



模块 3 铁路客运条件

当前铁路旅行是大多数人中远程旅行的首选,而乘车时需要遵守各种条件,在本模块将对铁路客运条件进行介绍。

3.1 旅客运输合同

3.1.1 旅客运输合同相关法律法规

按照《中华人民共和国立法法》规定,我国现行的法律规范体系在纵向上根据立法权限和法律效力划分为三个层次,即法律,行政法规,地方性法规、自治条例、单行条例和部门规章。据此,与铁路旅客运输合同相关的法律法规体系在纵向上也由以下三个层次构成:

1. 由全国人大及其常委会制定的铁路旅客运输合同相关法律

由全国人大及其常委会制定的与铁路旅客运输合同相关的法律主要有《中华人民共和国民法通则》、《中华人民共和国合同法》(以下简称《合同法》)、《中华人民共和国铁路法》(以下简称《铁路法》)等。在这些法律中又区分为特别规定与一般规定。其中,《铁路法》中适用于铁路旅客运输合同管理的内容属于特别规定,其余法律中适用于铁路旅客运输合同管理的内容则属于一般规定。根据《中华人民共和国立法法》第92条规定:“同一机关制定的法律、行政法规、地方性法规、自治条例和单行条例、规章,特别规定与一般规定不一致的,适用特别规定。”为此,就铁路旅客运输合同适用法律而言,《铁路法》的效力高于其他法律的效力。但在现行《铁路法》中,就铁路客运合同所制定的规范条文较少,这种现状使得铁路客运在处理铁路客运合同关系时,需要以《合同法》中的适用内容为主要依据。它们在法律效力上高于相关的行政法规和规章。

2. 由国务院制定的铁路旅客运输合同相关行政法规

在法律效力上,由国务院制定的铁路旅客运输合同相关行政法规低于由全国人大及其常委会制定的与铁路旅客运输合同相关的法律,但高于由国务院铁路主管部门制定的铁路客运规章。

由国务院制定的与铁路客运合同相关的现行行政法规主要有《铁路安全管理条例》《铁路交通事故应急救援和调查处理条例》等。

其中,《铁路安全管理条例》是为了加强铁路安全管理,保障铁路运输安全和畅通,保护人身安全和财产安全而制定的。该条例于2013年7月24日国务院第18次常务会议通过,自2014年1月1日起施行。

3. 由国务院铁路主管部门制定的铁路客运规章

在铁路旅客运输合同相关法律法规体系中,铁路客运规章的法律效力最低,即所有的铁路客运规章都不得与铁路旅客运输合同适用的法律及行政法规的内容相抵触,如果规章中出现了与法律、法规规定不相符的内容,出现铁路旅客运输合同纠纷时,就要优先以法律、行政法规的规定为依据。

目前,由国务院铁路主管部门制定的现行铁路客运规章主要包括《客规》、《铁路旅客运输办理细则》(以下简称《细则》)、《铁路客运运价规则》、《铁路旅客车票实名制管理办法》、《铁路旅客运输安全检查管理办法》、《违反〈铁路安全管理条例〉行政处罚实施办法》等。

其中,《客规》是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《铁路法》制定的规范铁路旅客运输合同关系的基本规章,适用于我国境内的所有铁路旅客和行李、包裹公共运输。

《细则》是依照《客规》制定的用于规范铁路运输企业内部办理旅客及行李、包裹运输工作的配套规章。

《铁路旅客车票实名制管理办法》是为了保障铁路旅客生命财产安全,维护旅客运输秩序,根据《铁路安全管理条例》而制定。在中华人民共和国境内实施铁路旅客车票(简称车票)实名购买、查验活动适用该办法。该办法由中华人民共和国交通运输部令2014年第20号颁布,自2015年1月1日起施行。

《铁路旅客运输安全检查管理办法》是为了保障铁路运输安全和旅客生命财产安全,加强和规范铁路旅客运输安全检查工作,根据《铁路法》《铁路安全管理条例》等法律、行政法规和国家有关规定而制定。该办法由中华人民共和国交通运输部令2014年第21号颁布,自2015年1月1日起施行。

3.1.2 旅客运输合同的含义和凭证

1. 旅客运输合同的含义

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。起运地承运人与旅客订立的旅客运输合同,对所涉及的承运人都有连带关系,具有同等约束力。

铁路旅客运输合同从售出车票时起成立,自旅客进站检验车票为合同履行开始,至按票面规定运输结束旅客出站缴销车票时止,为合同履行完毕。

2. 旅客运输合同的凭证

铁路旅客运输合同的基本凭证是车票。

除车票外,还有铁路乘车证和特种乘车证。特种乘车证包括:

- (1)全国铁路通用乘车证。
- (2)中央和各省(市)、自治区机要部门使用的软席乘车证(限乘指定的乘车位置)。

(3) 邮政部门使用的机要通信人员免费乘车证,包括押运员、检查员(只限乘坐邮车及铁路指定的位置)。

(4) 邮局押运人员免费乘车证(只限乘坐邮车及铁路指定的位置)。

(5) 邮局视导员免费乘车证(只限乘坐邮车及铁路指定的位置)。

(6) 口岸站的海关、边防军、银行使用的往返免费乘车书面证明。

(7) 我国铁路邀请的外国铁路代表团使用的中华人民共和国铁路免费乘车证。

(8) 用于到外站装卸作业及抢险的调度命令。

另外,为了加强对铁路运输企业执行国家政策法令的监督,国务院铁路主管部门邀请的其他政府部门和新闻单位检查铁路工作乘车时所使用的“全国铁路免费乘车证”可乘坐除国际列车以外的各种等级、席别的列车。“全国铁路免费乘车证”由国务院铁路主管部门制发和管理。

3.1.3 基本权利和义务

1. 旅客的基本权利和义务

(1) 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 对运送期间发生的身体损害有权要求承运人赔偿。

④ 对运送期间因承运人过错造成的随身携带物品损失有权要求承运人赔偿。

(2) 义务。

① 支付运输费用,当场核对票、款,妥善保管车票,保持票面信息完整且可识别。

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。

④ 对造成铁路或者其他旅客的损失予以赔偿。

2. 承运人的基本权利和义务

(1) 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。

(2) 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 对运送期间发生的旅客身体损害予以赔偿。

④ 对运送期间因承运人过错造成的旅客随身携带物品损失予以赔偿。

3.2 车票及其发售规定

3.2.1 车票的作用和分类

1. 车票的作用

车票是旅客乘车的凭证,是旅客和铁路缔结运输合同、发生运输关系的依据,也是旅客支付票价和办理旅客意外伤害强制保险的根据。

2. 车票的分类

车票是乘车票据的总称。车票票面(特殊票种除外)主要应当载明发站、到站、径路、座别、卧别、票价、车次、乘车日期、有效期等内容,其分类情况如下:

(1)按形式分。

①磁卡式。在一些大的客运站通过电子计算机等高科技设备发售磁卡票,如图 3-1 所示。

②薄纸式。薄纸式车票包括电子售票机打印的软纸票及根据需要临时填发的代用票等。



图 3-1 磁卡式车票

(2)按性质分。

①客票。客票包括软座和硬座客票。

②附加票。附加票包括加快票、卧铺票和空调票。附加票是客票的补充部分,可以与客票合并发售,但除免费儿童外不能单独使用。

(3)按乘车情况分。

①直达票。直达票指从发站至到站不需中转换乘的车票。

②通票。通票指从发站至到站需中转换乘的车票。

3.2.2 车票的发售规定

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。承运人还可以开办往返票、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。

1. 客票

(1) 承运人在发售客票时,应根据购票人指定的到站、座别、径路发售,不得为图方便,使用到站不同而票价相同的客票来互相代替。

(2) 发售软座客票时最远至本次列车终点站。为了方便旅客和充分利用运输能力,对于白天乘车的旅客,在软卧车有空余包房的条件下,车站可根据列车长的预报发售软座客票。始发站给中途站预留的包房,可利用其发售最远至预留站的软座客票,但涉及夜间(20时至次日7时)乘车时不得超过2h,超过2h时不得发售软座客票。

