

《铁路旅客运输规程》解读

日前，交通运输部公布了《铁路旅客运输规程》（交通运输部令2022年第37号，以下简称《客规》），将于2023年1月1日起施行。为便于社会公众更好地理解本规章内容，切实做好贯彻落实工作，现解读如下：

一、修订背景

原《客规》（铁运〔1997〕101号）是原铁道部规范性文件，在铁路政企合一管理体制下制定，既有行政管理内容，也包括铁路运输企业与旅客之间的民事关系，还涉及一些企业经营管理事项。近年来，铁路政企分开改革持续深入推进，铁路营业里程不断增加，高速铁路快速发展，铁路旅客运输领域发生巨大变化，铁路运输企业不断突破传统客运服务形式，实现服务、经营创新。原《客规》的部分内容已经与铁路政企分开改革新要求不匹配，与铁路旅客运输实际不相符，还有不少内容滞后、缺失，需要调整或者补充。为了更好适应铁路改革发展新形势新要求，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，有必要修订完善《客规》并上升为部门规章。

二、主要内容

修订后的《客规》共9章52条，主要包括：

（一）明确了对铁路运输企业和旅客的总体要求。一是明确了铁路运输企业的义务。包括制定旅客运输相关办法并向社会公布，为旅客提供安全、方便、快捷、文明礼貌服务，提供良好的旅行环境和服务设施，公布车站运营时间、停止检票时间、服务项目及收费标准等旅客服务重要信息。二是规定了旅客的权利和义务要求。包括自主选择旅客运输服务和公平交易，爱护铁路设备设施，不得扰乱铁路运输秩序。

（二）围绕票务重点环节，切实保障旅客运输安全和合法权益。一是聚焦社会关注的儿童票销售标准，区分车票实名制和非实名制的情形，分别按照年龄和身高销售儿童票，切实为儿童购票乘车提供优惠、便利。二是对学生、残疾军人、伤残人民警察、国家综合性消防救援队伍残疾人员等群体实行优惠（待）票。三是针对改签和退票环节，明确了各情形下的改签和退票原则性要求，并明确了退款期限，确保最大程度保护旅客合法权益。四是与铁路旅客车票实名制管理办法相衔接，明确车票实名制管理，切实维护铁路旅客运输秩序和安全。

（三）优化旅客的乘车和行李运输环节体验，保障旅客高效出行、便捷出行、安全出行。一是明确了铁路运输企业在车站和旅客列车配备服务设施设备的责任和义务，为旅客乘车提供最大便利。二是规定了铁路运输企业要为现役军人、残疾军人、烈士遗属、老幼病残孕旅客等提供优

先购票、优先乘车等服务，健全特殊旅客权益保障。三是要求铁路运输企业针对旅客出行产生重大影响的情形制定应急处置预案，并为旅客突发疾病等情形采取救助措施，切实保护旅客生命健康。四是要求铁路运输企业应当明确旅客随身携带物品和托运行李的相关规定，并按规定进行安全检查，旅客也应当遵守国家禁限运的相关规定，切实保障出行安全。五是明确了铁路运输企业拒绝运输及补收票款的情形，既便于企业按规定操作，又保护旅客合法权益，维护铁路运输秩序。

（四）畅通旅客维权渠道，切实维护旅客合法权益。一是建立多元化纠纷解决机制，明确旅客有权就铁路旅客运输服务质量问题向铁路运输企业投诉，铁路运输企业要保证投诉渠道畅通，认真研究旅客意见建议。二是规范投诉处理时限，健全投诉沟通机制，提高旅客投诉处理的效率和质量。