

中国国家铁路集团有限公司

铁路旅客运输规程

第一章 总则

第一条 为维护铁路旅客运输正常秩序，保护铁路旅客运输合同各方当事人的合法权益，依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国铁路法》《铁路安全管理条例》等法律、行政法规和《铁路旅客运输规程》《铁路旅客车票实名制管理办法》等有关规定，制定本规程。

第二条 本规程适用于中国国家铁路集团有限公司（以下简称国铁集团）所属铁路运输企业和控股合资铁路公司在境内的铁路旅客运输。

第三条 下列用语在本规程内的含义：

旅客：持有铁路有效乘车凭证的乘车人。

购票人：通过中国铁路 12306 网站（含铁路 12306 移动端，以下简称 12306 网站）、车站售票窗口、自动售票机、订票电话或铁路车票销售代理人的售票处购买车票，完成车票票款支付行为的个人或组织。购票人代旅客购买车票的，视为旅客已授权购票人为其办理铁路车票购买、铁路客运电子发票开具和领取等事宜。

儿童：本规程所指的儿童是指符合购买铁路儿童优惠票条件和免费乘车条件的未成年人。

车票实名制管理：车票实名购买和实名查验统称为车票实名制管理。

车票实名购买，是指购票人凭旅客的有效身份证件购买车票，铁路运输企业凭旅客的有效身份证件销售车票，并记录旅客身份信息和购票信息的行为；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旅客及其有效身份证件进行一致性核对，并记录旅客乘车信息的行为。

联程车票：旅客分段购买的，出发地至目的地间可联程接续的多段车票；前段车票到站与后段车票发站应为同一或同城铁路客运营业站（以下简称车站）。

铁路客运电子发票：铁路运输企业在提供售票、改签、退票等服务后，开具的电子形式的收付款凭证（以下简称铁路电子发票）。

铁路车票销售代理人：与铁路运输企业签有代售合同，办理铁路车票销售经营业务的独立法人组织。

席位：车票载明的车厢，以及座位或铺位位置。

席别：旅客列车席位的类别，包括硬座、软座、二等座、一等座、特等座、商务座、硬卧、软卧、高级软卧、二等卧、一等卧等。

改签：旅客变更乘车日期、时间、车次、席位、席别和到站时需办理的签证手续。

客运记录：在旅客或行李运输过程中因特殊情况，铁路运输企业与旅客之间需记载某种事项或车站与列车之间办理业务交接的纸质或电子凭证。

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，超过、未满、不足均不含本数。

第二章 旅客运输

第一节 铁路旅客运输合同

第四条 铁路旅客运输合同是明确铁路运输企业与旅客之间权利义务关系的协议。

第五条 铁路旅客运输合同从售出车票时起成立，至按车票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起至到站出站时止计算。旅客自行中途下车，出站时铁路旅客运输合同履行终止。

第二节 车票

第六条 车票是铁路旅客运输合同的凭证，可采用电子数据形式或者纸质形式。本规程车票是以电子数据形式体现的铁路旅客运输合同的凭证，并实施车票实名制管理。

第七条 车票（特殊票种除外）主要信息应包含：

- （一）发站和到站站名；
- （二）车厢号、席位号、席别；
- （三）票价；
- （四）车次；
- （五）乘车日期和开车时间；

（六）有效期；

（七）旅客身份证件信息。

第八条 车票票价为旅客购票时的执行票价。铁路运输企业调整票价时，已售出的车票不再补收或退还票价差额。

第九条 除有效期有其他规定的车票外，车票当日当次有效。旅客自行中途上车、下车的，未乘区间的票款不予退还。

第三节 售票与购票

第十条 车票应通过铁路运输企业提供的车站售票窗口、自动售票机、12306 网站、订票电话或铁路车票销售代理人的售票处购买。旅客应按约定支付运输费用，购票后应核对票、款，妥善保管车票信息及购票时所使用的有效身份证件。

铁路运输企业开办定期票、计次票、乘车卡等多种业务时，具体售票、改签、退票、检票和行李托运等业务规则由开办业务的铁路运输企业另行规定。

第十一条 通过车站售票窗口、铁路车票销售代理人的售票处购票或列车上购票、补票时，可使用的有效身份证件包括：中华人民共和国居民身份证（含中华人民共和国临时居民身份证），居民户口簿，中华人民共和国护照，中华人民共和国出入境通行证，中华人民共和国旅行证，新生儿出生医学证明，军官证、警官证、文职干部证、义务兵证、士官证、军士证、警士证、文职人员证，海员证，以及公安机关出具的临时乘车身份证明，中华人民共和国港澳居民居住证，中华人民共和国台湾居民居住证，港澳居民来往内地通行证，往来港澳通行证，大陆居民往来台湾通行证，台湾居民来往大陆通行证，外国人永久居留身份证，外国人护照，外国人出入境证，公安机关出具的外国人签证证件受理回执、护照报失证明，各国驻华使领馆签发的临时性国际旅行证件（应当附具公安机关签发的有效签证或者停留证件）。

