

中华人民共和国铁道部

# 铁路旅客运输规程

铁运(1997)101号

自1997年12月1日起施行

# 铁路客运运价规则

铁运(1997)102号

自1997年12月1日起施行

中国铁道出版社

1997年·北京

(京)新登字 063 号

中华人民共和国铁道部

铁路旅客运输规程

铁路客运运价规则

中国铁道出版社出版发行

(100054,北京市宣武区右安门西街 8 号)

中国铁道出版社印刷厂印刷

1997 年 10 月第 1 版 第 1 次印刷

开本:787×1092 1/32 印张:1.625 字数:31 千字

印数:1—80 000 册

---

统一书号:15113·1096 定价:4.00 元

版权所有 盗印必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社发行部调换。

# 目 录

## 铁路旅客运输规程

第一章 总 则	1
第二章 旅客运输	3
第一节 铁路旅客运输合同	3
第二节 车 票	4
第三节 售票与购票	5
第四节 车票的有效期	7
第五节 检票、验票和收票	8
第六节 乘车条件	8
第七节 变 更	9
第八节 误售、误购、误乘的处理	10
第九节 丢失车票的处理	11
第十节 不符合乘车条件的处理	11
第十一节 拒绝运送和运输合同的终止	12
第十二节 退 票	12
第十三节 携 带 品	13
第十四节 旅客遗失物品的处理	15
第三章 行李、包裹运输	16
第一节 行李、包裹运输合同	16
第二节 行李的范围	17
第三节 包裹的范围	17
第四节 行李、包裹的托运与承运	18

第五节	保价运输 .....	19
第六节	包装和货签 .....	20
第七节	包裹的押运和带运 .....	20
第八节	运到期限 .....	21
第九节	到达保管、通知和查询 .....	21
第十节	装卸、交付和转运 .....	22
第十一节	变更运输 .....	23
第十二节	品名不符及无票运输的处理 .....	23
第十三节	无法交付物品的处理 .....	24
第四章	特定运输 .....	25
第一节	包    车 .....	25
第二节	租车及自备车辆的挂运与行驶 .....	26
第三节	过轨运输 .....	26
第五章	运输事故的处理 .....	27
第一节	线路中断对旅客的安排 .....	27
第二节	线路中断对行李、包裹的安排 .....	27
第三节	现场处理 .....	28
第四节	赔偿责任和免责范围 .....	28
第五节	事故赔偿、索赔时效及纠纷处理 .....	29
第六章	附    则 .....	32
<b>铁路客运运价规则</b>		
第一章	总    则 .....	33
第二章	运价里程 .....	34
第三章	旅客票价 .....	35
第四章	行李、包裹运价 .....	35
第五章	特定运价 .....	37
第六章	客运杂费 .....	39

第七章	附 则 .....	44
附件一	旅客票价表 .....	另册
附件二	行李包裹运价表 .....	另册
附件三	铁路客运运价里程表 .....	另册

# 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。

第二条 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。

第三条 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《铁路旅客运输专刊》上公布。

第四条 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。

第五条 下列用语在本规程内的意义:

承运人:与旅客或托运人签有运输合同的铁路运输企业。铁路车站、列车及与运营有关人员在执行职务中的行为代表承运人。

旅客:持有铁路有效乘车凭证的人和同行的免费乘车儿童。根据铁路货物运输合同押运货物的人视为旅客。

托运人;委托承运人运输行李或小件货物并与其签有行李包裹运输合同的人。

收货人:凭有效领取凭证领收行李、包裹的人。

等级:同等距离以承运人提供的乘车条件不同确定。

客运记录:指在旅客或行李、包裹运输过程中因特殊情况,承运人与旅客、托运人、收货人之间需记载某种事项或车站与列车之间办理业务交接的文字凭证。

时间:以北京时间为准,从零时起计算,实行24小时制。

以上、以下、以前、以后、以内、以外:均含本数。

第六条 在不违反本规程原则的前提下,铁路运输企业可根据具体情况制订补充规定在本企业管辖范围内实行并报国务院铁路主管部门备案。

## 第二章 旅客运输

### 第一节 铁路旅客运输合同

第七条 铁路旅客运输合同是明确承运人与旅客之间权利义务关系的协议。起运地承运人依据本规程订立的旅客运输合同对所涉及的承运人具有同等约束力。

铁路旅客运输合同的基本凭证是车票。

第八条 铁路旅客运输合同从售出车票时起成立，至按票面规定运输结束旅客出站时止，为合同履行完毕。旅客运输的运送期间自检票进站起至到站出站时止计算。

第九条 旅客的基本权利和义务是：

权利：

1. 依据车票票面记载的内容乘车；
2. 要求承运人提供与车票等级相适应的服务并保障其旅行安全；
3. 因承运人过错发生身体损害或物品损失时，有权要求承运人给予赔偿。

