

《铁路运输服务质量监督管理办法》政策解读

日前，我部制定公布了《铁路运输服务质量监督管理办法》（以下简称《办法》）。有关情况如下：

一、起草背景

近年来，铁路营业里程稳步增长，高速铁路不断投产运营，动车组列车大量开行，人民群众出行日益多样、便利和舒适。为贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，满足人民日益增长的美好生活需要，把以人民为中心的发展思想体现到铁路运输工作中，有必要在总结近年来铁路运输企业开展铁路运输服务及铁路监管部门监督管理工作经验的基础上，出台专门规章，切实解决社会关注、旅客关心的焦点难点问题，公平公正地维护广大旅客以及货物、行李、包裹的托运人、收货人的合法权益，努力让人民群众充分享受到更优质的铁路运输服务。

二、主要内容

（一）明确了铁路监管部门对铁路运输服务质量的监管职责。《办法》根据铁路局“三定”规定，明确铁路局和地区铁路监督管理局分别负责全国及辖区内的铁路运输服务质量监督管理工作。具体包括依法对铁路运输服务质量实施监督检查，纠正和查处违法行为，受理相关市场主体的投诉、举报，以及组织调解铁路运输服务质量争议等。

（二）明确了对铁路运输企业的运输服务质量要求。一是对铁路运输企业提供运输服务的总体要求，包括贯彻执行法律、行政法规、规章制度和标准规范，建立健全运输服务质量管理制度，提高运输服务信息化、智能化水平，不断提升运输服务质量，做到安全、正点、可及、便捷、舒适、绿色。二是要求铁路运输服务企业设置相关服务设施设备，确保服务设施设备的正常使用，不得违规改造或改变用途，并方便行动不便旅客出行。三是要求铁路运输企业按照公告内容及合同提供相应水平服务，优化生产作业组织；鼓励铁路运输企业通过多种渠道提供信息查询服务，便利群众出行及运输货物需求。四是要求铁路运输企业承担国家规定的公益性运输任务，提高公益性运输服务质量，并开好公益性“慢火车”，服务好革命老区、民族地区和边疆地区旅客。五是鼓励铁路运输企业加强与其他运输方式企业的协调配合，共享信息资源，开展旅客联程运输和多式联运。六是要求铁路运输企业每年开展运输服务质量自查，并加强对工作数据、资料的统计和收集，依法向铁路监管部门提供相关数据资料。

（三）明确了铁路监管部门的监管手段。一是明确铁路监管部门组织开展运输服务质量评价及服务质量调查，并对相关情况依法公告。二是规定铁路监管部门可以聘请特邀监督员监督铁路运输服务质量，发挥社会力量对铁路运输服务质量的监督作用。三是明确了铁路监管部门的监督检查职责、主要内容及监督检查的工作要求。四是明确了铁路监管部门建立铁路运输服务质量问题信息库，并根据问题严重程度进行分类，增强监管的针对性。五是明确了铁路局对旅客、托运人、收货人投诉、申诉的受理核查职责，并规定铁路局市场监测评价中心受铁路局委托统一受理投诉、申诉及建议，畅通用户投诉、申诉渠道。