(3) 旅客在乘车过程中,要求一段乘坐硬座车,一段乘坐软座车时,全程发售硬座客票。乘坐软座时,另收软座区段的软、硬座票价差额。

(4) 发售去边境地区的客票时,应要求旅客出示国务院铁路主管部门、公安部门规定的边境居民证、身份证或边境通行证。

(5) 发售动车组列车车票时,最远至本次列车终点站。

2. 加快票

(1) 旅客凭软座或硬座客票购买加快票。

(2) 发售加快票的到站必须是所乘快车、快速车或特别快车的停车站。

(3) 发售需要中转换车的加快票的中转站,必须是有同等级快车始发的车站,还应具备发到站之间全程都应有快车运行,如中间无快车运行的区段时,则不能发售全程加快票。

(4) 新型空调列车的普快、快速、特快的车票,最远只能售至本次列车终点站或换车站。

3. 卧铺票

(1) 旅客凭软座或硬座客票(乘快车时还应有加快票)购买卧铺票。身高不够1.2m的儿童单独使用卧铺时,只购买全价卧铺票,如有空调时还应购买半价空调票,但不必购买儿童票。

(2) 卧铺票必须和客票的座别、到站相同,但对持通票的旅客,其卧铺票只发售至中转站;为了照顾旅客对卧铺使用的要求,发站给中途站预留的铺位,如旅客的到站是预留站或预留站以近的车站时,可利用其发售到最远至预留站的卧铺票。

4. 空调票

(1) 旅客乘坐提供空调的列车(或车厢)时,应购买相应等级的车票或空调票。由于旅客乘坐空调的列车(或车厢)不同,票价也不相同,如乘坐新型空调列车或新型空调成组车列时,该列车(或成组车列)的票价可上浮30%~50%计算;如乘坐不成组的普通空调列车,该票价是不上浮的。为此,旅客应根据所乘坐的空调列车(或车厢)支付相应等级的票价。

(2) 旅客在全部旅途中分别乘坐空调车和普通车时,可发售全程普通车的车票,对乘坐空调车区段另行核收空调车与普通车的票价差额。

5. 减价票

减价票包括儿童减价票、学生减价票和伤残军人半价票。减价票应按下列规定发售:

(1) 儿童减价票(简称儿童票)。身高1.2~1.5m的儿童乘车时,可购买半价客票、加快

票和空调票。超过 1.5 m 的儿童和不足 1.5 m 的成人,均应购买全价票。每位成人旅客可免费携带身高不足 1.2 m 的儿童一名,超过一名时,超过的人数应购买儿童票。

为了确保儿童旅行的安全,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)。因此,儿童应随同成人乘车,购买与成人座别相同的儿童票。儿童票的到站在原则上应与成人的客票到站相同。在成人能保证儿童安全的条件下,儿童票的到站,可近于成人的到站但不能超过成人的到站,以免无人照顾而发生意外。

(2)学生减价票(简称学生票)。在普通大专院校(含国家教育主管部门批准有学历教育资格的民办大学),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,家庭居住地和学校所在地不在同一城市时,凭附有加盖院校公章的减价优待证的学生证及优惠卡(小学生凭书面证明),每年可享受家庭至院校(实习地点)之间 4 次单程半价硬座客票、加快票、空调票。

动车组列车只发售二等座车学生票,动车组列车的学生票价按全价票价的 75% 计收。

学生票限定在寒假(12 月 1 日~3 月 31 日)、暑假(6 月 1 日~9 月 30 日)期间发售。

学生从实习地点回家或从家去实习地点,凭附有“减价优待证”的学生证和院校的书面证明可购买学生票。

学生父母都不在学校所在地并分两处居住时,由学生选择其中一处并登记在学生减价优待证上。如学生父母迁居时,根据学生申请,经学校确认,可将学生减价优待证上的乘车区段更改并加盖公章或更换新证。

学生回家后,院校迁移或调整,也可凭院校证明和学生减价优待证,购买从家庭所在地到院校所在地的学生票。

应届毕业生从学校回家,凭院校书面证明,可购买一次学生票。新生入学凭院校的录取通知书,也可购买一次从接到录取通知书地点至院校的学生票。

在乘降所上车的学生(其减价优待证上注明上车地点为乘降所),可以在列车上购买全程学生票,并在减价优待证相当栏内,由列车长注明“××××年××月××日乘××次列车”,加盖名章,作为登记一次乘车次数。

华侨学生和港、澳、台学生回家时,其学生票发售至边境车站。

学生票应接近径路发售,但有直达列车或换车次数少的远径路也可发售。

学生购买联程票或乘车区间涉及动车组列车的,可分段购票。学生票分段发售时,由发售第一段车票的车站在学生优惠卡中划消次数,中转站凭上一段车票售票,不再划消乘车次数。

减价优待证记载的车站是没有快车或直通车停靠的车站时,离该站最近的大站(可以超过减价优待证规定的区间)可以发售学生票。

超过学生减价优待证上记载的区段乘车时,对超过区段按一般旅客办理,核收全价。

符合减价优待条件的学生无票乘车时,除补收票款(含应补的半价票价及加收已乘区间应补票价 50% 的票款)外,同时应在减价优待证上登记盖章,作为登记一次乘车次数。

但在下列情况下不能发售学生票:

- 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、退学乘车时。
- ③学生往返于学校与实习地点及举办夏令营或其他社会实践活动乘车时。
- ④“减价优待证”涂改或一人持两个以上学生证时。

- ⑤学生证丢失,补发学生证的当年。
- ⑥学生证未按时办理学校注册的。
- ⑦学生证优惠乘车区间更改未加盖学校公章的。
- ⑧没有“学生票优惠卡”、“学生火车票优惠卡”不能识别或与学生证记载不一致的。

(3)伤残军、警半价票。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凭“中华人民共和国残疾军人证”及因公致残的人民警察凭“中华人民共和国伤残人民警察证”享受半价的软、硬座客票和附加票。

“中华人民共和国残疾军人证”和“中华人民共和国伤残人民警察证”由国家有关部门颁发,铁路运输企业有权进行核对。

6. 团体旅客票

凡 20 人以上乘车日期、车次、到站、座别、经由相同的旅客集体乘车时为团体旅客,即可发售团体旅客票。承运人对团体旅客乘车应优先安排并在计价上给予一定的优惠。其具体规定如下:

(1)满 20 人时给予免收 1 个人票价优惠,20 人以上且每增加 10 人可再免收 1 个人的票价,但每年春运期间(起止日期以春运文件为准)不予优惠。

(2)团体旅客中有分别乘坐座、卧车或成人、儿童同一团体时,按其中票价高的免收。

(3)用计算机售票的车站在办理团体旅客票并实行一定优惠政策时,优惠票的票面打印“团优”字样(见图 3-2),其余票的票面上加印“团”字样。非计算机售票的车站发售优惠团体旅客票时一律填发代用票,人数栏的其中一栏可以改为免收栏,记事栏记录团体旅客证起止号码。



图 3-2 团体优惠票

7. 代用票

代用票(见图 3-3)是根据需要临时填发的票据。它是车站在无计算机售票设备或计算机设备故障等特殊情况下代用车票和办理旅游专列、团体旅客乘车、包车、旅行变更、旅客丢失车票补票及在列车内补收票价、杂费时使用的一种票据。

发售代用票应按规定填写。

(1)代用客票、加快票、卧铺票、空调票、包车票、团体票时。

①事由栏,为了填记简便,可按规定的略语填写(同时办理两种以上内容时,应分别填写事由)。

A000000		×× 铁路局	
事由			代 用 票
年 月 日 (旅客)			
原 票	种 别	日 期	年 月 日
	号 码		
	发 站		
	到 站		
自 站至 站		经由:	
		全 程 千米	
加收 至 间 票价			
补收 至 间 票价			
限乘当日第 次列车		客票票价	
于 月 日到达有效		快票价	
座 别	人 数		卧票价
硬	全 价		手 续 费
	免 收		
	儿 童		合 计
记 事			
① 段第 次列车列车长 印			
② 站售票员 印			
注意 事项 ①核收票价与剪断线不符时,按无效处理(不足10元的除外,超过万元的保留最高额)。 ②撕角、补贴、涂改即做无效。			
A000000			