义务：

1. 支付运输费用；
2. 遵守国家法令和铁路运输规章制度，听从铁路车站、列车工作人员的引导，按照车站的引导标志进、出站；
3. 爱护铁路设备、设施，维护公共秩序和运输安全。

第十条 承运人的基本权利和义务是：

权利：

1. 依照规定收取运输费用；
2. 要求旅客遵守国家法令和铁路规章制度,保证安全；
3. 对损害他人利益和铁路设备、设施的行为有权制止、消除危险和要求赔偿。

义务：

1. 确保旅客运输安全正点；
2. 为旅客提供良好的旅行环境和服务设施,不断提高服务质量,文明礼貌地为旅客服务；
3. 因承运人过错造成旅客身体损害或物品损失时予以赔偿。

## 第二节 车 票

第十一条 车票票面(特殊票种除外)主要应当载明：

1. 发站和到站站名；
2. 座别、卧别；
3. 径路；
4. 票价；
5. 车次；
6. 乘车日期；
7. 有效期。

第十二条 车票中包括客票和附加票两部分。客票部分为软座、硬座。附加票部分为加快票、卧铺票、空调票。

附加票是客票的补充部分,除儿童外,不能单独使用。

第十三条 车票票价为旅客乘车日的适用票价。承运人调整票价时,已售出的车票不再补收或退还票价差额。

### 第三节 售票与购票

第十四条 车票应在承运人或销售代理人的售票处购买。在有运输能力的情况下,承运人或销售代理人应按购票人的要求发售车票。

承运人可以开办往返票、联程票(指在购票地能够买到换乘地或返回地带有席位、铺位号的车票)、定期、不定期、储值、定额等多种售票业务,以便于购票人购票和使用。

第十五条 发售软座客票时最远至本次列车终点站。旅客在乘车区间中,一段乘坐硬座车,一段乘坐市郊车、棚车时,全程发售硬座客票。其中一段乘坐软座时,另收软座区间的软硬座票价差额。

第十六条 旅客购买加快票必须有软座或硬座客票。发售加快票的到站,必须是所乘快车或特别快车的停车站。发售需要中转换车的加快票的中转站还必须是有同等级快车始发的车站。

第十七条 旅客购买卧铺票必须有软座或硬座客票,乘坐快车时还应有加快票。卧铺票的到站、座别必须与客票的到站、座别相同。中转换车时,卧铺票只发售到旅客换车站。

购买卧铺票的旅客在中途站上车时,应在买票时说明,售票员应在车票背面注明××站上车。乘坐其他列车到中途站时,应另行购买发站至中途站的车票。

第十八条 旅客乘坐提供空调的列车时,应购买相应等级的车票或空调票。旅客在全部旅途中分别乘坐空调车和普通车时,可发售全程普通硬座车票,对乘坐空调车区段另行核收空调车与普通车的票价差额。

第十九条 承运人一般不接受儿童单独旅行(乘火车通

学的学生和承运人同意在旅途中监护的除外)。随同成人旅行身高 1.1~1.4 米的儿童,享受半价客票、加快票和空调票(以下简称儿童票)。超过 1.4 米时应买全价票。每一成人旅客可免费携带一名身高不足 1.1 米的儿童,超过一名时,超过的人数应买儿童票。

儿童票的座别应与成人车票相同,其到站不得远于成人车票的到站。

免费乘车的儿童单独使用卧铺时,应购买全价卧铺票,有空调时还应购买半价空调票。

第二十条 在普通大、专院校,军事院校,中、小学和中等专业学校、技工学校就读,没有工资收入的学生、研究生,家庭居住地和学校不在同一城市时,凭附有加盖院校公章的减价优待证的学生证(小学生凭书面证明),每年可享受四次家庭至院校(实习地点)之间的半价硬座客票、加快票和空调票(以下简称学生票)。新生凭录取通知书、毕业生凭学校书面证明可买一次学生票。

华侨学生和港澳台学生按照上述规定同样办理。

发售学生票时应以近径路或换乘次数少的列车发售。

下列情况不能发售学生票:

