



<http://www.mot.gov.cn>

欢迎使用交通智搜

## 铁路旅客运输规程（中华人民共和国交通运输部令2022年第37号）

文号：交通运输部令2022年第37号

《铁路旅客运输规程》已于2022年11月1日经第25次部务会议通过，现予公布，自2023年1月1日起施行。

部长 李小鹏

2022年11月3日

### 铁路旅客运输规程

#### 第一章 总 则

第一条 为了维护铁路旅客运输正常秩序，规范旅客和铁路运输企业的行为，保护旅客和铁路运输企业的合法权益，完善公平公正的旅客运输市场环境，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国铁路法》《铁路安全管理条例》等法律、行政法规，制定本规程。

第二条 本规程适用于中华人民共和国境内的铁路旅客运输。

第三条 铁路运输企业应当根据法律、行政法规和本规程制定旅客运输相关办法，包括购票、退票、改签，旅客乘车、随身携带物品和托运行李相关规定等事项，并在实施前向社会公布。

#### 第二章 一般规定

第四条 车票是铁路旅客运输合同的凭证，可以采用纸质形式或者电子数据形式，一般应当载明发站、到站、车次、车厢号、席别、席位号、票价、开车时间等主要信息。铁路运输企业与旅客另有约定的，按照其约定。

第五条 铁路运输企业应当提供方便快捷的票务服务，为旅客提供良好的旅行环境和服务设施，文明礼貌地为旅客服务，在约定期限或者合理期限内将旅客安全运输到车票载明的到站。

第六条 旅客应当遵守法律、行政法规、规章和有关铁路运输安全规定，配合铁路工作人员的引导，爱护铁路设备设施，不得扰乱铁路运输秩序。

第七条 旅客享有自主选择旅客运输服务和公平交易的权利。铁路运输企业不得限定、强制旅客使用某项服务或者搭售商品。

第八条 铁路运输企业应当公布车站运营时间、停止检票时间、服务项目及收费标准、旅客禁止或者限制携带物品目录等信息。

### 第三章 车票销售

第九条 铁路运输企业应当按照《中华人民共和国反恐怖主义法》《铁路安全管理条例》《铁路旅客车票实名制管理办法》等规定，实施车票实名制管理。

第十条 购票人应当向铁路运输企业提供乘车人真实有效的联系方式。

铁路运输企业对车票销售过程中知悉的旅客信息，应当予以保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。

第十一条 铁路运输企业应当公平销售车票，保留人工售票服务。鼓励铁路运输企业为旅客提供互联网、自动售票机等多种售票渠道，为旅客购票、取票、退票、改签等提供便利。

鼓励铁路运输企业开办定期票、计次票、联程票、乘车卡等业务，为旅客提供多元化的服务。

第十二条 除需要乘坐火车通勤上学的学生和铁路运输企业同意在旅途中监护的儿童外，实行车票实名制情况下未满14周岁或者未实行车票实名制情况下身高不足1.5米的儿童，应当随同成年人旅客旅行。

实行车票实名制的，年满6周岁且未满14周岁的儿童应当购买儿童优惠票；年满14周岁的儿童，应当购买全价票。每一名持票成年人旅客可以免费携带一名未满6周岁且不单独占用席位的儿童乘车；超过一名时，超过人数应当购买儿童优惠票。

未实行车票实名制的，身高1.2米且不足1.5米的儿童应当购买儿童优惠票；身高达到1.5米的儿童，应当购买全价票。每一名持票成年人旅客可以免费携带一名身高未达到1.2米且不单独占用席位的儿童乘车；超过一名时，超过人数应当购买儿童优惠票。

儿童优惠票的车次、席别应当与同行成年人所持车票相同，到站不得远于成年人车票的到站。按上述规定享受免费乘车的儿童单独占用席位时，应当购买儿童优惠票。

第十三条 旅客携带免费乘车儿童时，应当提前告知铁路运输企业，铁路运输企业应当为免费乘车儿童出具乘车凭证。实行车票实名制的，免费乘车儿童检票和乘车时需要提供有效身份证件。

第十四条 在全日制高等学校（含国务院教育行政部门、省级人民政府审批设置的实施高等学历教育的民办学校），承担研究生教育任务的科学研究机构，军事院校，普通中、小学和中等职业学校（含有实施学历教育资格的公办、民办中等专业学校、职业

高中、技工学校)就读的学生、研究生,凭学生证(中、小学生凭盖有学校公章的书面证明)每学年可以购买家庭居住地至院校(实习地点)所在地之间四次单程的学生优惠票。新生凭录取通知书、毕业生凭盖有院校公章的学校书面证明当年可以购买一次学生优惠票。学生优惠票限于使用普通旅客列车硬席或者动车组列车二等座。

学生证应当附有国务院教育行政部门认可的优惠乘车凭证,优惠乘车凭证需要载明学生照片、姓名、有效身份证件号码、优惠乘车区间、院校公章等信息。学生证优惠乘车区间的记录、变更需要加盖院校公章。

华侨学生、港澳台学生的优惠乘车区间为口岸车站至学校所在地车站。

第十五条 持中华人民共和国残疾军人证、中华人民共和国伤残人民警察证、国家综合性消防救援队伍残疾人员证的人员凭证可以购买优待票。

第十六条 旅客丢失实名制车票后,可以向铁路运输企业申请办理车票挂失补办手续,铁路运输企业不得重复收取票款和其他不合理费用。

旅客丢失非实名制车票应当另行购票乘车。

#### 第四章 乘 车

第十七条 铁路运输企业应当按照《中华人民共和国反恐怖主义法》《铁路安全管理条例》《铁路旅客运输安全检查管理办法》等规定,对旅客及其随身携带物品进行安全检查。旅客随身携带物品应当遵守国家禁止或者限制运输的相关规定。

第十八条 铁路运输企业应当明确旅客随身携带物品的相关规定,至少包括下列内容:

- (一) 随身携带物品总重量限额;
- (二) 每件物品的重量及尺寸限定;
- (三) 免费携带物品的重量;
- (四) 超限携带物品计费标准;
- (五) 特殊携带物品的相关规定;
- (六) 因铁路运输企业责任导致携带物品损坏、丢失的赔偿标准或者所适用的国家

预览已结束,完整报告链接和二维码如下:

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11\\_11553](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_11553)