9
8
7
6
5
4
3
2
1

拾元

9
8
7
6
5
4
3
2
1

伍元

9
8
7
6
5
4
3
2
1

仟元

图 3-3 代用票

代用客票——“客”。

代用普通加快票——“普快”。

代用快速加快票——“快速”。

代用特别加快票——“特快”。

代用客快联合票——“客快”或“客普快”。

代用客快速联合票——“客快速”。

代用客特快联合票——“客特快”。

代用卧铺票——“卧”。

代用客快卧联合票——“客快卧”。

代用客快速卧联合票——“客快速卧”。

代用客特快卧联合票——“客特快卧”。

代用空调票——“空调”。

办理包车票——“包车”。

办理团体票——“团体”。

②原票栏,不用填写。

③人数栏,应按实际收费人数,分开价别用大写数字填写,不用栏用“#”符号抹消。办理包车代用票时,如实际乘车人数不足车辆定员数时,填记定员人数(收费人数)。

④票价栏,按收费种别,分别在适当栏内填写。其他费用应在空白栏内注明收费种别和

款额,卧铺栏前加“上、中、下”字样,加快栏前加“普、快速、特”等字样。

⑤记事栏,办理包车票时,应注明包车的车种、车号和定员数。办理团体旅客票时,应注明团体旅客证的起止号码。代用学生、伤残军人减价票时,应注明相关字样。

(2)办理变更径路、变更座席、变更卧铺、越站乘车、旅客分乘、误售误购、误撕车票、退加快票、退卧铺票、改乘高等级列车时。

①事由栏,按规定略语填写。

变更座别——“变座(补价)”。

变更铺别(包括软座变硬卧)——“变铺(补价)”。

变更径路——“变径”。

越站乘车——“越站”。

旅客分乘——“分乘”。

误售、误购——“误售”“误购”。

误撕车票——“误撕”。

退加快票——“退快”。

退卧铺票——“退卧”。

改乘高等级列车而补收票价差额——“补价”。

②原票栏,根据原票转记。

③乘车区间栏,填记变更的发到站名、经由等有关事项。

④票价栏,对变径、变座、变铺及改乘高等级列车发生补费时,应填写在补收区间票价栏内,其他则填记在相应的票价栏内,不用的票价栏画斜线。软座变硬卧发生补费时,应在空白栏列出应退软、硬座的差价,以“—”号注明,卧铺票价栏列明硬卧上、中、下铺票价,核收手续费,票价合计栏填写冲抵后的补收款额。发生退款时,在空白栏注明应退款种别和款额,合计栏用“—”号注明退款款额。

⑤记事栏,在列车上发生退款时,应注明“到站净退款×元”。软座变硬卧时,应注明“软座变硬卧×铺”。原票在原票栏转记并收回时,应注明“原票收回”字样。

(3)对无客票、无加快票、乘车日期和车次不符、越席乘车、客票中途过期、不符合减价规定、儿童超高、丢失车票、持站台票来不及下车等填发时。

①事由栏,按规定略语填写。

无客票——“无票”。

无普通加快票——“无快”。

无快速加快票——“无快速”。

无特别加快票——“无特快”。

乘车日期、车次、径路不符——“不符”。

越席乘车——“越席”。

不符合减价规定——“减价不符”。

有效期终了——“过期”。

丢失车票——“丢失”。

儿童超高——“超高”。

持站台票送人来不及下车——“送人”。

②原票栏,除无票乘车、丢失车票、无加快票及儿童超过 1.1 m 时不填写原票栏外,其他情况都应将原票有关事项记入原票栏内。

③乘车区间栏,填写补票区间的发、到站名。

④票价栏,对无票等情况加收的票款应填写在加收区间票价栏内,其他核收的费用按收费种别填写在适当的票价栏内。

⑤记事栏,原票收回时,应注明“原票收回”字样,以及其他需记载的事项。

发售代用票时,乙页应按票价合计栏的款额,在“款额剪断线”的相当款额右侧剪断,将实收款额留在本页并交给旅客,剩余部分附在丙页上报(如发生退款时,“款额剪断线”全部剪下,随丙页上报)。收回原票换发代用票时,应将原票随丙页上报。

总之,站、车发售代用票时,字迹要清楚,字体不潦草,不写自造简化字、不涂改,项目填写齐全,不用栏画斜线。发、到站间有两条及其以上径路和发、到站间涉及两条线路时,应填写经由;发、到站均在一条线路上,一般情况下不必填写经由。

3.2.3 车票实名制管理规定

根据《铁路旅客车票实名制管理办法》规定,车票实名购买和实名查验统称为车票实名制管理。

其中,车票实名购买是指购票人凭乘车人的有效身份证件购买车票或者铁路运输企业凭乘车人的有效身份证件销售车票。车票实名查验是指铁路运输企业对实行车票实名购买的车票记载的身份信息与乘车人及其有效身份证件原件(以下简称“票、人、证”)进行一致性核对的行为。

1. 车票实名制管理实行范围

《铁路旅客车票实名制管理办法》第 3 条规定:快速及以上等级旅客列车和相关车站实行车票实名制管理,儿童票除外。其他旅客列车和车站需实行车票实名制管理的范围由铁路运输企业根据运输安全需要确定并公告。

《关于全面实行实名制购票和验证的通知》(铁总运电〔2015〕89 号)规定:为认真落实《铁路安全管理条例》和《铁路旅客车票实名制管理办法》,进一步加强公共安全管理,维护公共安全秩序,经研究决定,自 2015 年 7 月 1 日起,全路所有旅客列车(使用市政一卡通的市郊列车除外)实行实名制购票(含列车补票),所有客运站对进站乘车旅客 100%实行车票实名制验证。

2. 实行实名购买车票对购票人的要求

实行实名购买车票的,购票人应当提供乘车人的有效身份证件原件或者复印件。通过互联网、电话等方式实名购票的,购票人应当提供真实准确的乘车人有效身份证件信息;取票时,应当提供乘车人的有效身份证件原件或者复印件。

不能提供有效身份证件原件或者复印件的,铁路运输企业有权拒绝销售车票。

购买学生、残疾军人等减价优惠(待)实名制车票的,在出示有效身份证件的同时,还应出示符合规定的减价优惠(待)凭证原件,经核实后方可购票、乘车。

3. 凭有效身份证件购买实名制车票的张数限制

按照现行规定,一张有效身份证件同一乘车日期只能购买一张同一车次实名制车票。同

一张身份证件所购车票的行程时间有冲突时最多可以购买两张车票,客票系统将予以提示和卡控。

4. 对发售实名制车票识别有效身份信息的要求

按照现行规定,发售实名制车票时,配备二代居民身份证识读设备的售票窗口,必须由系统通过二代居民身份证识读设备自动读取身份信息。遇二代居民身份证无法自动识读、识读设备故障或者使用其他有效身份证件购票时,在车站窗口和铁路局授权允许手工输入有效身份信息的代售点窗口,由售票员录入旅客身份信息。售票员应当认真核实旅客的有效身份证件,制票前应当提示旅客核实有效身份证件信息。

制票后交付时,旅客当场发现票面身份信息有误时,售票员将票收回作废,另发新票。旅客未当场核对票面信息,过后提出票面信息与有效证件信息不符的,自行负责。

5. 对实名制车票身份信息管理的要求

《铁路安全管理条例》规定:铁路运输企业应当采取有效措施为旅客实名购票、乘车提供便利,并加强对旅客身份信息的保护。铁路运输企业工作人员不得窃取、泄露旅客身份信息。

据此,《铁路旅客车票实名制管理办法》对实名制车票身份信息管理要求如下:

(1)铁路运输企业登记、查验旅客身份信息,应当符合法律、行政法规和国家有关规定要求。

(2)铁路运输企业及其工作人员对实施车票实名制管理所获得的旅客身份信息及乘车信息应当予以保密。

(3)铁路运输企业工作人员窃取、泄露旅客身份信息的,由公安机关依法处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

6. 对铁路运输企业加强实名制管理的其他要求

《铁路旅客车票实名制管理办法》对铁路运输企业加强实名制管理的要求还有以下五个方面:

(1)铁路运输企业应当依法加强车票实名制管理工作,根据《铁路旅客车票实名制管理办法》制定车票实名制管理制度并在服务场所内公告相关规定,通过多种方式提前向社会公告实行车票实名制管理的车站及列车,完善作业程序,落实作业标准,保障运输安全。

(2)铁路运输企业应当为车票实名制管理提供必要的场地、作业条件和身份证件识读等设备,积极推进管理和技术创新,采取互联网、电话等新型售票方式,逐步配备自助售票、取票和自动检票、查验等设备,为旅客实名购票、乘车提供便利。

(3)铁路运输企业应当加强车票实名制管理相关人员的培训和相关系统及设备的管理,确保人员培训到位,系统安全运行,设备正常使用。

(4)铁路运输企业应当针对客流高峰、恶劣气象及设备、系统、网络故障等特殊情况下车票实名制管理的特点,制定有效的应急预案。

(5)铁路运输企业在实行车票实名制管理过程中,发现扰乱站车秩序或者危及人身安全的行为,应当制止并报告公安机关。

7. 铁路监管部门在车票实名制管理方面的职责

《铁路旅客车票实名制管理办法》对铁路监管部门在车票实名制管理方面的职责规定:

