

KEYUN GUIZHANG ZONGHE LIJIE YU YINGYONG

客运规章 综合理解与应用

刘敬杪 杜五一 主 编



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

客运规章综合理解与应用

刘敬杪 杜五一 主 编

王秀江 吴 军 副主编

李 艳 赵 棠

中国铁道出版社

2013年·北京

内 容 简 介

本书以《铁路旅客运输规程》的每一条文为基准内容,使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。

本书特别适应于一线职工班前、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,还可用作客运职工和各类运输专业学生学习用书、各类培训班的教学参考书。

图书在版编目(CIP)数据

客运规章综合理解与应用/刘敬杪,杜五一主编. —
北京:中国铁道出版社,2013.4(2013.7重印)
ISBN 978-7-113-16468-3

I. ①客… II. ①刘… ②杜… III. ①铁路运输—旅
客运输—规章制度—中国 IV. ①U293.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 086071 号

书 名:客运规章综合理解与应用
作 者:刘敬杪 杜五一

责任编辑:薛丽娜 电话:010-51873055 电子信箱:tdxuelina@163.com
封面设计:郑春鹏
责任校对:孙 玫
责任印制:陆 宁

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

网 址:<http://www.tdpress.com>

印 刷:三河市华丰印刷厂

版 次:2013年4月第1版 2013年7月第2次印刷

开 本:880 mm×1 230 mm 1/32 印张:10.25 字数:306 千

印 数:5001~10 000 册

书 号:ISBN 978-7-113-16468-3

定 价:29.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。

电话:(010) 51873170(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010) 63549504,路电(021) 73187



编写人员名单

主 编:刘敬杪 杜五一

副 主 编:王秀江 吴 军 李 艳

赵 棠

编写人员:纪书景 田社英 杜若文

赵景辉 闫 伟 李卫东

前言

《铁路旅客运输规程》(以下简称《客规》)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《客规》施行以来,相关客运规章进行过多次完善和修订,为了使客运系统广大干部职工能准确、全面、系统地学习、掌握客运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《客运规章综合理解与应用》一书。

本书以《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》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。

本书特别适合一线职工班前、班后和日常其他业务理论学习使用,同时注重满足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,还可用作客运职工和各类运输专业学生学习用书、各类培训班的教学参考书。

由于编者水平所限,书中难免有疏漏之处,敬请批评指正。

编者

2013年2月



目录

第一章 总 则	1
第一条 《客规》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	7
第一节 铁路旅客运输合同	7
第七条 铁路旅客运输合同定义	7
第八条 铁路旅客运输合同的有效期	7
第九条 旅客的基本权利和义务	7
第十条 承运人的基本权利和义务	8
第二节 车 票	9
第十一条 车票票面内容及颜色	9
第十二条 车票的种类	11
第十三条 车票票价	12
第三节 售票与购票	16
第十四条 售票与购票的一般规定	16
第十五条 软座票	23
第十六条 加快票	25
第十七条 卧铺票	28
第十八条 空调票	34

第十九条 儿童票	34
第二十条 学生票	41
第二十一条 伤残军人半价票	50
第二十二条 站台票	52
第二十三条 团体票	53
第二十四条 乘降所乘车的规定	54
第四节 车票的有效期限	59
第二十五条 车票有效期的计算	59
第二十六条 车票有效期的延长	60
第五节 检票、验票和收票	61
第二十七条 检验票	61
第二十八条 对铁路稽查工作的规定	63
第六节 乘车条件	64
第二十九条 旅客基本乘车条件	64
第三十条 客票中途失效	65
第三十一条 乘坐卧铺的规定	65
第三十二条 特殊旅客的处理	67
第三十三条 非正常旅客乘车限制及措施	67
第七节 变更	70
第三十四条 车票签证	70
第三十五条 旅客要求变更列车等级、座别、铺别	72
第三十六条 铁路责任使旅客变更列车等级、座别、铺别	77
第三十七条 变更径路	77
第三十八条 越站	78
第三十九条 分乘	83
第八节 误售、误购、误乘的处理	87
第四十条 误售、误购的处理	87
第四十一条 误售、误购免费送回,中途下车的处理	91