通过 12306 网站、订票电话购票时，可使用的有效身份证件包括：中华人民共和国居民身份证（含中华人民共和国临时居民身份证），中华人民共和国护照，中华人民共和国港澳居民居住证，中华人民共和国台湾居民居住证，港澳居民来往内地通行证，台湾居民来往大陆通行证，外国人永久居留身份证，外国人护照。

通过自动售票机购票时，可使用的有效身份证件包括：中华人民共和国居民身份证，中华人民共和国护照，中华人民共和国港澳居民居住证，中华人民共和国台湾居民居住证，港澳居民来往内地通行证，台湾居民来往大陆通行证，外国人永久居留身份证。

第十二条 旅客应向铁路运输企业提供真实有效的联系方式。发售实名制车票时，铁路运输企业可以记录、保存并在铁路服务过程中使用旅客信息、联系方式，按国家规定承担相应的保密义务。

第十三条 铁路运输企业发售车票时，根据旅客需要提供载有车票主要信息的“行程信息提示”。通过 12306 网站购票的，“行程信息提示”可通过网站自行打印或下载。“行程信息提示”不能作为乘车凭证使用。

第四节 售票条件

第十四条 车票最远发售至本次列车终到站。铁路运输企业另有规定的票种除外。

第十五条 除需要乘坐旅客列车通勤上学的学生和铁路运输企业同意在旅途中监护的儿童外，未满 14 周岁的儿童应随同成年人旅客旅行。

（一）随同成年人乘车的儿童，年满 6 周岁且未满 14 周岁的应购买儿童优惠票；年满 14 周岁，应购买全价票。每 1 名持票成年人旅客可免费携带 1 名未满 6 周岁且单独占用席位的儿童乘车，超过 1 名时，超过人数应购买儿童优惠票。儿童年龄按乘车日期计算。

（二）旅客携带免费乘车儿童时，应在购票时向铁路运输企业提前申明，购票申明时使用的免费乘车儿童有效身份证件为其乘车凭证。

（三）免费乘车的儿童单独使用席位时应购买儿童优惠票。

（四）儿童优惠票的乘车日期、车次及席别应与同行成年人所持车票相同，到站不得远于成年人车票的到站。

第十六条 在全日制高等学校（含国务院教育行政部门、省级人民政府审批设置的实施高等学历教育的民办学校），承担研究生教育任务的科学研究机构，军事院校，普通中、小学和中等职业学校（含有实施学历教育资格的公办及民办中等专业学校、职业高中、技工学校），国务院或国家宗教事务局批准的正式宗教院校就读的学生、研究生，家庭居住地和学校所在地不在同一城市时，凭附有标注减价优惠区间和火车票学生优惠卡的学生证（中、小学生凭加盖学校公章的书面证明），优惠区间应加盖院校公章，每学年（10 月 1 日至次年 9 月 30 日）可购买家庭居住地至院校（实习地点）所在地之间四次单程的学生优惠票。

新生凭录取通知书当年开学前可购买 1 次从家庭居住地到学校所在地学生优惠票；毕业生凭盖有院校公章的学校书面证明当年可购买 1 次从学校所在地出发的学生优惠票。

学生优惠票限于使用普通旅客列车硬座、硬卧和动车组列车二等座、二等包座、多功能座、一等座和动车组卧铺各席位。

学生每学年乘车前应通过 12306 网站或到车站指定售票窗口、自动售票机办理 1 次学生优惠资质核验手续。通过车站指定售票窗口或自动售票机办理学生优惠资质核验手续时，应出具本人有效身份证件和学生证（附有火车票学生优惠卡），没有火车票学生优惠卡，火车票学生优惠卡所载信息不全、不能识别或者与学生证记载不一致的，无法通过学生优惠资质核验。

未办理或未通过优惠资质核验购买学生优惠票乘车时，列车应先办理补收票价差额手续，开具客运记录。旅客到站后可凭车补车票、学生证和购票时所使用的有效身份证件（列车如开具纸质客运记录，还应携带纸质客运记录），30 日以内到车站售票窗口办理资质核验和退票手续。车站核实学生所购学生优惠票符合有关规定后，为其办理资质核验，扣减火车票学生优惠卡次数，退还车补车票票款，不收退票费。

华侨学生和港澳台学生可购买学校所在地车站至口岸城市车站间的学生优惠票。铁路运输企业另有规定的除外。

学生优惠票根据减价优惠区间按相对近径路或合理径路发售。在减价优惠区间内购买联程车票时，开车时间在 5 天以内的扣减 1 次优惠乘车次数。超过减价优惠区间的，不发售学生优惠票。优惠乘车次数按学年使用有效，当学年不能使用下学年的次数，当学年未使用的不能留作下学年使用。

第十七条 持中华人民共和国残疾人证、中华人民共和国伤残人民警察证、国家综合性消防救援队伍残疾人员证的人员凭证可购买优待票。

第十八条 在无人售票的乘降所上车的人员，可在列车内购票。

第五节 车票查验和安全检查

第十九条 铁路运输企业按照国家有关规定对旅客所持车票和有效身份证件进行车票实名制查验。车站对进、出站的旅客和人员应当检票，列车对乘车旅客应验票。对应持证购买的优惠票、优待票，铁路运输企业还须查验旅客相应优惠、优待证件。