(1)铁路监管部门应当对铁路运输企业落实车票实名制管理制度情况加强监督检查,依法查处违法违规行为。

(2)铁路监管部门的工作人员对实名制管理情况实施监督检查、处理投诉举报时,应当恪尽职守、廉洁自律、秉公执法。对失职、渎职、滥用职权、玩忽职守的,依法给予行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

3.2.4 互联网售票

1. 铁路互联网售票的定义

铁路互联网售票是指通过中国铁路客户服务中心网站(12306 网站,见图 3-4)销售铁路电子客票及其改签、退票等业务。



图 3-4 12306 网站界面

2. 在 12306 网站可购买车票种类

在 12306 网站可以购买铁路客票系统发售的成人、儿童、学生、残疾军人(含伤残人民警察)四种各车次、各席别的直达票。

其中,12306 网站只受理持有“学生火车票优惠卡”的学生票。如果在 12306 网站购买学生票,但不符合规定减价优惠(待)条件或没有“学生火车票优惠卡”的,不能换票,所购车票可按规定办理退票。

3. 12306 网站购票凭证及可使用的有效身份证件

在 12306 网站购买铁路电子客票时,应当注册并准确提供乘车人的有效身份证件信息。

用户在 12306 网站注册时自行设定的用户名、密码是在 12306 网站办理车票购买、改签、退票及查询订单、取消订单等业务的初步凭证。

在 12306 网站购票可使用的有效身份证件包括:

- (1) 中华人民共和国居民身份证。
- (2) 港、澳居民来往内地通行证。
- (3) 台湾居民来往大陆通行证。
- (4) 按规定可使用的有效护照。

购买儿童票的乘车儿童没有办理有效身份证件的,应当使用同行成年人的有效身份证件信息。

在 12306 网站购买学生票、残疾军人票时,应符合规定的减价优惠(待)条件。

4. 12306 网站购票数量限制

在 12306 网站,一张有效身份证件只能购买一张同一乘车日期同一车次车票,使用同行成年人的有效身份证件信息购买儿童票的情况除外。

一笔订单可以购买 5 张以下(含本数)车票。

5. 12306 网站购票时间限制

在 12306 网站购票应当在车票预售期内且不晚于开车前 30 min,并在规定的支付时间内完成网上支付。

目前,12306 网站每日 7~23 时提供购票服务。

6. 12306 网站购票网上支付及用户诚信管理规定

(1) 在 12306 网站购票支持以下在线支付工具。

① 开通工商银行、农业银行、中国银行、招商银行和建设银行网银账户的用户,可以直接使用银行网银支付。

② 开通其他银行网银账户的用户,可以使用银联网银支付。

③ 未开通网银账户的用户,可以使用银联快捷支付。

④ 用户可以使用支付宝支付。

(2) 一笔订单应使用一个在线支付工具一次性支付票款。

(3) 开始网上支付后、未完成支付前,不能再次购买车票。

(4) 在支付过程中,将由 12306 网站跳转(链接)至购票人选择的在线支付工具进行。

(5) 12306 网站收到银行网站支付成功的信息后,方确认购票交易。收到银行网站支付失败的信息或超过规定的支付时间未收到银行网站支付成功信息的,取消购票交易,车票席位不再保留。

(6) 对以下行为,12306 网站将对用户进行诚信评价,并视情况单方面拒绝为用户提供 12306 网站购票服务:

① 一天内 3 次申请车票成功后但未完成网上支付的。

② 其他损害铁路运输企业合法权益的行为。

7. 12306 网站购票交易成功后信息通知与保管规定

12306 网站在确认购票交易成功后,根据购票人提供的手机、电子邮箱将所购车票信息以短信、电子邮件的方式通知购票人。购票人应及时通知乘车人,并妥善保管有关信息。

其中,购票人在 12306 网站购买车票时所使用的乘车人有效身份证件及 12306 网站确认用户购票成功后给予的订单号码,是购票人或乘车人在铁路售票窗口办理换票、改签、退票或者检验票等的有效凭证。因此应妥善保管,因保管不当致铁路电子客票信息被盗用的,责任自负。

8. 互联网购票后纸质车票的换取

(1) 互联网购票后须换取纸质车票的情形。在 12306 网站购票后,遇以下情形,应当在购票后、开车前换取纸质车票后进站乘车:

① 使用居民身份证购票但乘车站或下车站不具备居民身份证检票条件的。

② 使用居民身份证购票但进站检票时无法出示居民身份证原件或居民身份证无法在自动检票机上识读的。

③ 使用居民身份证以外的其他有效身份证件购票的。

④ 使用同行成年人有效身份证件信息购买儿童票的。

⑤ 购买学生票、残疾军人票的。

⑥ 按所购车票的乘车日期、车次在中途站进站乘车的。

(2) 换取纸质车票的办理规定。换取纸质车票时,按如下规定办理:

① 使用居民身份证购票的,可凭购票时所使用的乘车人有效居民身份证原件到车站售票窗口、铁路代售点或车站自动售票机上办理换票手续。

② 居民身份证无法自动识读或者使用居民身份证以外的其他有效身份证件购票的,需出示购票时所使用的乘车人有效身份证件原件和订单号码,到车站售票窗口或铁路运输企业授权的铁路代售点,由售票员录入证件号码和订单号码并核实后办理换票手续。

③ 学生票凭购票时所使用的有效身份证件和附有“学生火车票优惠卡”的学生证(均为原件)到安装有“学生火车票优惠卡”识别器的车站售票窗口或铁路代售点办理,也可到加装有“学生火车票优惠卡”识读设备的自动售(取)票机上办理。换票时同时核对减价优惠凭证,并核减优惠乘车次数;不符合减价优惠条件的不能换票,所购车票可按规定办理退票。

④ 残疾军人票凭购票时所使用的有效身份证件和“中华人民共和国残疾军人证”“中华人民共和国伤残人民警察证”(均为原件)到车站售票窗口办理。换票时同时核对减价优待凭证;不符合减价优待条件的不能换票,所购车票可按规定办理退票。

⑤ 购票后、换票前,有效身份证件丢失的,乘车人本人应到乘车站铁路公安制证口办理临时身份证明后,按居民身份证无法自动识读或者使用居民身份证以外的其他有效身份证件购票的情况办理换票。

⑥ 有效身份证件信息、订单号码等经核实一致的,予以换票;不一致的,不予换票。

⑦ 纸质车票票面载明购票时所使用的乘车人有效身份证件号码和姓名并标记“网”字。旅客应当妥善保管车票,保持票面信息清晰、可识读,并妥善保护票面身份信息。

换取纸质车票后,铁路电子客票失效,应凭纸质车票按现行规定办理改签、退票,以及进出站、乘车过程中的验证、检票、验票,不能再在 12306 网站办理改签、退票,也不能凭手机短

信、电子邮件等在车站售票窗口办理改签、退票,以及在进出站、乘车过程中的验证、检票、验票。

(3)旅客乘车后需换取纸质车票的时限要求。旅客乘车后需换取纸质车票的,不晚于自车票所载乘车日期之日起 31 日;逾期不予办理的,换取的纸质车票仅做报销凭证。

3.3 旅客乘车条件

3.3.1 旅客乘车基本条件和车票签证

1. 旅客乘车基本条件

(1)旅客乘什么车买什么票,并须按票面载明的乘车日期、车次、径路、席别乘车,在票面规定的有效期内抵达到站。

(2)对乘坐卧铺的旅客,列车可以收取车票并集中保管。收取车票时,列车应当换发卧铺证,旅客于下车前凭卧铺证换回车票。对票额不共用、席位不复用的列车如列车开车后较长时间卧铺仍无人使用时,列车长可将该卧铺另行出售,持票旅客再来卧铺时,应尽量安排同等席别的其他铺位;没有空位时,列车长应编制客运记录交于旅客,由到站退还卧铺票价,核收退票费。

考虑旅客携带儿童出行的方便,允许成人带儿童或儿童与儿童可共用一个卧铺。

(3)除特殊情况并经列车长同意外,持低票价席别车票的旅客不能在高票价席别的车厢停留。

(4)为了确保广大旅客的人身健康和安全,对烈性传染病患者、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。车站发现时应告之铁路规定并对已购的车票按旅客退票的有关规定处理;列车上发现时,列车长编制客运记录交车站处理,必要时应通知铁路防疫部门处理污染现场。车站应退还已收车票票价与已乘区间车票票价的差额,已乘区间不足起码里程时,按起码里程计算并核收退票费。

