地铁内不得进食、音乐外放、携带动物——

新规落地！涵养城市文明有“办法”

本报记者　**姜忠奇　王晶玥**

“在地铁上，遇见一个人吃韭菜馅包子，整个车厢里都是那股味儿！”在采访过程中，退休职工崔女士向记者抱怨起车厢内进食等不文明行为。“这又不像坐公交，还能开窗通通风。地铁里环境密闭、人又多，气味散不掉！”

地铁不文明行为不时发生，既影响乘客出行体验，也干扰地铁正常运行秩序。4月1日起，交通运输部印发的《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》（以下简称《办法》）正式施行。《办法》在乘客行为规范方面明确了“在车站、列车内吸烟，点燃明火”等影响运营安全的10类禁止性行为，以及“使用电子设备时外放声音”“在列车内进食”等影响运营秩序的7类约束性行为。

这份被称作“地铁新规”的规范性文件，甫一发布，旋即得到公众的关注与支持，不仅为乘客出行提供了“文明导航”，各地在规范地铁文明时也将有“规”可依。

出新规，不文明行为有约束

“在地铁上，时常会遇见推销人员拿着二维码四处‘求关注’。有的还一直在旁边劝你扫码，甩也甩不掉！”家住北京市丰台区的小肖，每天要通勤1小时到东城区上班，对地铁上各种不文明行为十分反感。“还有卖艺的人，带着小音箱，放着音乐，从车头走到车尾，特别影响出行体验。”小肖告诉记者。

“有的人‘坐没坐相’，一人占多个座位不说，还摆出一副理所当然的样子。”乘客潘女士表示，自己喜欢在乘地铁上下班的途中放松休息，但有时遇到外放音乐或者大声聊天、打电话的人，真的很让人心烦。

这些现象并非孤例，不少乘客都有着类似经历。

3月31日，人民网在微博发布“车厢内哪种行为你最反感”的网络调查。结果显示，36%的网友反感其他乘客“躺卧占座或踩踏”，不满他人“使用电子产品时外放”和“吃有味道食物”紧随其后，分别占比30%和21%，另有13%的网友投票给“乞讨卖艺被推销”。与此同时，还有不少网友在评论区留言：“如果能全选的话，我要全选！”“这几种行为都让人难以接受”……

随着城市轨道交通快速发展，文明乘车越来越受到关注。数据显示，截至2019年12月31日，中国内地累计有40个城市开通城轨交通运营线路6730.27公里，2019年度新增运营线路968.77公里，客运量超240亿人次，再创历史新高。但揆诸现实，从车厢内进食、音乐外放，到占座霸座、地铁堵门，再到“地铁泼面”“地铁凤爪女”等热点事件，种种不文明现象时常见诸报端。有媒体人因此评论，“少数人乘坐地铁的文明意识，并没有跟上轨道延伸的速度。”

地铁是一座城市交通发展程度的标志，更是一扇观察社会文明的“窗口”。在大力发展轨道交通的同时，如何根治地铁陋习、提升乘客素养、涵养地铁文明，已经成为不少地方面临的现实问题。

在此背景下，交通运输部印发的《办法》中专门设置“乘客行为规范”一章，对公众长期关注的地铁不文明行为作出了明确规范。

“日常出行是现代城市生活的重要组成部分，城市轨道交通是客流密集的公共场所，需要有相对安静和舒适的环境。”交通运输部运输服务司副司长王绣春此前在接受媒体采访时表示，营销、乞讨和外放音乐等活动破坏公共场所秩序，降低乘客出行体验，特别是在高峰时段，容易引发乘客纠纷，这些规定主要是为了维护公共秩序，营造良好的出行环境。

《办法》发布后，人们纷纷点赞支持。有网友在网上留言，“非常支持！希望能够有配套的宣传、引导、规范和惩罚措施。”“支持！这个规定太好了！”……乘客小裴告诉记者，“这些本来就是公共场合的基本行为规范，现在又有了明文规定，相信以后乘坐地铁一定会更加舒心！”

