

客规及其配套规章的 综合理解与应用

KEGUI JIQI PEITAO GUIZHANG DE
ZONGHE LIJIE YU YINGYONG

● 杜五一 主编

中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

责任编辑：黄 燕

封面设计：蔡 涛

ISBN 7-113-05504-4



9 787113 055042 >

ISBN 7-113-05504-4/U ·

定 价： 22.00 元

客规及其配套规章的 综合理解与应用

杜五一 主编

中 国 铁 道 出 版 社
2 0 0 4 年 · 北 京

《客规及其配套规章的 综合理解与应用》

主 编:杜五一

副主编:刘敬杪 王秀江 李卫东 方华祥

编 写:杜五一 刘敬杪 王秀江 李卫东

李 艳 方华祥 蔺秀芳 胡超朴

李振江 李春霞 杨 杰 郝锁强

纪淑景 介晋升 梁文杰

前 言

《铁路旅客运输规程》是调整承运人与旅客、托运人、收货人之间相互关系的铁路旅客运输组织方面的基础性行政规章。它是铁路站、车搞好旅客运输组织工作的理论基础,它对完成站、车运输任务,规范站车服务行为,提高经济效益,加强站车文明建设都起着非常重要的作用。

自1997年12月1日新《铁路旅客运输规程》(以下简称《客规》)施行以来,铁道部先后制定了《铁路旅客运输办理细则》、《铁路客运运价规则》以及一些相应的配套文件、电报等完善性的规章,使以《客规》为框架的客运规章体系更加完备。为了使客运系统广大干部职工能准确地学习、掌握《客规》及配套规章的基本内容和相互关系,从学用和提高技能水平的角度出发,针对客运职工主要以班前、班后学习为主的特点,特编写了《客规及其配套规章的综合理解与应用》一书。

本书以1997年版《客规》章节为基本框架,以《铁路旅客运输办理细则》、《铁路客运运价规则》、《客运规章汇编》为主要依据,并纳入现行的有效文、电内容,以《客规》的每一条文为基准内容,对其他规章、文电内容系统综合、归类,使《客规》每一条文形成一个系统专题,内容包括“《客规》原条文”、“相关规定”、“指导理解”、“问与答”、“模拟情景”等五个方面的内容。本书的突出特点是业务理论内容集中,疑难问题有指导理解,基本内容有问与答,并配有上百个模拟题例,便于理解运用,从而使学习与实际更加贴近,更便于领会和应用。

本书特别适应一线职工班前、班后和日常其他业务理论

学习使用,同时注重现场运输生产需要和各级技术业务标兵、岗位技能的培训需要,还可作为客运职工和各类铁路学校运输专业学生学习用书、各类客运培训班的教学参考书。

本书在编写过程中,得到了北京、上海、郑州等铁路局和铁道部运输局有关客运专家和同仁的大力支持和帮助,在此一并表示感谢!

由于编者水平所限,书中难免有疏漏之处,敬请批评指正。

2004 年 1 月

目 录

第一章 总 则	1
第一条 [本规程制定的目的和依据]	1
第二条 [适用范围]	2
第三条 [营业范围]	2
第四条 [车站揭示规定]	3
第五条 [有关术语及含义]	5
第六条 [授权事项]	6
第二章 旅客运输	8
第一节 铁路旅客运输合同	8
第七条 [铁路旅客运输合同定义]	8
第八条 [铁路旅客运输合同的有效期]	8
第九条 [旅客的基本权利和义务]	8
第十条 [承运人的基本权利和义务]	9
第二节 车 票	10
第十一条 [车票票面内容及颜色]	10
第十二条 [车票的种类]	12
第十三条 [车票票价]	14
第三节 售票与购票	17
第十四条 [售票与购票的一般规定]	17
第十五条 [软座票]	23
第十六条 [加快票]	26
第十七条 [卧铺票]	30