第四十二条 误售、误购车票有效期重新计算·····	91
第九节 丢失车票的处理·····	96
第四十三条 丢失车票的处理·····	96
第十节 不符合乘车条件的处理·····	107
第四十四条 有意不履行义务造成乘车条件不符·····	107
第四十五条 非主观原因造成乘车条件不符·····	116
第十一节 拒绝运送和运输合同的终止·····	121
第四十六条 无票乘车而拒绝补票·····	121
第四十七条 乘车人违反国家法律法规的处理·····	122
第十二节 退 票·····	123
第四十八条 旅客要求退票的处理·····	123
第四十九条 承运人责任致使旅客退票·····	127
第五十条 线路中断,旅客要求退票·····	137
第十三节 携 带 品·····	145
第五十一条 携带品免费重量和体积·····	145
第五十二条 禁止携带品和限量携带的范围·····	146
第五十三条 违章携带品的处理规定·····	148
第五十四条 携带品的搬运、暂存·····	156
第十四节 旅客遗失物品的处理·····	161
第五十五条 对遗失物品的处理方法·····	161
第五十六条 遗失物品的认领·····	162
第三章 行李、包裹运输 ·····	163
第一节 行李、包裹运输合同·····	163
第五十七条 行李、包裹运输合同及含义·····	163
第五十八条 行李票、包裹票应当载明的主要事项·····	163
第五十九条 行李、包裹运输合同的起止时效·····	164
第六十条 托运人的基本权利和义务·····	164
第六十一条 承运人的基本权利和义务·····	164

第二节 行李的范围·····	165
第六十二条 行李的限定范围·····	165
第六十三条 行李中禁止夹带的物品·····	165
第六十四条 每件行李限定的最大重量和体积·····	166
第三节 包裹的范围·····	167
第六十五条 包裹的限定范围及分类·····	167
第六十六条 运输超过包裹规定重量和特殊运输条件物品的 运输·····	168
第六十七条 不能按包裹运输的物品·····	169
第四节 行李、包裹的托运与承运·····	169
第六十八条 行李的托运次数限定·····	169
第六十九条 提供有效运输证明才能办理托运的物品·····	171
第五节 保价运输·····	172
第七十条 保价运输·····	172
第七十一条 保价运输中声明价格的限定·····	173
第七十二条 保价费及核收限制·····	173
第七十三条 声明价格与实际价格的核定及限制·····	176
第六节 包装和货签·····	176
第七十四条 行李、包裹的包装标准·····	176
第七十五条 行包承运后、交付前包装破损、松散时的 处理·····	177
第七十六条 铁路货签使用规定·····	178
第七十七条 安全标志使用及含义·····	179
第七节 包裹的押运·····	179
第七十八条 押运物品及押运人的指定·····	179
第八节 运到期限·····	181
第七十九条 运到期限及其计算标准·····	181
第八十条 行李、包裹超过规定的运到期限运到的处理·····	181

第八十一条 行李逾期到达后的转运·····	185
第八十二条 超过运到期限 30 天以上仍未到达的处置 ·····	194
第九节 到达保管、通知和查询 ·····	194
第八十三条 行包到达免费保管期限·····	194
第八十四条 包裹到达通知·····	195
第八十五条 行包查询·····	196
第十节 装卸、交付和转运 ·····	196
第八十六条 装卸费的限定及核定·····	196
第八十七条 行包的领取·····	197
第八十八条 使用传真件领取行包的限定·····	198
第八十九条 领取异状行包的处理规定·····	199
第九十条 行李的转运·····	199
第十一节 变更运输·····	200
第九十一条 变更运输·····	200
第九十二条 变更后运杂费计算·····	201
第十二节 品名重量不符及无票运输的处理·····	224
第九十三条 品名重量不符的处置·····	224
第九十四条 无票运输·····	234
第十三节 无法交付物品的处理·····	242
第九十五条 无法交付物品及处理限制·····	242
第九十六条 无法交付物品的时间限定及通告限制·····	243
第九十七条 无法交付物品变卖所得款的处理·····	243
第四章 特定运输·····	244
第一节 包 车·····	244
第九十八条 包车的办理范围·····	244
第九十九条 包车合同及其应有主要条款·····	244
第一百条 包车变更·····	254
第二节 租车及自备车辆的挂运与行驶·····	263