看内容，地铁新规有特色

在《办法》出台之前，北京、上海、深圳等城市已经陆续出台“文明公约”“乘客守则”“管理条例”等，对地铁乘客行为进行规范和约束。

比如，北京市修订并实施《北京市轨道交通乘客守则》等政策法规，明确要求不得在地铁车厢内进食，否则可能被记入个人信用不良记录；《广州市轨道交通管理条例》规定，对于强行上下车等危及安全的行为，构成治安违法的由公安机关根据治安管理处罚法予以行政处罚，构成犯罪的追究刑事责任；对于随地吐痰等有碍公共场所容貌和环境卫生的行为，经营单位可以进行罚款。

既然各地此前已出台相关政策文件或法律法规，《办法》为何还要再次明确乘客行为规范的具体要求？

实际上，尽管多地为规范乘客行为先后颁布守则、条例等，但在具体的条款细则方面却没有统一的标准和要求。比如，有的地方规定地铁内禁用平衡车，有的地方却没有对此进行明文约束；对于地铁不文明行为，不同地方也有各自的惩处手段。由于各地“尺度不一”“规则各异”，乘客往往感到无所适从，甚至容易引起误解和争议。

《办法》正式施行，为各地制定或修订相关规则提供了“顶层设计”。首都经济贸易大学法学院讲师屈向东告诉记者，“作为交通运输部印发的规范性文件，《办法》对于地方立法具有重要的指导作用。从统一法律体系上讲，《办法》与地方规章应相互融洽，尤其要避免规则间冲突。”

中华全国律师协会副会长岳琴舫在接受本报采访时进一步指出，“如果《办法》与地方行政部门已发布的相关规范性文件冲突，应优先适用《办法》；如果与地方人大制定的法律法规相冲突，可根据《立法法》交由国务院或全国人大常委会进行裁决。”

从文本内容看，《办法》中关于乘客行为规范的内容也有其自身特点。

《办法》内容不仅细致全面，而且现实针对性强，“乘客一直以来反感的手机声音外放、携带刺激性气味物品、车厢内进食等‘地铁陋习’均纳入了规制范围。”屈向东说道。

对于社会生活中出现的“新事物”，《办法》也作出统一规范。近年来，平衡车、电动滑板等成为都市年轻人出行“新宠”。但带着这些“装备”进入地铁，不仅容易磕碰到其他乘客，其附带的大容量电池也易造成冒烟、着火等安全事件。于是，《办法》明确将骑行平衡车、电动车等纳入到影响城市轨道交通运营秩序的7类约束性行为当中。

严格约束的同时，同样不乏人文关怀。《办法》规定不能携带动物进站乘车，但同时指出“导盲犬、军警犬除外”；规定不能骑行平衡车、电动车等，但“不包括残疾人助力车”；规定不能在列车内进食，但“婴儿、病人除外”……

“对特殊群体给予豁免，体现出以人为本的精神。”屈向东说道。

杭州地铁2号线一瞥。　　潘海松摄（人民视觉）

谈落实，新规如何“长出牙齿”

“地铁新规”印发后，一些地方的地铁部门纷纷行动起来，向乘客宣传文明行为规范。

深圳地铁官方微信公众号发布《地铁新规来啦，脚踩“黑名单”的人要注意啦！》《新规来啦！坐地铁使用电子设备时不得外放声音》等文章，对《办法》中涉及到的10类禁止性行为和7类约束性行为多次进行详尽介绍。文章阅读量最多达4.6万，很多网友在留言区交流对地铁不文明行为的看法，取得了很好的宣传效果。

深圳地铁集团相关工作人员告诉记者，深圳地铁一直以来非常注意做好车站和列车范围内乘客行为规范的引导工作。“我们通过车站及列车广播、张贴标识及媒体宣传等方式进行引导，同时也联合运管办等单位进行现场引导和劝导，以培养乘客文明乘车、安全乘车的行为习惯。”