(5)对违反国家法律、法规,在站内、列车内寻衅滋事、扰乱公共秩序的旅客,站、车均可拒绝其上车或责令其下车,车站工作人员应将站内发现的和列车移交的上述旅客带出站外,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,并在车票背面做相应的记载,运输合同即行终止。

2. 车票签证

(1)旅客购票后,如不能按票面指定的日期和车次乘车时,应当在票面指定的日期、车次开车前办理一次提前或推迟乘车签证手续,特殊情况经站长同意可在开车后 2 h 内办理。持动车组列车车票的旅客改乘当日其他动车组列车时不受开车后 2 h 内的限制。团体旅客不应晚于开车前 48 h 前办理。

在车站车票预售期内且有能力的前提下,车站应予办理改签。当改签后的车次票价高于原票价时,核收票价差额;当改签后的车次票价低于原票价时,退还票价差额,并应收回原车票而换发新车票,在新车票票面注明“始发改签”字样,如图 3-5 所示(特殊情况在开车后

改签的,注明“开车后改签”字样)。原车票已托运行李的,在新车票背面注明“原票已托运行李”字样并加盖站名戳。

必要时,铁路运输企业可以临时调整改签办法。

(2)由于铁路责任而造成旅客不能按票面记载的日期、车次乘车时,车站应积极为旅客办理签证及通票有效期延长手续。

(3)旅客持通票在中转站换车时,应办理签证手续。签证不需补差价或签证的车次票价低于原票价时,票价差额部分不予退还,计算机只打印签证号,随原票使用,如图 3-6 所示。需补差价时,车站发售有价签证票。

(4)除售票系统设备故障等特殊情况下,不得手工改签车票。



图 3-5 始发改签车票



图 3-6 中转签证车票

3.3.2 车票的有效期间

车票是运输合同,任何一种合同都有一定的时效,作为运输合同的车票也不例外,其时效即为有效期间。

1. 车票有效期间的计算

直达票当日当次有效,但下列情形除外:

- (1)全程在铁路运输企业管内运行的动车组列车车票有效期由企业自定。
- (2)有效期有不同规定的其他票种。

通票的有效期按乘车里程计算:1 000 km 为 2 d;超过 1 000 km 的,每增加 1 000 km 增加 1 d;不足 1 000 km 的尾数按 1 d 计算;自指定乘车日起至有效期最后一日的 24 时止。

2. 车票有效期间的延长

遇下列情况可适当延长车票的有效期间:

(1)列车满员、晚点、停运等原因使旅客在规定的有效期间内不能抵达到站时,车站可视实际需要延长通票的有效期间。延长日从通票有效期终了的次日起计算。

(2)旅客因病中途下车,恢复旅行时,在通票有效期内提供医疗单位证明或经车站证实,可按实际医疗日数延长,但最多不得超过 10 d。卧铺票不能延长,可办理退票。同行人员同样办理。

(3)由于误售、误购、误乘或坐过了站在原通票有效期间不能到达正当到站时,应根据折返站至正当到站间的里程,重新计算通票有效日期。

车站在办理延长有效期手续时,应在通票背面注明“因××延长有效期×日”并加盖站名戳。因铁路责任还应在行李票上同样签注,作为到站提取行李时计算免费保管日数的凭证。

3. 车票有效期间失效的处理

(1)持通票的旅客在乘车途中有效期间终了,要求继续乘车时,应自有效期间终了站(如列车正在运行中,则从最近前方停车站)起另行补票,核收手续费。

(2)旅客持有的定期票的有效期间,在乘车途中终了时可按有效使用至到站。

3.3.3 旅客乘车中发生特殊情况的处理

1. 误售、误购车票的处理

由于站名相似、口音不同等而发生误售、误购车票时,车站和列车必须正确处理,使旅客能安全、迅速到达旅行目的地。

对误售、误购车票,应按下列规定补收或退还已收票价与正当票价的差额,不收手续费或退票费:

(1)在发站,收回原票,换发新票。

(2)在中途站、原票到站或列车内,应补收票价时,收回原票,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,连同原票交给旅客,作为乘车至正当到站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。

2. 误乘的处理

由于旅客没有确认车次或上、下行方向而坐错了车,或乘车中坐过了站,统称为误乘。

旅客发生误乘时,列车和车站应认真妥善处理。列车长应编制客运记录交前方停车站,车站应在车票背面注明“误乘”并加盖站名戳,指定最近列车(不办理一般旅客运输的国际列车除外)免费送回误乘站或正当到站。

误售、误购、误乘或坐过了站的旅客,在免费送回的区段,站、车均应告知旅客不得中途下车。如中途下车时,对往返乘车的免费区段,按返程所乘列车等级分别核收往返区段的票价,核收一次手续费。

【例 3-1】 两名旅客持用 2017 年 1 月 2 日 K1184/K1181 次蓝村经由济南至常州硬座空调快速联合票各 1 张,票号为 A210023、A210024,于次日到达常州后向值班员声明误购车票,其正当到站沧州,常州、沧州站分别如何办理?(常州站为旅客签证 K1392/1393 次新空折返于 1 月 4 日到沧州)

【解】 发生车票误售、误购。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。

蓝村→341 km→济南→803 km→常州 1 144 km

已收两人新空硬座客快速票价:141.5×2=283.00(元)

蓝村→341 km→济南→281 km→沧州 622 km

应收两人新空硬座客快速票价:78.00×2=156.00(元)

应退还票价差额:283.00-156.00=127.00(元)

常州站应编制客运记录(见图 3-7)交旅客并指定乘坐 1462 次列车折返沧州市。
沧州市计算应退票价差,填写退票报销凭证(见图 3-8)及退票报告。


 上海 铁路局 客 运 记 录 客统—1 第 1 号
记录事由: 误购车票 旅客××去京沪线沧州市,蓝村站误售至常州站,硬座客普快联合票票号 A210023、A210024,凭此记录和原票准乘至正当到站沧州,于 1 月 5 日到达有效。
注: 1. 站、车需要编记录时均适用。 2. 本记录不能作为乘车凭证。
站段 编制人员 (印) 常州 站段 签收人员 (印) 2017 年 1 月 3 日编制

图 3-7 客运记录

 北京 铁路局 退 票 报 销 凭 证 A 000000 沧州南站 2017 年 1 月 3 日	
原 票	蓝 村 站 至 常 州 站
已乘区间	蓝 村 站 至 沧 州 站
已乘区间 票 价	壹 佰 伍 拾 陆 元 零 角
退 票 费	/ 元 / 角
共 计	壹 佰 伍 拾 陆 元 零 角
(无经办人名章无效) 沧州站 经办人: _印_ 印	

图 3-8 退票报销凭证

3. 车票丢失的处理

旅客购买实名制火车票以后,如进站前丢失火车票,须在火车票票面发站停止售票前,到车站售票厅办理挂失补办服务。办理时,须提供购票时使用的有效身份证原件,同时提供购票地(取票地)车站名称、乘车日期、车次、发到站信息,具体操作流程仅需“三步”。

(1)火车站指定办理挂失补办服务的窗口,在确认旅客身份、车票等信息无误后,旅客按原车票车次、席位、票价重新购买一张新车票。新车票票面信息与原车票一致,并加注“挂失补”字样。

(2)旅客持“挂失补车票”上车后,须主动向列车工作人员声明。到站前,列车经查验未发现原车票被他人使用的,开具客运记录交旅客,与“挂失补车票”一并作为退票的凭证。

(3)旅客持“挂失补车票”到站后,须主动向出站口车站工作人员声明,并配合车站工作人员进行查验。旅客须在到站后 24 h 内,凭客运记录、“挂失补车票”和购票时所使用的有效身份证件原件退回“挂失补车票”票款,不收退票费,核收两元手续费,并收回“挂失补车票”和客运记录。

“挂失补车票”仅限于乘坐原乘车日期、车次和席位的列车,只能办理一次,且不能改签、变更到站。原车票已退票的不能挂失;原车票已经改签的,只能对改签后的车票办理挂失;出具“挂失补车票”后,原车票失效,不能作为实名制验证、改签、变更到站、退票及乘车的凭证。“挂失补车票”的退票手续应在票面列车的发站、到站或经停站办理。