第十八条 [空调票]	35
第十九条 [儿童票]	37
第二十条 [学生票]	43
第二十一条 [伤残军人半价票]	54
第二十二条 [站台票]	57
第二十三条 [团体票]	59
第二十四条 [乘降所乘车的规定]	63
第四节 车票的有效期限	67
第二十五条 [车票有效期的计算]	67
第二十六条 [车票有效期的延长]	68
第五节 检票、验票和收票	69
第二十七条 [检票]	69
第二十八条 [收票的规定]	70
第二十九条 [稽查验票的规定]	74
第六节 乘车条件	75
第三十条 [旅客基本乘车条件]	75
第三十一条 [客票中途失效]	76
第三十二条 [乘坐卧铺的规定]	80
第三十三条 [非正常旅客乘车限制及措施]	83
第七节 变更	86
第三十四条 [车票签证]	86
第三十五条 [旅客要求变更列车等级、座别、 铺别]	89
第三十六条 [铁路责任使旅客变更列车等级、 座别、铺别]	93
第三十七条 [变更径路]	94
第三十八条 [越站]	97
第三十九条 [分乘]	101

第八节 误售、误购、误乘的处理·····	105
第四十条 [误售、误购的处理] ·····	105
第四十一条 [误售、误购免费送回,中途下车的 处理] ·····	111
第四十二条 [误售、误购车票有效期重新计算] ···	111
第九节 丢失车票的处理·····	115
第四十三条 [丢失车票的处理]·····	115
第十节 不符合乘车条件的处理·····	126
第四十四条 [有意不履行义务造成乘车条件 不符] ·····	126
第四十五条 [非主观原因造成乘车条件不符]····	133
第十一节 拒绝运送和运输合同的终止·····	139
第四十六条 [无票乘车而拒绝补票]·····	139
第四十七条 [乘车人违反国家法律法规的 处理] ·····	140
第十二节 退 票·····	141
第四十八条 [旅客要求退票的处理]·····	141
第四十九条 [承运人责任致使旅客退票]·····	149
第五十条 [线路中断,旅客要求退票] ·····	159
第十三节 携带品·····	166
第五十一条 [携带品免费重量和体积]·····	166
第五十二条 [禁止携带品和限量携带的范围]····	167
第五十三条 [违章携带品的处理规定]·····	169
第五十四条 [携带品的搬运、暂存] ·····	182
第十四节 旅客遗失物品的处理·····	184
第五十五条 [对遗失物品的处理方法]·····	184
第五十六条 [遗失物品的认领]·····	186

第三章 行李、包裹运输	187
第一节 行李、包裹运输合同	187
第五十七条 [行李、包裹运输合同及含义]	187
第五十八条 [行李票、包裹票应当载明的 主要事项]	187
第五十九条 [行李、包裹运输合同的起止时效] ...	188
第六十条 [托运人的基本权利和义务]	188
第六十一条 [承运人的基本权利和义务]	188
第二节 行李的范围	189
第六十二条 [行李的限定范围]	189
第六十三条 [行李中禁止夹带的物品]	190
第六十四条 [每件行李限定的最大重量和 体积]	191
第三节 包裹的范围	191
第六十五条 [包裹的限定范围及分类]	191
第六十六条 [超过包裹规定重量和特殊运输条件 物品的运输]	194
第六十七条 [不能按包裹运输的物品]	194
第四节 行李、包裹的托运与承运	195
第六十八条 [行李的托运次数限定]	195
第六十九条 [提供有效运输证明才能办理托运的 物品]	197
第五节 保价运输	198
第七十条 [保价运输]	198
第七十一条 [保价运输中声明价格的限定]	199
第七十二条 [保价费及核收限制]	200
第七十三条 [声明价格与实际价格的核定及	