成都地铁运营有限公司客运管理部副部长孙琼介绍，成都地铁APP将增加乘客监督模块。乘客一旦发现不文明行为，可以通过APP及时报告，并得到相应的积分奖励。

不过，地铁新规能否“落地生根”，还要看后续执行能不能“长出牙齿”。

《办法》规定：“拒不遵守乘车规范的，运营单位有权予以制止，制止无效的，应报有关部门依法处理。”对此，不少人担心，没有具体的惩罚措施，“地铁新规”会不会只是“看上去很美”？

岳琴舫认为，《办法》虽然没有具体规定违反乘客行为规范的相关法律责任，但作为行政规范性文件，《办法》同样具有法律约束力，乘客应该予以遵守。

“为促进《办法》有效落实，建议各地因地制宜出台法律规章、制定相应细则，对违反乘客行为规范的人予以相应惩罚或法律制裁，明确告诉运营单位及乘客，遇到不文明行为时该怎么办、如何罚。”岳琴舫说，“只有落之于细、落之于实，才能确保相关法律法规或政策文件的威慑力、约束力和执行力。”

地铁移动性强、人员流动性大，也给具体的执行工作带来困难和挑战。比如，如何第一时间识别涉事乘客？怎样确定不同部门的管辖范围？运营单位缺乏执法权，对于拒不遵守相关规定者又该如何处理？

对于这些问题，屈向东建议，地铁部门在加大宣传力度、普及文明规范的同时，也要加大巡查力度，做好不同部门之间的协调衔接，及时纠正违法违规行为。此外，还可以加强与公安机关等部门的配合协作，“对于不遵守乘客行为规范的，应及时依法惩处，形成典型案例。”

北京地铁车厢内的文明宣传广告。
本报记者　**王晶玥**摄

地铁新规　擦亮城市名片

康朴

搭乘公共交通，是现代都市生活必不可少的出行方式。城市轨道交通速度快、价格低、运力大，是广大市民最常见的选择，也是城市人流最密集的场所。尤其对中国而言，一些超大城市如北京、上海、广州、深圳等，地铁密度均名列全球前茅，每天都有百万甚至千万量级的客流，乘坐地铁在城市里穿梭往来。

地铁，串联起许多城市居民的日常生活图景，勾勒出都市生活的群像。在这里能见到睡眼惺忪的码农，西装革履的白领，衣衫沾满尘土的建筑工人，稚气未脱的青年学生，妆容精致的俊男靓女，当然还有仔细打量这一切的充满好奇的外地游客。

在狭小密闭的空间里，他们如何相处？在车厢里共享这一段旅程时，会给彼此留下怎样的印象？是旁若无人地大快朵颐，不管不顾地外放电子设备，蛮横无理地霸占几个座位？还是收起食物，戴上耳机，把座位让给老幼病残孕等更有需要的人士？面对他人的无意冒犯，是斤斤计较、破口大骂，还是报以宽容理解、一笑而过？对扒窃、猥亵等违法犯罪行为，是视而不见，还是出手制止？

这些文明的、不文明的，勇敢的、懦弱的行为举止，每天都在大都市的地铁里不断上演。由此可见，地铁是观察一座城市文明程度的窗口，这座城市的公民素质如何，来到地铁站即可窥知一二。地铁，常常成为一座城市的名片。

保持整齐有序的队伍、干净整洁的车厢、安静舒适的环境，擦亮地铁这张城市名片，是乘客和市民的共同期待。可也总会有一些不文明行为干扰乘车秩序，破坏乘车环境，影响乘车体验，令人不胜其扰，让这张名片蒙尘。尤其高峰时段的不文明行为，更容易引发纠纷，影响地铁正常运营，甚至造成大面积拥堵。