3.3.4 车票的查验和违章乘车的处理

关于对不符合乘车条件的处理,《铁路法》规定:“旅客乘车应当持有效车票,对无票乘车或者持失效车票乘车的,应当补交票款,并按照规定加收票款;拒不交付的,铁路运输企业可以责令下车。”

依照法律规定,客运相关规章对于不符合乘车条件的旅客、人员,要求站、车均应了解原因,区别不同情况予以处理。对有意不履行义务的,应补收票款并加收票款。对主动补票并经站、车同意上车的人员或儿童,只补收票价,核收手续费。具体处理规定如下:

1. 收取差额、手续费和加收票款

有下列行为时,除按规定补票和核收手续费以外,铁路运输企业有权对其身份进行登记,并加收已乘区间应补票价 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)起至到站止的车票票价。持失效车票乘车的按无票处理。

(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 min 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) 旅客持儿童票、学生票、残疾军人票没有规定的减价凭证或不符合减价条件时,按照全价票价补收票价差额。

(6) 持实名制车票的票、证、人不一致乘车时,按无票处理。成年人持儿童票的,视为票、证、人不一致。

(7) 对持定期客票违章需按往返及天数加收票价时,按下列公式计算:

$$\text{加收票价} = \text{单程应收票价} \times 2 \times \text{天数}$$

(8) 持有有效学生证的学生无票乘车,其处理与普通旅客相同。应对无票乘车区间补收半价车票票价,加收 50% 票价,核收手续费。处理时应注意以下问题:

① 学生无票乘车区间小于减价优待证乘车区间,旅客提出按减价优待证乘车区间一票购至到站时,应发售通票,仅对本次列车乘车站至下车站票价加收 50%。

② 学生无票乘车区间小于减价优待证乘车区间,也可只补收本次列车乘车区间无票学生票价,在中转站另行购买中转站至到站的学生票。

【例 3-2】 一名旅客持用 2017 年 1 月 10 日阳泉曲经由介休、太原、原平至北京的硬座客票,票号为 A110923,当日未经太原站签证而乘坐 K602 次列车(太原经由原平开往北京,空调车),终到站前被查越级乘车,列车应如何处理?

【解】 持用低等级的车票乘坐高等级列车时,补收所乘区间的票价差额。除核收手续费以外,还必须加收应补票价 50% 的票款,填写“客杂”。

太原—原平—北京 568 km

新空硬座客快速票价与硬座客票票价差额: $78.00 - 32.00 = 46.00$ (元)

加收 50% 票价: $46.00 \times 50\% = 23.00$ (元)

手续费: 2.00 元

合计: $46.00 + 23.00 + 2.00 = 71.00$ (元)

填写“客杂”，如图 3-9 所示。

北京 铁路 局						
客 运 运 价 杂 费 收 据						
2017 年 1 月 11 日				(报 告 用)		
原 票 据	种 别	日 期		月 日 时 到 达、通 知、变 更		
		号 码		月 日 时 交 付		
		发 站				
		到 站		核 收 保 管 费 日		
核 收 区 间			核 收 费 用		款 额	
			种 别	件 数		重 量
自 _____ 太原 _____ 站 至 _____ 北京 _____ 站 经由 () 座 别 _____ 硬 _____ 人 数 _____ 壹 _____			补价票价差		46.00	
			加收50%票价			23.00
			手续费			2.00
			合 计			71.00
记 事	持硬座客票来办补价手续乘 K602 下车“新”。					
_____ 北京 _____ 站 经 办 人 _____ 印 印						
A000000						

图 3-9 补票杂费收据

2. 收取差额、手续费

有下列情况时补收票价，核收手续费：

- (1) 应买票而未买票的儿童按规定补收票价。身高超过 1.5 m 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，补收至前方下车站的票款。
- (3) 主动补票或者经站、车同意上车补票的。

其中，对需补收票款差额的，在办理时，发售补价票或收回原票，换发代用票。换发代用票时，补收的差额票价填写在代用票补收栏内，收回的原票随代用票丙联上报。

3. 只收手续费

下列情况只核收手续费，但已经使用至到站的除外：

- (1) 旅客在票面指定的日期、车次开车前乘车的，应补签。
- (2) 旅客所持车票日期、车次相符但未经车站剪口的，应补剪。
- (3) 持通票的旅客中转换乘应签证而未签证的，应补签。

其中,列车内发现旅客车票漏剪口时应补剪并核收手续费;如漏剪是车站责任造成的,则列车补剪不收手续费。到站发现车票漏剪则不予追究。

(4)旅客持票提前乘车并已经过车站剪口时,列车应予补签或者收回原票、换发代用票。代用票上记载实际乘车的日期、车次,原票栏按原票实际填写,原票随丙联上报。

4. 拒绝运送

下列情况可拒绝运送,终止运输合同:

(1)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。

具体处理方法为:列车上对拒绝补票的人,应编制客运记录交列车前方县、市三等以上车站处理,但不能超过无票人员的到站。车站对列车移交和本站发现的人员应按章追补票价,对当时无力补票的应设法通知其单位或家属帮助补交票款。

(2)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。

具体处理方法为:对在列车内寻衅滋事、扰乱公共秩序被列车工作人员责令下车的旅客,列车长应编制客运记录交车站。车站工作人员对在站内发现的和列车移交的上述旅客应带出站外,情节严重者应送交公安部门处理。对被站、车拒绝乘车和责令下车旅客的车票应在车票背面做相应记载,作为不予改签或退票的依据。

(3)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。

具体处理方法为:对烈性传染病患者(尤其是对人身健康危害严重、有暴发性流行可能的疾病患者),车站发现时应告之铁路规定并给予办理退票手续。列车上发现时,列车长编制客运记录交车站。必要时,应通知铁路防疫部门处理污染现场。

此外,按照现行《铁路旅客人身伤害及携带品损失处理暂行办法》规定:列车发现精神异常旅客时,应重点关注,并按规定交到站或下车站妥善处理。列车运行途中,旅客有同行成年人的,应要求其同行成年人看护;无同行成年人时,应指派专人看护。必要时,可安排在适当位置看护。车站发现进站乘车的旅客精神异常时,可不予其进站乘车,并为其办理退票手续。

3.4 退票和旅行变更

3.4.1 退票

铁路发售车票是按照旅客运输日计划办理的,旅客购票后应按照票面记载的日期、车次、座别、铺别乘车,不应随意退票而打乱铁路旅客运输计划。但为了照顾有特殊情况的旅客,并在经济上不受损失,铁路在一定的条件下仍允许办理退票。

1. 旅客责任退票

由于旅客本身的原因而要求退票时,除按下列规定办理外,并核收退票费:

(1)旅客退票必须在购票地车站或票面发站办理。

(2)在发站,旅客可于列车开车前退还全部车票票价。特殊情况经站长同意,也可在开车后 2 h 以内办理。团体旅客必须在开车前 48 h 以前办理。

(3)旅客开始旅行后不能退票。但如因伤、病不能继续旅行时,经站、车证实,可退还已收票价与已乘区段票价的差额。已乘区段不足起码里程时,按起码里程计算;同行人员同样办理。

但对动车组列车的车票,按下列公式计退:

$$\text{应退票款} = \text{原票价} - (\text{原票价} + \text{原票里程} \times \text{已乘区段里程})$$

(4)退带有“行”字戳记的车票时,应先办理行李变更手续。

(5)因特殊情况经站长同意在开车后 2 h 内改签的车票不退。

(6)站台票售出后,不办理退票。

市郊票、定期票、定额票的退票办法由铁路运输企业自定。必要时,铁路运输企业可以临时调整退票办法。

办理挂失补的新车票发售后,原车票失效。新车票不能改签,但可以退票;退票时按规定核收补票的手续费。新车票退票后,原车票效力恢复。

旅客持新车票乘车时,应向列车工作人员声明。到站前,列车长确认该席位使用正常的,开具客运记录交旅客作为到站退票的凭证。

旅客到站后 24 h 内,凭客运记录、新车票和购票时所使用的有效身份证件原件,至退票窗口办理新车票退票手续,按规定核收补票的手续费。

【例 3-3】 在 1462 次列车上,一名旅客持徐州—北京新型空调硬座客快卧(下)车票,因病需住院手术,列车编制客运记录交济南站,办理退票手续。

已收票价:徐州—北京 814 km 新硬座客快卧(下) 184.00 元

已乘区间:徐州—济南 319 km 94.5 元

应退票价:184.00—94.5=89.5(元)

退票费:18.00 元

净退:89.5—18.00=71.5(元)