1. 学校所在地有学生父或母其中一方时;
2. 学生因休学、复学、转学、退学时;
3. 学生往返于学校与实习地点时。

第二十一条 中国人民解放军和中国人民武装警察部队因伤致残的军人(以下简称伤残军人)凭“革命伤残军人证”享受半价的软座、硬座客票和附加票。

“革命伤残军人证”的式样由中华人民共和国民政部颁布。现役伤残军人的“革命伤残军人证”由中国人民解放军总

后勤部签发;退役伤残军人的“革命伤残军人证”由各省、自治区、直辖市民政部门签发。

第二十二条 到站台上迎送旅客的人员应买站台票。站台票当日使用一次有效。对经常进站接送旅客的单位,车站可根据需要发售定期站台票。随同成人进站身高不足1.1米的儿童及特殊情况经车站同意进站人员可不买站台票。未经车站同意无站台票进站时,加倍补收站台票款。遇特殊情况,站长可决定暂停发售站台票。

第二十三条 20人以上乘车日期、车次、到站、座别相同的旅客可作为团体旅客,承运人应优先安排;如填发代用票时除代用票持票本人外,每人另发一张团体旅客证。

第二十四条 在无人售票的乘降所上车的人员,可在列车内购票,不收手续费。

## 第四节 车票的有效期

第二十五条 车票的有效期按下列规定计算:

1. 客票的有效期按乘车里程计算:500千米以内为两日,超过500千米时,每增加500千米增加一日,不足500千米的尾数也按一日计算。

市郊票的有效期由铁路运输企业自定。

2. 卧铺票按指定的乘车日期和车次使用有效,其他附加票随同客票使用有效。

3. 各种车票的有效期从指定乘车日起至有效期最后一日的24时止计算。

4. 改签后的客票提前乘车时,有效期从实际乘车日起计算;改晚乘车时,按原指定乘车日起计算。

5. 变径后的客票有效期按分歧站以后的里程重新计算。

6. 其他票种按票面规定的时间或要求使用有效。

第二十六条 遇有下列情况可延长车票的有效期：

1. 因列车满员、晚点、停运等原因，使旅客在规定的有效期内不能到达到站时，车站可视实际需要延长车票的有效期。延长日数从客票有效期终了的次日起计算。

2. 旅客因病，在客票有效期内，出具医疗单位证明或经车站证实时，可按医疗日数延长有效期，但最多不超过10天；卧铺票不办理延长，可办理退票手续；同行人同样办理。

## 第五节 检票、验票和收票

第二十七条 车站对进出站的旅客和人员应检票，列车对乘车旅客应验票。对持半价票和各种乘车证的旅客须核对相应的证件，经确认无误后打查验标记。

第二十八条 车站(到乘降所下车时为列车)对已使用完毕的车票应收回。旅客需报销时，应事先声明，站、车将销角的车票交旅客作为报销凭证。学生票不给报销凭证。

第二十九条 铁路稽查人员凭稽查证件、佩带稽查臂章可以在车内验票。

## 第六节 乘车条件

第三十条 旅客须按票面载明的日期、车次、席别乘车，并在票面规定有效期内到达到站。旅客如在票面指定的日期、车次于中途站上车时，未乘区间票价不退。旅客可在列车中途停车站下车，也可在车票有效期内恢复旅行，但中途下车后，卧铺票即行失效。

中转换车和中途下车旅客继续旅行时，应先行到车站办理车票签证手续。

**第三十一条** 旅客在乘车途中客票有效期终了,要求继续乘车时,应自有效期终了站或最近前方停车站起,另行补票,核收手续费,定期票可按有效使用至到站。

**第三十二条** 乘坐卧铺旅客的车票由列车员保管并发给卧铺证,下车以前交换。如在列车开车 1 小时后卧铺仍无人使用时,列车长可将该铺另行出售。持票旅客再来卧铺时,应尽量安排同等席别的其它铺位;没有空位时,应编制客运记录交旅客,由到站退还卧铺票价,核收退票费。

卧铺只能由持票本人使用,成人带儿童或两个儿童可共用一个卧铺。

**第三十三条** 烈性传染病患者、精神病患者或健康状况危及他人安全的旅客,站、车可以不予运送;已购车票按旅客退票的有关规定处理。

## **第七节 变 更**

**第三十四条** 旅客不能按票面指定的日期、车次乘车时,在不延长客票有效期的前提下,可以办理一次提前或改晚乘车签证手续。办理改晚乘车签证手续时,最迟不超过开车后 2 小时,团体旅客必须在开车 48 小时以前办理。往返票、联程票、卧铺票不办理改签。

**第三十五条** 旅客可要求变更高于原票等级的列车或铺位、座席。办理时核收变更区间的票价差额,核收手续费,不足起码里程按起码里程计算。变更低于原票等级的列车、铺位、座席时不予办理。旅客中途自行变更低于原票等级的列车、铺位、座席时,票价差额部分不予退还。

