

浅论高速铁路客运服务专业人才法律素养的培养

周晓琴

(长沙南方职业学院 (Changsha Nanfang Professional College), 湖南 长沙 410081)

摘要: 中国铁路客运进入高铁时代后, 高铁客运安全面临诸多新的考验。在全面推进依法治国基本方略的大背景下, 提高高铁客运服务人员的法律素养意义重大、势在必行。本文就高职院校高铁客运服务专业人才法律素养的培养问题进行了初步探讨, 阐述了培养途径和措施、内容以及重点难点问题, 供业内参考。

关键词: 高铁客运; 客运服务; 法律素养; 法律意识; 人才培养; 高铁法律法规

近十多年来, 高速铁路运输已经成为我国旅客运输的重要方式, 截至 2021 年底, 我国高铁运营里程突破了 4 万公里。由于高铁客运与传统铁路客运在硬件、软件以及服务质量要求上存在巨大差别, 传统铁路客运中长期存在的许多不文明行为现象和违法违规行, 给高铁客运业以及全体乘客的合法权益造成的损害更大。在高铁客运已成为铁路客运的主要方式时代, 高铁客运服务人员如何有效防范、处理这类行为的发生, 让车站、车厢变得更文明、社会更和谐? 这对高铁客运服务人员的职业素养提出了更新更高的要求。

笔者认为, 在“依法治国”的大背景下, 作为高铁客运服务一线的工作人员, 应具备更高的法律素养, 熟悉处理高铁乘客常见违法行为相关法律法规条文和程序, 理解这些条文背后蕴含的法律精神和法学原理, 能利用法律工具来防止或减少高铁乘客违法违规行, 保障高铁客运工作的正常开展、确保广大乘客合法权益的实现。本文试就如何提高高职高铁客运服务专业人才法律素养进行初步探讨, 以期抛砖引玉。

素养, 是指由训练和实践而获得的技巧或能力, 是人们在经常修习和日常生活中所获得知识的内化和融合, 它对一个人的思维方式、处事方式、行为习惯等方面都起着重要作用。法律素养是指一个人认识和运用法律的能力, 包括但不限于法律知识、法律意识、法律观念和用法能力。在全面建设社会主义法治国家的今天, 法律素养应是一位公民所要具备的一种基本素养。作为一名高铁客运服务专业人员, 除应具备普通公民都有的法律素养外, 还应具备更多的职场特需的法律素养, 以便能合法合理合情地运用法律来应对工作当中可能出现的各种状况。

关于法治社会公民法律素养的培养, 本文不再赘述, 以下论述, 皆在假定高铁客运服务专业人员已具备基本公民法律素养的基础上展开, 着重介绍如何培养高铁客运服务专业人员职场特需的法律素养。

一、加强法治教育, 培养从业人员依法从业的法律意识和职业习惯

法律意识, 是人们关于法律现象的观点、思想、心理和知识的总称。具体说, 它包括人们对法的本质和作用的看法, 对现行法律法规的理解、要求和态度, 对社会成员的法律权利和义务的看法以及对人们的行为是否合法的评价。同时还包括人们法律知识的多少和法律水平的高低。

高铁客运服务专业人员, 如果仅从字面上来看, 貌似只承担向高铁乘客提供服务的职责, 实质上, 根据我国法律法规的有关规定, 他们同时也是铁路客运安全秩序的捍卫者、广大高铁乘客合法权益的保护者, 体现着国家意志, 是一部分国家强制力的执行者。因此, 从业人员必须有与其职责相称的法律意识和职业习惯。

作为高铁客运服务专业的从业人员, 其法律意识的强弱主要表现在工作过程中, 能否把相关法律法规的要求内化成一种职业行为习惯, 能否严格认真按照法律法规的要求做好本职工作, 能否依照法律法规的规定来严肃、正确处置服务过程中发现、发生的各种不文明现象和违法行为。

培养从业人员的法律意识, 不仅能使从业人员更好地履行职责, 还有利于在广大人民群众中开展法治宣传, 普及法律常识, 为培养社会主义全民法律意识创造良好的“微环境”。