2. 铁路责任退票

由于铁路责任,如列车超员、列车晚点、卧铺发售重号、车辆故障途中甩车、行车事故等原因致使旅客退票时,按下列规定办理,不收退票费:

(1)在发站,退还全部车票票价(或某种车票的全部票价)。

(2)在途中,如在列车上,应由列车长编制客运记录或换发代用票至到站退款;如在中途站,应退还已收票价与已乘区段票价差额,已乘区段不足起码里程时退还全部票价。

(3)在到站,凭原票和客运记录或列车长换发的代用票退还已收票价与已使用部分票价差额。未使用部分不足起码里程时,按起码里程计价退还。

(4)空调列车因空调设备故障在运行过程中不能修复时,应退还未使用区段的空调票价。未使用区段不足起码里程时,按起码里程计算。

总之,由于旅客原因(包括旅客因伤、病)而要求退还车票票价时,核收退票费,已乘区段不足起码里程时,按起码里程计算。因铁路责任退还车票票价时,不收退票费,如已乘区段不足起码里程时,退还全部票价;未使用部分不足起码里程时,按起码里程计价退还。

【例 3-4】 同【例 3-3】条件,在济南站因铁路责任退票。

徐州—北京 814 km

已收票价:新客快空票价 93.00 元

硬卧票价 91.00 元

徐州—济南 319 km

已乘区间票价:新客快空票价 40.5 元

应退票价:新客快空票价差 $93.00 - 40.5 = 52.50$ (元)

全程卧铺原价 91.00 元

净退: $52.50 + 91.00 = 143.50$ (元)

3.4.2 旅行变更

旅客在乘车途中要求办理旅行变更的情况是经常发生的,由于变更类别很多,办理的时间又比较紧迫,站、车客运工作人员务必从方便旅客出发,积极主动地按规定予以办理。

1. 变更等级

旅客要求变更座席、卧铺、列车等级时,由高等级变更为低等级不办理(不退还变更区段的票价差额);由低等级变更为高等级(含通票的旅客在中转站要求换乘动车组列车),应补收变更区段(不足起码里程时,按起码里程计算)的票价差额,核收手续费。

持用软座票的旅客要求改用硬卧时,补收变更区段的票价差额,核收手续费。

办理变更等级需补收票价差额时,可发售一张补价票,随同原票使用有效。铁路责任使旅客变更座席、卧铺、列车等级时,所发生的票价差额应补收的不补收;应退款时,由列车长编制客运记录,到站退还票价差额,已乘区段不足起码里程时退还全程票价差额。变更区段不足起码里程时,按起码里程计算,退还票价差额。均不收退票费。已购买加快票的通票旅客,在换车站因铁路责任不能换乘接续快车而改乘低等级列车时,换车站也按此办法办理退款。

【例 3-5】 一旅客持上海—济南××次新型空调软座客特快卧(下)车票,票价为 315 元。因软卧故障在中途甩车,使旅客变更为硬卧(下)铺,列车编制客运记录,旅客至到站退款。若分别在南京、蚌埠、徐州甩车,则到站分别处理如下:

(1)南京甩车。

上海—南京 301 km,已乘区间不足卧铺起码里程,遂退还全程软、硬卧票价差额。

上海—济南 968 km

软、硬卧票价差额: $154.00 - 106.00 = 48.00$ (元)

退还变更区间的软、硬座票价差额。

南京—济南 667 km

软、硬座票价差额: $105.00 - 55.00 = 50.00$ (元)

应退合计: $48.00 + 50.00 = 98.00$ (元)

(2)蚌埠甩车。

上海—蚌埠 485 km(已乘区间已足基本里程)

蚌埠—济南 483 km,应退还变更区间软、硬座及软、硬卧票价差额。

软、硬座票价差额： $80.00 - 42.00 = 38.00$ (元)

软、硬卧票价差额： $87.00 - 61.00 = 26.00$ (元)

应退合计： $38.00 + 26.00 = 64.00$ (元)

(3)徐州甩车。

上海—徐州 649 km(已乘区间已足基本里程)

徐州—济南 319 km,未乘区间不足卧铺起码里程,应按照 400 km 退还软、硬卧票价差额和 319 km 软、硬座票价差额。

400 km 软、硬卧票价差额： $75.00 - 54.00 = 21.00$ (元)

319 km 软、硬座票价差额： $53.50 - 28.50 = 25.00$ (元)

应退合计： $21.00 + 25.00 = 46.00$ (元)

2. 变更径路

变更径路是指发站、到站不变,只是改变经过的线路。

持通票的旅客在中转站或列车上要求变更径路时,必须在通票有效期内能够到达原到站方可办理。办理时,原票价低于变径后的票价,应补收新、旧径路里程的票价差额,核收手续费。原票价高于或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。但应在原票面注明“变更经由××站”,并加盖站名戳记或列车长名章。动车组列车车票不办理变径。

3. 越站乘车

越站乘车是指旅客原票到站即将到达,由于旅行计划的变更,要求超越原票到站至新到站的乘车。

旅客要求越站乘车,必须在原票到站前提出,在本列车有能力的条件下方可办理。

遇下列情况不能办理越站乘车:

- (1)列车严重超员时。
- (2)乘坐卧铺的旅客买的是给中途站预留的卧铺时。
- (3)乘坐的是回转车,途中需要甩车时。

越站乘车意味着另一旅行计划的开始,所以在办理手续时应补收越乘区段的票价(不足起码里程按起码里程计算),并核收手续费,但最远不能超过本次列车的终点站。

在同一城市内有两个以上的车站,由于不明情况,发生越站乘车时,如票价相同,原票按有效办理;票价不同,按客票越站乘车办理,只补收客票票价及手续费,不补附加票价。越站同时变座(变铺)时,先越站后变座(变铺);越站同时变径时,先变径后越站;越站同时补卧时先越站后补卧。

【例 3-6】 越站变座加卧的处理。

2017年3月2日,2624次新型空调旅客列车(满洲里—大连)长春站开车后,一旅客持当日满洲里至昌图本次列车的硬座快车票,票号 00A020122,要求自长春开始使用软卧下铺并越站至大连。假设有空卧,列车方面同意办理。

(1)越站同时变座加卧时,先越站后变座再加卧,并核收手续费。

(2)票价计算。

①越站区间票价。

越站区间:昌图—大连 532 km

新空硬座客快速票价:66.0 元

②交座加卧票价。

变座加卧区间:长春—大连 700 km

新空软座票价:110.0 元

新空硬座票价:57.0 元

补收新空软硬座票价差: $110.0 - 57.0 = 53.0$ (元)

新空软卧下铺票价:117.0 元

③手续费:5.00 元。

合计: $66.0 + 53.0 + 117.0 + 5 = 241$ (元)

4. 旅客分乘

凡两名以上的旅客使用一张代用票,要求分票乘车时,称为旅客分乘。站、车应从方便旅客出发予以办理。

无论在发站、中途站或列车上,旅客提出要求办理分乘时,都应按照旅客提出分票乘车的张数换发代用票,收回原票,并按分票的张数核收手续费。

分乘同时变座时,先分乘后变座;分乘同时变径时,先分乘后变径;分乘同时越站时,先分乘后越站。

分乘与其他旅行变更同时发生时,则按变更人数核收一次手续费。

若分乘同时退票时,先分乘后退票,并核收退票费。

【例 3-7】 旅客分乘的处理。

2017 年 6 月 18 日,在 T109 次新型空调(北京—上海)列车上,旅客 10 人,持当日该次列车硬座客特快代用票一张,由北京开车后提出分乘,其中 5 人变更为软卧(上铺 3 人,下铺 2 人)。列车长同意办理。

(1)分乘同时加卧时,先分乘后加卧,并核收手续费。

(2)票价计算。

①第一张代用票。

分乘,手续费 2.0 元。

②第二张代用票。

北京—上海 1 463 km

补收软、硬座票价差: $(212.50 - 108.50) \times 5 = 520.00$ (元)

补收软卧票价: $195.00 \times 3 + 216.00 \times 2 = 1 017.00$ (元)

手续费: $5.00 \times 5 = 25.00$ (元)

合计: $520.00 + 1 017.00 + 25.00 = 1 562.00$ (元)