第一百零一条	租车合同及其应有主要条款·····	263
第一百零二条	企业自备车辆在“国铁”上挂运和行驶的规定·····	264
第三节	过轨运输·····	269
第一百零三条	过轨运输·····	269
第五章	运输事故的处理·····	270
第一节	线路中断对旅客的安排·····	270
第一百零四条	线路中断后应采取的措施·····	270
第一百零五条	线路中断后对旅客的安排·····	271
第一百零六条	线路中断后对旅客车票的处理·····	271
第一百零七条	线路通车后对旅客的安排·····	275
第一百零八条	绕道运输·····	275
第二节	线路中断对行李、包裹的安排·····	278
第一百零九条	线路中断后,发站对行包的处理·····	278
第一百一十条	线路中断,中途站领取·····	282
第一百一十一条	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·····	285
第三节	现场处理·····	289
第一百一十二条	旅客发生人身伤害或急病时的规定·····	289
第四节	赔偿责任和免责范围·····	290
第一百一十三条	旅客人身伤害赔偿标准和责任·····	290
第一百一十四条	旅客携带品毁损、灭失时,承运人有过错的赔偿规定·····	290
第一百一十五条	行李、包裹损失承运人不承担责任的情况·····	291
第一百一十六条	行李、包裹事故赔偿标准·····	291
第一百一十七条	行李、包裹全部或部分灭失的赔偿·····	292
第五节	事故赔偿、索赔时效及纠纷处理·····	292

目 录

第一百一十八条	事故请求赔偿权的指定	292
第一百一十九条	旅客携带品损失时,请求赔偿的依据	293
第一百二十条	发生行李、包裹事故的处理	293
第一百二十一条	发生事故,收货人要求赔偿时,应在规定的 期限内提出并应附的文字材料	302
第一百二十二条	丢失的行李、包裹找到后的处理	310
第一百二十三条	暂存物品丢失、损坏的处理	310
第一百二十四条	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	310
第六章	附 则	312
第一百二十五条	修改权、解释权	312
第一百二十六条	时间效力	312

第一章

总 则

第一条 《客规》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 国家铁路的旅客票价,以5角为计算单位,不足5角的尾数按2.5角以下舍去、2.5角及以上进为5角处理。国家铁路的行李、包裹运价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》(以下简称《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.《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各客运运价,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,但卧铺票价规定按下表(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 千米卧铺票比例计算表

里 程(千米)	占 400 千米卧铺票价的比例(%)
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.《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。

2.《铁路客运运价规则》第三十二条 客运杂费是指在铁路运输过程中,除去旅客车票票价、行李包裹运价以外,铁路运输企业向旅客、托运人、收货人提供的辅助作业、劳务及物耗等所收的费用。

3.《铁路客运运价规则》第三十三条 客运杂费的收费项目和收费标准由国务院铁路主管部门制定,统一规定的部分杂费收费项目和收费标准见下表(表 1-2)。

表 1-2 客运杂费收费项目及收费标准

收费项目		计费条件	收费标准	备注
1		站台票		1 元/张
2	手续费	列车上补卧铺	5 元/人次	同时发生时按最高标准核收一次手续费
		其他	2 元/人次	
3	退票费	按每张车票面额计算	5%(以 5 角为单 位, 2.5 角以下舍去, 2.5 角及以上进为 5 角)	最低按 2 元计算
4	送票费	送到集中取票点	3 元/人次	
		送到旅客所在地	5 元/人次	
5	标签费	货签费	0.25 元/个	
		安全标志费	0.2 元/个	
6	行李、包裹变更手续费	装运前	5 元/票次	
		装运后	10 元/票次	
7	行李、包裹查询费	行李、包裹交付后, 旅客或收货人还要求查询时	5 元/票次	
8	行李、包裹装卸费	从行李房收货地点至装上行李车, 或从行李车卸下至交付地点, 各为一次装卸作业	2 元/件次	超过每件规定重量的, 按其超重倍数增收
9	行李、包裹保管费	超过免费保管期限, 每日核收	3 元/件	超过每件规定重量的, 按其超重倍数增收
10	行李、包裹搬运费	从车站广场停车地点搬运至行包房办理处或从行包交付处搬运至广场停车地点各为一次搬运作业; 由汽车搬上、搬下时, 每搬一次, 另计一次搬运作业	1 元/件次	超过每件规定重量的, 按其超重倍数增收
11	行李、包裹接取送达费	接取、送达各为一次作业每 5 千米(不足 5 千米按 5 千米计算)核收	5 元/件次	超过每件规定重量的, 按其超重倍数增收