**第三十六条** 因承运人责任使旅客不能按票面记载的日期、车次、座别、铺别乘车时,站、车应重新妥善安排。重新安排

的列车、座席、铺位高于原票等级时,超过部分票价不予补收。低于原票等级时,应退还票价差额,不收退票费。

**第三十七条** 旅客在车站和列车内可要求变更一次径路,但须在客票有效期内能够到达到站时方可办理。办理时,原票价低于变径后的票价时,应补收新旧径路里程票价差额,核收手续费。原票价高于或相等于变更后的径路票价时,持原票乘车有效,差额部分(包括列车等级不符的差额)不予退还。

**第三十八条** 旅客在车票到站前要求越过到站继续乘车时,在有运输能力的情况下列车应予以办理。核收越站区间的票价和手续费。

**第三十九条** 两名以上旅客共持一张代用票要求办理分票手续时,站、车应予以办理。办理时按分票的张数核收手续费。

## **第八节 误售、误购、误乘的处理**

**第四十条** 发生车票误售、误购时,在发站应换发新票。在中途站、原票到站或列车内应补收票价时,换发代用票,补收票价差额。应退还票价时,站、车应编制客运记录交旅客,作为乘车至正当到站要求退还票价差额的凭证,并应以最方便的列车将旅客运送至正当到站,均不收取手续费或退票费。

**第四十一条** 因误售、误购或误乘需送回时,承运人应免费将旅客送回。在免费送回区间,旅客不得中途下车。如中途下车,对往返乘车区间补收票价,核收手续费。

**第四十二条** 由于误售、误购、误乘或坐过了站在原票有效期不能到达到站时,应根据折返站至正当到站间的里程,重新计算车票有效期。

## 第九节 丢失车票的处理

第四十三条 旅客丢失车票应另行购票。在列车上应自丢失站起(不能判明时从列车始发站起)补收票价,核收手续费。旅客补票后又找到原票时,列车长应编制客运记录交旅客,作为在到站出站前向到站要求退还后补票价的依据。退票核收退票费。

## 第十节 不符合乘车条件的处理

第四十四条 有下列行为时,除按规定补票,核收手续费以外,还必须加收应补票价50%的票款:

1. 无票乘车时,补收自乘车站(不能判明时自始发站)起至到站止车票票价。持失效车票乘车按无票处理。

2. 持用伪造或涂改的车票乘车时,除按无票处理外并送交公安部门处理。

3. 持站台票上车并在开车20分钟后仍不声明时,按无票处理。

4. 持用低等级的车票乘坐高等级列车、铺位、座席时,补收所乘区间的票价差额。

5. 旅客持半价票没有规定的减价凭证或不符合减价条件时,补收全价票价与半价票价的差额。

第四十五条 有下列情况时只补收票价,核收手续费:

1. 应买票而未买票的儿童只补收儿童票。身高超过1.4米的儿童使用儿童票乘车时,应补收儿童票价与全价票价的差额。

2. 持站台票上车送客未下车但及时声明时,只补收至前方停车站的票款。

3. 经站、车同意上车补票的。

4. 旅客未按票面指定的日期、车次乘车(含错后乘车2小时以内的)但乘坐票价相同的列车时,列车换发代用票;超过2小时均按失效处理。

5. 旅客所持车票日期、车次相符但未经车站剪口的应补剪;中转换乘或中途下车应签证而未签证的应补签。补剪、补签只核收手续费,但已使用至到站的车票不再补剪、补签。

## 第十一节 拒绝运送和运输合同的终止

第四十六条 对无票乘车而又拒绝补票的人,列车长可责令其下车并应编制客运记录交县、市所在地车站或三等以上车站处理(其到站近于上述到站时应交到站处理)。车站对列车移交或本站发现的上述人员应追补应收和加收的票款,核收手续费。

第四十七条 对违反国家法律、法规,在站内、列车内寻衅滋事、扰乱公共秩序的人,站、车均可拒绝其上车或责令其下车;情节严重的送交公安部门处理;对未使用至到站的票价不予退还,并在票背面做相应的记载,运输合同即行终止。

## 第十二节 退 票

第四十八条 旅客要求退票时,按下列规定办理,核收退票费:

1. 在发站开车前,特殊情况也可在开车后2小时内,退还全部票价。团体旅客必须在开车48小时以前办理。

2. 在购票地退还联程票和往返票时,必须于折返地或换乘地的列车开车前5天办理。在折返地或换乘地退还未使用部分车票时,按本条第1项办理。