二、增设法律课程或增加法律教学内容, 促进学生熟悉本岗位所涉及到的法律部门和法律关系

法律部门, 是运用特殊方法调整一定种类社会关系的法律规范的总和。我国的法律体系主要包括宪法、行政法、财政法、民法、经济法、劳动法、刑法、诉讼法多个法律部门。在高铁客运服务过程中, 关系最密切的是民法, 必要的时候会涉及到刑法和行政法。

法律关系, 通俗点说, 就是需要用法律规范来调整的一定社会关系的特殊形式。任何法律关系都包括权利、义务和主体、客体四部分。从实务来看, 在高铁客运服务过程中, 所牵涉到法律关系主要有民事法律关系、行政法律关系和刑事法律关系三种。这三种法律关系的特征和内容, 应该为高铁客运服务专业人员所熟悉。

1. 民法是调整平等民事主体之间的财产关系和人身关系的法律规范的总称。民事法律关系, 即平等民事主体之间的由民法来调整的法律关系。高铁客运服务过程中民事关系的形成、变更和消灭, 需要通过参与者的个人意思表示一致。高铁客运服务过程中可能涉及到的民事法律关系, 主要包括以下几种:

(1) 铁路客运公司与旅客之间的运输合同关系。其参与主体是铁路客运公司与旅客, 其核心内容是旅客向铁路客运公司支付一定费用, 铁路公司应平安、准时把旅客运送到指定目的地, 对此关系的调整, 《中华人民共和国民法典》(以下简称《民法典》) 第十九章以及《中华人民共和国铁路法》(以下简称《铁路法》) 第二章有明确的规定。

(2) 铁路客运公司与旅客之间因食品等商品的销售而产生的买卖合同关系。由于双方的交易基本上是当面银货两讫的交易, 此类关系相对比较简单, 发生纠纷的情况比较少。

(3) 旅客与旅客之间(尤其是相邻座席的旅客之间), 因民事侵权行为引发的民事法律关系。其参与者双方都是旅客, 其核心内容是, 一方违反法定义务, 未约束好自身行为, 或未管理好自己负有看管义务的未成年人和行李等物, 侵犯他人绝对权或受法律保护的利益, 另一方依法有权要求对方承担停止侵害、恢复

原状或赔偿损失等侵权责任。

2. 行政法是有关行政管理活动的各种法律规范的总和。旅客在接受高铁客运服务的同时, 必须遵守《铁路法》《治安管理处罚法》和交通部(铁路局)有关行政法律法规的规定, 如有违反, 则应依法处置。这种情况下所产生的法律关系, 即为行政法律关系。在民事法律关系中, 参与者是平等关系, 多数情况下需要参与者个人意思表示一致。在行政法律关系中情况则不同, 参与者一方是国家, 另一方是旅客, 二者地位不平等, 是上下级关系、服从关系, 即旅客必须服从国家法律法规的规定, 服从国家单方面的行政命令, 不以旅客意愿为转移。

旅客在接受高铁客运服务过程中, 常见的用行政法律法规来调整的行为(以未构成犯罪为前提)有:

(1) 依据《治安管理处罚法》处罚的:

非法拦截或者强登、扒乘机动车, 影响交通工具正常行驶(第二十三条)

扬言实施放火、爆炸、投放危险物质扰乱公共秩序(第二十五条)

以非危险品品名托运危险品、携带危险品进站(第三十条、三十二条)

在列车内, 寻衅滋事, 扰乱公共秩序(第二十六条、第四十三条)

偷拍他人隐私(第四十二条)

猥亵他人的, 或者在公共场所故意裸露身体(第四十四条)

盗窃或者故意损坏公私财物(第四十九条)

倒卖旅客车票和其他铁路运输票证(第五十二条)

(2) 依据《铁路安全管理条例》处罚的:

在动车组列车上吸烟或者在其他列车的禁烟区域吸烟, 强行登乘或者以拒绝下车等方式强占列车(第七十七条、第九十五条)

(3) 依据《高速铁路安全防护管理办法》处罚的:

冒用他人身份证件或车票导致人、证、票不一致(第三十五条)

3. 刑法是关于犯罪和刑罚的法律规范的总称。刑事法律关系, 即必须而且只能由刑法来调整的法律关系。高铁客运服务过程中一旦产生刑事法律关系, 根据我国有关法律的规定, 其参与者的一方, 只能是代表国家的公、检、法机关, 而另一方, 一般情况下是旅客。

《刑法》及其修正案中, 与高铁客运秩序关系密切的罪名有:

