、重点区段,如果列车没有运输能力,将停止办理越站补票手续;如果旅客不按规定补

票强行越站乘车,到站后将加收已乘区间应补票价50%的票款。这些措施早该执行,在互联网智能化时代,铁路部门应该用好大数据信息,将补票配额实时联网,以便于列车上的补票执行者对运输状态精准判断、智能管控,从而使实施“买短乘长”更加科学。

规范与科学实施“买短乘长”,还可以提前到火车票预售环节。比如,在销售大小黄金周期间的火车票时,无论是线上还是线下售票,都可以通过醒目提示或口头告知,呼吁广大乘客不要“买短乘长”、越站乘车,避免给个人造成损失,也给人造成不便,影响铁路运营秩序;同时,对用“买短乘长”方式恶意逃票的违法行为也要严厉打击,轻者可以纳入铁路失信人员名单,重者则按诈骗罪处以治安处罚,甚至追究刑事责任。只要规范服务与严厉打击共同发力,“买短乘长”带给铁路的困扰便有望逐步消除。

## 长沙道德论坛 共话好人文化

5月10日,“厚德开福”主题论坛在湖南长沙举行。活动以3位中国好人的故事为主线,采用辩论式、主题演讲+互动提问式、专家剖析+热议式等多样宣传形式诠释好人精神。接地气的宣传方式让更多观众踊跃发言。

本次活动的亮点环节是情景剧《好人邓嗒嗒》,其以“中国好人”邓学东为原型,再现了一位不忘初心、无私奉献的社区老党员为居民服务的故事。除了情景剧还有好人事迹宣讲:长沙“热血公交哥”袁亮坤十多年来,义务献血35次,累计献血一万多毫升。在他的感召下,他身边的很多人主动加入了无偿献血的行列;“中国好人”张卫社从医20多年来,致力于为高危孕产妇“保驾护航”。

活动还邀请岳麓书院院长朱汉民和7位来自中国“福”城市发言人阐释“福”城市、好人文化的内涵。在长沙,“好人之城”已成为城区进步与文明的精神引领,成为长沙市民共同的精神财富和亮丽名片。(据长沙文明网)

## 大连重拳打击 侵害消费者个人信息违法行为

新华社大连5月7日电(记者郭翔)刚买房就接到装修公司推销电话,车险快到期时推销电话不断、各种推荐股票的电话反复骚扰……近日,辽宁省大连市市场监管部门针对这些现象背后的消费者个人信息被泄露问题开展专项执法行动。

据了解,此次专项执法行动主要针对房产租售、小贷金融、教育培训、保险经纪、美容健身、装饰装修、旅游住宿、快递、电话营销、网站或APP运营等侵害消费者个人信息违法行为多发高发的行业和领域。

专项执法行动将重点打击未经消费者同意,收集、使用消费者个人信息;泄露、出售或者非法向他人提供所收集的消费者个人信息;未经消费者同意或请求,或者消费者明确表示拒绝,但仍向其发送商业性信息等违法行为。

大连市场监管部门将面向重点行业和领域经营者积极开展“送法上门”活动,进一步加强执法力度,深挖案件线索,坚持打击与规范相结合,并完善和畅通投诉渠道,及时受理和依法处理相关投诉举报。

## 河池县人民检察院 护航“花朵”向阳开

本报讯(张中杰)近年来,河南省河池县人民检察院通过助力未成年人健康成长,推进精神文明创建活动向纵深开展。今年3月,河池县人民检察院未成年人检察办公室被授予第八届河南省“青少年维权岗”。

河池县人民检察院未成年人检察办公室认真贯彻落实“教育为主、惩罚为辅”原则,在保障未成年人合法权益、预防减少未成年人犯罪、帮教观护涉罪未成年人等方面敢于探索、勇于实践,探索了一套符合河池特色、检察特征和未成年人特点的“捕诉监防”一体化工作模式。

广选载体重宣传。该院定期组织“预防青少年犯罪法制教育宣讲团”;组织7名检察官兼任全县各中小学校法制副校长,定期为在校学生办法律知识讲座;邀请在校学生到该院观看法制宣传片,开展心理咨询等活动;利用检察开放日活动,向社会公众介绍检察机关在未成年人权益保护和犯罪预防工作中的职能和作用,广泛征集意见和建议。

依法办案护权益。从关爱未成年人的身心健康出发,重视对侵害未成年人权益案件的提前介入;对未成年人案件优先处理,做到及时、快速、高效。2018年,该院共审查批捕未成年人案件17件21人;审查起诉未成年人案件8件35人。

未雨绸缪保安全。该院与县教体局、工商质监局开展了“三无”水磨泥排查行动,为未成年人营造安全健康的成长环境;联合县食药监局、食药犯罪侦查大队针对辖区内校园食堂及周边食品经营店开展专项检查活动,向经营户及周边家长群众发放食品安全宣传资料、法律宣传材料800余份。

关爱帮教再发力。持续开展“留守未成年人示范家长学校”创建活动;对在押、在教的青少年进行改造、矫治;对于取保候审的未成年犯罪嫌疑人,组建帮教小组,建立帮教档案,实行“一对一”帮教,及时掌握未成年犯罪嫌疑人的日常表现和动态信息,防止其重新违法犯罪或实施妨碍诉讼的行为。

## 看“法”

看

“法”

## 编者按:

今年“五一”假期前后,多名网友反映自己提前买好火车票,乘车时却无法上车。究其原因,是列车上部分乘客“买短乘长”,购买短途车票却通过补票坐到更远的目的地,引发列车超载,无法再搭载正常买票乘车的乘客。

事实上,“买短乘长”致列车超员,进而干扰列车运行秩序的情况,近年来时有发生。“买短乘长”本来是一个利民的政策,主要是为了方便乘客,但是现在却成为一些人逃票的手段和方式,还可能以损害其他已经购票乘客的权益为代价。当遵守规则的乘客成为了受害者,这项政策自然引起了大家的讨论。让“买短乘长”利民而不扰民,才能让“买短乘长”成为真正的利民政策。

5月6日,四川省广安市广安区中桥街道政法委、纪工委联合广安区司法局组织工作人员在辖区内广泛开展了“扫黑除恶”专项斗争宣传月活动。工作人员在主要广场、道路、市场、超市以及居民小区,通过悬挂横幅、设置宣传栏、现场讲解、发放资料、入户宣传等方式,向群众宣传了扫黑除恶专项斗争的相关知识,发动群众积极提供线索,全力推动扫黑除恶专项斗争,确保辖区社会治安和谐稳定。图为工作人员向群众普及扫黑除恶常识。

廖小兵 唐海龙 向凌薇 摄