为了规范这些不文明行为，营造良好的乘车环境，各地也有一些地方性法规和行政规章出台，但范围不同，标准不一。近日，交通运输部印发的《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》开始施行，明确了影响地铁运营安全的10类禁止性行为，以及影响秩序的7类约束性行为。这是国内首次颁布全国性的地铁法规，对于规范乘坐地铁中的不文明行为具有重要意义。

涵养城市文明素养，擦亮地铁这张城市名片，关键在于形成规则意识和价值导向。内化于心，方能外化于行。但文明习惯的养成，是一项庞杂的系统工程，也是一个较漫长的历史过程，不能只靠内心道德意识的自觉觉醒，也需要完善的法律制度和鲜明的道德规范等或刚或柔的外在力量指引。

《办法》没有涉及到的地方，也为各地区充分考虑当地特殊情况，因地制宜完善地方性地铁相关法律规则预留了空间。比如处罚尺度问题，就需要考虑各地经济社会发展水平，否则，力度过低，对相对发达地区的乘客无法形成有效惩戒；力度过大，对相对落后地区乘客则有失公允。有统一规则，也有不同尺度，适度灵活的规则体系才能赢得乘客发自内心的认同。简单地一刀切，不考虑多元化乘客主体的不同需求，只会削弱法律权威，让规则形同虚设，甚至取得适得其反的效果，这也是《办法》在禁食一项中对婴儿和病人进行特殊规定的原由。在地铁里，考虑到执法成本问题，如无乘客认同，制度执行只能沦为空谈。毕竟，制度的生命力在于执行。成其风方能化其人，擦亮地铁这张城市名片，已经有了一个良好开端。

新视角

新闻链接

地铁乘客行为规范

4月1日起，交通运输部印发的《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》正式实施。其中，第五章“乘客行为规范”明确了乘客影响城市轨道交通运营安全的10类禁止性行为，以及影响城市轨道交通运营秩序的7类约束性行为。

一、这10类行为，坚决禁止。

1. 拦截列车，在列车车门或站台门提示警铃鸣响时强行上下列车，车门或站台门关闭后扒门；
2. 擅自操作有警示标志的按钮和开关装置，在非紧急状态下动用紧急或者安全装置；
3. 携带有毒、有害、易燃、易爆、放射性、腐蚀性以及其他可能危及人身和财产安全的危险物品进站、乘车；
4. 攀爬或者跨越围栏、护栏、护网、站台门等，擅自进入驾驶室、轨道、隧道或者其他有警示标志的区域；
5. 向轨道交通线路、列车以及其他设施投掷物品；
6. 损坏车辆、站台门、自动售检票等设备，干扰通信信号、视频监控设备等系统；
7. 损坏、移动、遮盖安全标志、监测设施以及安全防护设备；
8. 在车站、列车内吸烟，点燃明火；
9. 在运行的自动扶梯上逆行、推挤、嬉戏打闹；
10. 影响运营安全的其他行为。

二、这7类行为，严格约束。

1. 在车站或者列车内涂写、刻画或者私自张贴、悬挂物品；
2. 携带动物（导盲犬、军警犬除外）进站乘车，携带有严重异味、刺激性气味的物品进站乘车；
3. 推销产品或从事营销活动，乞讨、卖艺及歌舞表演，大声喧哗、吵闹，使用电子设备时外放声音；
4. 骑行平衡车、电动车（不包括残疾人助力车）、自行车，使用滑板、溜冰鞋；
5. 在列车内进食（婴儿、病人除外）；
6. 随地吐痰、便溺、乱吐口香糖，乱扔果皮、纸屑等废弃物，躺卧或踩踏座席；
7. 在车站和列车内滋扰乘客的其他行为。

《办法》明确指出，乘客应遵守乘车规范，听从车站工作人员的合理指示和要求，拒不遵守乘车规范的，运营单位有权予以制止，制止无效的，应报有关部门依法处理。

（本报记者　**姜忠奇**整理）

北京地铁车厢内的文明提示标语。　　本报记者　**王晶玥**摄