以危险方法危害公共安全罪(第114、115条)

妨害传染病防治罪(第330条)

故意伤害罪(第234条)

盗窃罪(第264条)

暴力袭警罪(《刑法修正案(十一)》)

寻衅滋事罪(第293条)

三、以案说法, 提高从业人员正确甄别高铁客运服务过程中违法行为、并进行快速有效处置的能力

违法行为, 是指具有法定责任能力的组织或个人违反法律规定, 不履行法定义务, 侵犯他人权利, 造成社会危害的行为。高铁客运中, 乘客的违法行为既可以是故意的行为, 如占座、短票长乘、车厢内吸烟等, 也可以是过失的行为, 如未成年人监管不力损坏列车设施等。

对于发生在高铁车站及车厢内的违法行为, 高铁客运服务人员应能快速进行甄别并及时进行处置。对于不危及高铁运行引发

民事法律关系和行政法律关系的违法行为, 通常以说服教育为主, 把问题解决在萌芽时期, 避免冲突升级。对于危及高铁运行引发行政法律关系和刑事法律关系的违法行为, 应尽快取得派出所或乘警支持, 防止事态恶化。

如今互联网技术高度发达, 信息传播非常迅疾, 微博、朋友圈、短视频、直播等传播方式让许多高铁违法行为无处遁形。这些案件的处理, 通常都会引起社会各界广泛的关注。我国虽然不是判例法国家, 但典型案例的裁判, 对社会各界都有着很大的参考意义和启发作用。高铁客运服务专业人员的培养者, 可以以案说法, 既做普法教育, 同时也能培养从业人员的甄别能力和处置能力。

四、教学以及实务中的难点与重点问题

高铁客运服务虽然很具体、单一, 但其中涉及到的法律关系十分复杂, 民事法律关系、行政法律关系以及刑事法律关系, 往往杂糅在一起, 而高铁客运服务专业学生并非法律专业学生, 同时法律专业教师一般情况下也不熟悉高铁客运服务专业的内容, 对于教师而言, 如何立足于我国立法的整体现实情况的同时结合高铁客运服务专业学生的特点来讲好这个课程, 是个值得研究的课题。

而普通高铁客运员并非执法人员, 我国法律规定, 除经法律授权的执法人员之外, 任何人不得对他人采取强制措施, 因此普通高铁客运员这个职业身份决定了客运员对法律的应用方式是有限的, 只能通过向涉事乘客宣讲相关法律法规、告之其行为的法律后果等方式, 口头劝阻乘客停止不文明或违法行为, 以免转化为更严重的违法行为。如何将有关法条中的要义, 有效地准确地转化为客运员的语言和行为, 或者转化为车站车厢文化形式, 应用到实际工作当中去, 这是个长期艰巨的任务。

五、结束语

安全和速度是高速铁路的生命。2020年7月1日起, 《高速铁路安全防护管理办法》开始实施, 国家对高铁安全的重视可见一斑。为了维护好高铁的正常运行, 在全面推进国家治理体系与治理能力现代化进程中, 我们要充分运用好法治智慧防控高铁安全事故的发生。而运用好法治智慧防控高铁安全事故发生的工作中, 提高高铁客运服务专业人员的法律素养, 恰恰是首要的一环。因此设有高铁服务专业的高职院校, 应与时俱进, 行动起来, 为全面推进依法治国, 把我国建设成为富强民主文明和谐美丽社会主义现代化强国, 实现中华民族伟大复兴的伟大目标而努力。

参考文献:

- [1] 舒国滢. 法理学导论[M]. 北京: 北京大学出版社, 2019.
- [2] 曾明生. 高铁公共安全法治保障研究的现状、原因及对策[J]. 河南警察学院学报, 2021, 30(06): 123-128.
- [3] 王佳. 高速铁路运营安全法律制度研究[J]. 社会科学I辑, 2022(07).
- [4] 吴璧君, 姜阳. 高速铁路安全治理法律法规保障研究[J]. 国家铁路局规划与标准研究院, 综合运输, 2022(02).
- [5] 袁绍东. 铁路运输法律法规[M]. 北京: 北京交通大学出版社, 2022.

作者简介: 周晓琴(1983-), 女, 长沙南方职业学院, 湖南省长沙市, 汉, 管理学, 讲师, 本科。