3.4.3 电子客票改签和退票

铁路电子客票可以在 12306 网站或者火车票售票窗口办理改签、退票手续。但无论在 12306 网站还是在车站售票窗口,只能办理一次改签手续。

1. 铁路电子客票在 12306 网站办理改签、退票手续的条件

旅客在 12306 网站购票后,尚未换取纸质车票的,可以在 12306 网站办理铁路电子客票改签、

退票手续,但不晚于开车前 30 min;已经换取纸质车票的,只能在车站办理改签、退票手续。

同一订单中相同日期、车次、发站、到站、席别的车票可以批量改签。

在 12306 网站办理退票手续后,需退票费报销凭证的,应当凭购票时所使用的有效身份证件原件在办理退票之日起 10 d 内(含当日)到车站退票窗口索取。

2. 铁路电子客票在车站办理改签、退票手续的规定

旅客在车站办理铁路电子客票改签、退票手续的,应当到安装有银行 POS 机的车站售票窗口并比照换取纸质车票时的相关规定办理。

以下情形按下列规定到安装有银行 POS 机的车站售票窗口并比照换取纸质车票时的相关规定办理:

(1)已经换取纸质车票的,凭纸质车票按现行规定办理改签、退票手续。

(2)在具备居民身份证检票条件的乘车站,持居民身份证已经办理进站检票手续但未乘车的,经车站确认后按规定办理改签、退票手续。

(3)乘车站和下车站均具备居民身份证检票条件,持居民身份证检票乘车,因伤、病或者承运人责任中途下车的,凭列车长出具的客运记录在下车站按规定办理退票手续。

改签后新票票价高于原票而需补收票价差额时,应当使用购票时所使用的银行卡或具备网上银行功能的其他银行卡支付新票全额票款,原票款按发卡银行规定退回原银行卡。

退票或改签后新票票价低于原票的,应退票款按发卡银行规定退回购票时所使用的银行卡。

改签后的新票票价等于原票的,无须办理支付手续。

车站售票窗口在办理铁路电子客票改签后,出具纸质车票。

3.5 旅客携带物品及导盲犬

3.5.1 旅客携带物品

每名旅客免费携带品的重量和体积是:儿童(含免费儿童)10 kg,外交人员 35 kg,其他旅客 20 kg。每件物品外部尺寸长、宽、高之和不超过 160 cm,杆状物品不超过 200 cm,但乘坐动车组列车不超过 130 cm;重量不超过 20 kg。残疾人代步所用的折叠式轮椅不计入上述范围。

1. 禁止携带的物品

(1)禁止携带以下枪支、子弹类(含主要零部件):手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防暴枪等军用枪及各类配用子弹(含空包弹、战斗弹、检验弹、教练弹),气枪、猎枪、运动枪、麻醉注射枪等民用枪以及各类配用子弹,道具枪、仿真枪、发令枪、钢珠枪、消防灭火枪等其他枪支,上述物品的样品、仿制品。

军人、武警、公安人员、民兵、射击运动员等人员携带枪支、子弹的,按照国家法律、法规有关规定办理,并严格执行枪弹分离等有关枪支管理规定。

(2)禁止携带以下爆炸物品类:炸弹、照明弹、燃烧弹、烟幕弹、信号弹、催泪弹、毒气弹、手雷、手榴弹等弹药,炸药、雷管、导火索、导爆索、爆破剂、发爆器等爆破器材,礼花弹、烟花、

鞭炮、摔炮、拉炮、砸炮、发令纸等各类烟花爆竹及黑火药、烟火药、引火线等烟火制品,上述物品的仿制品。

(3)禁止携带以下器具:匕首、三棱刀(包括机械加工用的三棱刮刀)、带有自锁装置的弹簧刀及其他类似的单刃刀、双刃刀等管制刀具;管制刀具以外的,可能危及旅客人身安全的菜刀、餐刀、屠宰刀、斧子等利器;钝器;警棍、催泪器、催泪枪、电击器、电击枪、射钉枪、防卫器、弓、弩等其他器具。

(4)禁止携带以下易燃易爆物品:氢气、甲烷、乙烷、丁烷、天然气、乙烯、丙烯、乙炔(溶于介质的)、一氧化碳、液化石油气、氟利昂、氧气(供病人吸氧的袋装医用氧气除外)、水煤气等压缩气体和液化气体,汽油、煤油、柴油、苯、乙醇(酒精)、丙酮、乙醚、油漆、稀料、松香油及含易燃溶剂的制品等易燃液体,红磷、闪光粉、固体酒精、赛璐珞、发泡剂 H 等易燃固体,黄磷、白磷、硝化纤维(含胶片)、油纸及其制品等自燃物品,金属钾、钠、锂、碳化钙(电石)、镁铝粉等遇湿易燃物品,高锰酸钾、氯酸钾、过氧化钠、过氧化钾、过氧化铅、过氧乙酸、过氧化氢等氧化剂和有机过氧化物。

(5)禁止携带以下剧毒性、腐蚀性、放射性、传染性、危险性物品:氰化物、砒霜、硒粉、苯酚等剧毒化学品及毒鼠强等剧毒农药(含灭鼠药、杀虫药),硫酸、盐酸、硝酸、氢氧化钠、氢氧化钾、蓄电池(含氢氧化钾固体、注有酸液或碱液的)、汞(水银)等腐蚀性物品,放射性同位素等放射性物品,乙肝病毒、炭疽杆菌、结核杆菌、艾滋病病毒等传染病病原体,《铁路危险货物品名表》所列除上述物品以外的其他危险物品及不能判明性质但可能具有危险性的物品。

(6)禁止携带以下危害列车运行安全或公共卫生的物品:可能干扰列车信号的强磁化物,有强烈刺激性气味的物品,有恶臭等异味的物品,活动物(导盲犬除外),可能妨碍公共卫生的物品,能够损坏或者污染车站、列车服务设施、设备、备品的物品。

(7)限量携带以下物品:不超过 20 mL 的指甲油、去光剂、染发剂,不超过 120 mL 的冷烫精、摩丝、发胶、杀虫剂、空气清新剂等自喷压力容器,安全火柴两小盒,普通打火机两个。

(8)其他禁止和限制旅客携带物品按照国家法律、行政法规、规章规定办理。

2. 违规携带的处理规定

(1)在乘车站禁止进站上车。

(2)在车内或下车站,对超过免费重量的物品,其超重部分补收四类包裹运费。对不可分拆的整件超重、超大物品、动物,按该件全部重量补收上车站至下车站四类包裹运费。

(3)发现危险品或国家禁止、限制运输的物品、妨碍公共卫生的物品、损坏或污染车辆的物品,按该件全部重量加倍补收乘车站至下车站四类包裹运费。危险物品交前方停车站处理,必要时移交公安部门处理。对有必要就地销毁的危险品就地销毁,使之不能为害并不承担任何赔偿责任。没收危险品时,向被没收人出具书面证明。

3.5.2 旅客携带导盲犬

1. 导盲犬的定义

导盲犬是指经过特殊训练并获得导盲犬工作者(载有导盲犬使用者信息,盖有公安部门或残疾人联合会公章,或带有国际导盲犬联盟标识 IGDF),用于辅助视力残疾人工作、生活的服务犬。

2. 导盲犬的携带规定

自2015年5月1日起,视力残疾旅客可以携带导盲犬进站乘车。为维护良好的站车秩序,携带导盲犬的旅客需主动配合铁路工作人员做好以下工作:

(1)在进站乘车时,请主动出示以下证件:购票时所使用的有效身份证件、残疾人证、导盲犬工作证(载有导盲犬使用者信息,盖有公安部门或残疾人联合会公章,或带有国际导盲犬联盟标识IGDF)、动物健康免疫证明。

(2)进站时,请与其他旅客一样,携带导盲犬接受安全检查。

(3)进入车站、列车前,请为导盲犬系上牵引链,佩戴导盲鞍。

为保障旅客出行安全,有下列情形之一的,需与具备照看导盲犬能力的成年人同行:

(1)乘坐同一趟列车时间超过12 h的。

(2)购买联程票时,每段接续时间在2 h以内,且全程时间超过12 h的。

在车站及乘车期间,旅客或同行成年人负责照看导盲犬及照顾导盲犬吃、喝、排泄,请勿影响站车环境卫生。在不阻塞通道、车门等前提下,导盲犬宜在旅客座席附近或铺位下陪伴,请勿让其占用席位或任意跑动。

在发生危及旅客人身安全和铁路运营秩序的特殊情况下,携带导盲犬的旅客与其他旅客一样,需共同遵守铁路和公安部门的有关规定,接受铁路工作人员的组织 and 引导。

思考与练习

- (1)车票的作用有哪些?车票该如何进行分类?
- (2)若误购车票,应如何处理?
- (3)若携带违规物品,将面临怎样的处理?