限制]	203
第六节 包装和货签	203
第七十四条 [行李、包裹的包装标准]	203
第七十五条 [行包承运后、交付前包装破损、松散时的处理]	205
第七十六条 [铁路货签使用规定]	205
第七十七条 [安全标志使用及含义]	206
第七节 包裹的押运和带运	207
第七十八条 [押运物品及押运人的指定]	207
第七十九条 [带运包裹及其限定条款]	208
第八节 运到期限	210
第八十条 [运到期限及其计算标准]	210
第八十一条 [行李、包裹超过规定的运到期限运到的处理]	211
第八十二条 [行李逾期到达后的转运]	218
第八十三条 [超过运到期限 30 天以上仍未到达的处置]	224
第九节 到达保管、通知和查询	224
第八十四条 [行包到达免费保管期限]	224
第八十五条 [包裹到达通知]	225
第八十六条 [行包查询]	226
第十节 装卸、交付和转运	227
第八十七条 [装卸费的限定及核定]	227
第八十八条 [行包的领取]	227
第八十九条 [使用传真件领取行包的限定]	229
第九十条 [领取异状行包的处理规定]	230
第九十一条 [行李的转运]	231
第十一节 变更运输	231

第九十二条 [变更运输]·····	231
第九十三条 [变更后运杂费计算]·····	233
第十二节 品名重量不符及无票运输的处理·····	258
第九十四条 [品名重量不符的处置]·····	258
第九十五条 [无票运输]·····	274
第十三节 无法交付物品的处理·····	278
第九十六条 [无法交付物品及处理限制]·····	278
第九十七条 [无法交付物品的时间限定及通告 限制] ·····	279
第九十八条 [无法交付物品变卖所得款的 处理] ·····	279
第四章 特定运输 ·····	280
第一节 包 车·····	280
第九十九条 [包车的办理范围]·····	280
第一百条 [包车合同及其应有主要条款]·····	280
第一百零一条 [包车变更]·····	292
第二节 租车及自备车辆的挂运与行驶·····	301
第一百零二条 [租车合同及其应有主要条款]·····	301
第一百零三条 [企业自备车辆在“国铁”上挂运和 行驶的规定] ·····	302
第三节 过轨运输·····	308
第一百零四条 [过轨运输]·····	308
第五章 运输事故的处理 ·····	309
第一节 线路中断对旅客的安排·····	309
第一百零五条 [线路中断后应采取的措施]·····	309
第一百零六条 [线路中断后对旅客的安排]·····	310

第一百零七条	[线路中断后对旅客车票的处理]	310
第一百零八条	[线路通车后对旅客的安排]	315
第一百零九条	[绕道运输]	315
第二节	线路中断对行李、包裹的安排	319
第一百一十条	[线路中断后,发站对行包的 处理]	319
第一百一十一条	[线路中断,中途站领取]	326
第一百一十二条	[旅客在发站或中途站停止旅行, 托运的行李已运至到站,要求将 行李运回发站或中途站的处理]	328
第三节	现场处理	331
第一百一十三条	[旅客发生人身伤害或急病时的 规定]	331
第四节	赔偿责任和免责范围	332
第一百一十四条	[旅客人身伤害赔偿标准和 责任]	332
第一百一十五条	[行李、包裹事故赔偿标准]	334
第一百一十六条	[行李、包裹全部或部分灭失的 赔偿]	335
第一百一十七条	[旅客身体损害承运人不承担 责任的情况]	335
第一百一十八条	[行李、包裹损失承运人不承担 责任的情况]	336
第五节	事故赔偿、索赔时效及纠纷处理	336
第一百一十九条	[事故请求赔偿权的指定]	336
第一百二十条	[铁路企业责任事故赔偿]	337

第一百二十一条	[发生行李、包裹事故的处理] …	339
第一百二十二条	[发生事故,收货人要求赔偿时应提出的文字材料] ……………	357
第一百二十三条	[丢失的行李、包裹找到后的处理] ……………	358
第一百二十四条	[暂存物品发生丢失、损坏的处理] ……………	358
第一百二十五条	[承运人与旅客、托运人、收货人因合同纠纷产生索赔或互相间要求办理退补费用的有效期] …	358
第六章 附 则	……………	360
第一百二十六条	[修改权、解释权] ……………	360
第一百二十七条	[时间效力]……………	360

第一章 总 则

第一条 [本规程制定的目的和依据]

[《客规》原文] 为了维护铁路旅客运输的正常秩序,保护铁路旅客运输合同各方当事人的合法权益,依据《中华人民共和国铁路法》制定本规程。

[相关规定]

1.《铁路客运运价规则》第三条

国家铁路的旅客票价率和行李、包裹运价率由国务院铁路主管部门拟定,报国务院批准。客运杂费由国务院铁路主管部门规定。

经国务院铁路主管部门商国家物价主管部门同意,特殊区段可实行特殊运价。

2.《铁路客运运价规则》第四条

在国务院批准的价格内,经国家物价主管部门同意,国务院铁路主管部门可根据运输市场的需求实行浮动价格;对在铁路局管内运行的旅客列车的票、运价,可根据具体情况,赋予铁路局自行浮动的权力。

3.《铁路客运运价规则》第五条

国家铁路的客运运价,以元为计算单位,不足1元的尾数按四舍五入处理(但半价票价,棚车票价,市郊单程票价,行李、包裹及客运杂费的尾数保留至角)。对浮动票价应分别按

票种处理尾数。

4.《铁路客运运价规则》第六条

除另有规定者外,本规则是计算国家铁路的旅客、行李、包裹运输费用的基本依据。

第二条 [适用范围]

〔《客规》原条文〕 本规程适用于中华人民共和国境内的铁路旅客和行李、包裹公共运输。

〔相关规定〕 《铁路旅客运输办理细则》第二条

除另有规定者外,本细则适用于国家铁路和与国家铁路办理直通运输业务的其他铁路。

第三条 [营业范围]

〔《客规》原条文〕 国家铁路营业站的营业范围和与国家铁路办理直通运输业务的其他铁路营业站的营业范围以《铁路客运运价里程表》为准。其启用、封闭和营业范围的变更由国务院铁路主管部门批准,在《铁路客货运输专刊》上公布。

〔相关规定〕

1.《铁路旅客运输办理细则》第四条

客运营业站的启用、封闭和变更时,由所属铁路局(含集团公司,下同)于实施前 60 天报国务院铁路主管部门审批。

2.《铁路客运运价规则》第三十一条

国家铁路、合资铁路、地方铁路及特殊运价区段间相互办

理直通过轨运输时,应分别按各段里程计算客运运价,加总核收。国家铁路涉及几个地段时,里程采取通算。上述各段由于分段计算,有不足起码里程区段时,按起码里程计算,但卧铺票价按下表(表 1—1)所列比例计算。客运杂费按实际产生的核收。

表 1—1 400 km 卧铺票价比例计算表

里 程(km)	占400 km 卧铺票价的比例(%)
1~100	25
101~200	50
201~300	75
301~400	100

第四条 [车站揭示规定]

〔《客规》原条文〕 铁路车站有关营业处所应有相应的票价表、运价表、杂费表、时刻表和旅客须知等内容。遇有变动,须于实施前通告。未经通告不得实施。

〔相关规定〕

1.《铁路客运运输办理细则》第五条

车站各营业处所除应有《客规》规定的揭示内容外,为方便旅客,还应有铁路旅行常识,全国铁路营业站示意图,严禁携带危险品进站、上车的图例或文字说明,列车开车、中转换乘时刻,全国主要站中转换乘时刻表。在候车区域或上、下车通道还应有相应的车次、车厢顺号指引牌、检票车次牌等导向标志。行李包裹承运处还应有行包托运须知,行包包装标准,禁止托运和夹带违禁品的图例或文字说明,服务项目等。