旅客检票后在车票发站开车前取消旅行，需办理改签、退票手续的，应在开车前主动向车站声明。

第二十条 旅客应配合铁路运输企业实施的车票实名制查验工作，携带免费乘车儿童应提供其购票申明时使用的儿童有效身份证件；使用持证购买的优惠票、优待票应出示相应优惠、优待证件（通过学生优惠资质核验的学生除外）。

第二十一条 铁路运输企业应依照法律、行政法规和有关规定，对旅客及其携带品进行安全检查。旅客携带品应遵守国家禁止或限制运输的相关规定。

第二十二条 车站在开车前提前停止检票，应在本站营业场所公告提前停止检票时间。旅客可通过乘车站营业场所公告查询。

第二十三条 铁路稽查人员凭稽查证件、佩戴稽查标识可在车内验票。

第六节 乘车条件

第二十四条 旅客的乘车凭证是购票时使用的有效身份证件；随行免费乘车儿童的乘车凭证是其购票申明时所使用的儿童有效身份证件。

第二十五条 旅客应按有效车票载明的日期、时间、车次、车厢号、席位号和席别乘车。

第二十六条 持低票价席别车票的旅客不能在高票价席别的车厢（区域）滞留。

第二十七条 视力残疾旅客可携带取得导盲犬工作证（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“IGDF”标识），用于辅助视力残疾人工作、生活的导盲犬进站乘车。旅客进站、乘车时，需主动出示残疾人证、导盲犬工作证、动物健康免疫证明等证件，携带的导盲犬接受安全检查。

第七节 变更

第二十八条 旅客可办理 1 次改签，在铁路运输企业有运输能力的前提下，按下列规定办理：

- （一）开车前 48 小时以上，可免费改签预售期内的列车。
- （二）开车前不足 48 小时，可免费改签车票载明的乘车日期以前的列车。
- （三）开车前不足 48 小时，可改签车票载明的乘车日期之后预售期内列车，核收改签费。
- （四）开车后，在当日 24 时之前，可免费改签当日其他列车。
- （五）开车后，在当日 24 时之前，可改签车票载明的乘车日期之后预售期内列车，核收改签费。
- （六）办理变更到站的改签时，应在开车前 48 小时以上，原车票已托运行李的，还应办理行李变更或取消业务。

第二十九条 旅客可在车站售票窗口、12306 网站和具备改签功能的自动售票机办理改签。

凭各种有效身份证件购买的车票均可在车站售票窗口办理改签，但使用现金支付方式购买的车票，仅可在车站售票窗口办理改签；凭 12306 网站购票证件且使用电子支付方式购买的车票，可通过 12306 网站办理改签；在具备改签功能的自动售票机办理改签时，应按系统提示办理。

改签后如需改签费报销凭证的，可在办理之日起**180**日以内，凭改签时所使用的有效身份证件到车站售票窗口、自动售票机开具。

第三十条 在车站售票窗口办理改签时，旅客须出具购票时使用有效身份证件；他人代办时应出具代办人有效身份证件及旅客购票时使用的有效身份证件。

第三十一条 旅客办理改签时，改签后的车票票价高于原票价时，核收票价差额；改签后的车票票价低于原票价时，退还票价差额，核收票价差额的退票费。

第三十二条 旅客在列车上办理席位变更时，变更后的票价高于原票价时，核收票价差额；变更后的票价低于原票价时，票价差额部分不予退还。

第三十三条 因铁路运输企业责任或自然灾害等特殊情况使旅客不能按车票载明的日期、时间、车次、车厢号、席位号、席别乘车时，铁路运输企业应采取必要的安置措施，旅客要求退票的，按本规程第五十条办理退票，不收退票费。铁路运输企业安排其他车次或席位运送旅客，重新安排的席位票价高于原票价时，超过部分不予补收；低于原票价时，应退还票价差额，不收退票费。

第三十四条 旅客要求越过车票到站继续乘车时，须在原车票到站前提出，在有运输能力的情况下列车可予以办理，核收越站区间的票款；无运输能力时，列车有权拒绝旅客补票和继续乘车。

第三十五条 必要时，铁路运输企业可临时调整改签办法。

第八节 误售、误购、误乘和误降的处理

第三十六条 在车站售票窗口发生旅客车票误售、误购时，旅客当场提出的，车站换发新票，需退还票价差额时，不收退票费。

铁路运输企业责任导致的误售应为旅客免费办理退票或换发新票。

第三十七条 发生误乘、误降时，旅客应向站、车工作人员提出。列车长应编制客运记录交前方停车站；车站对本站发现或列车移交的误乘、误降旅客，应指定最近列车免费送回至车票到站或原票乘车站（当日无列车送回到站或原票乘车站时，经旅客同意可送至到站或原票乘车站的同车车站），对出站后提出的不予受理。如误乘旅客提出乘坐本趟列车直接去原票到站时，所乘列车票价高于原票价时，核收票价差额；所乘列车票价低于原票价时，票价差额部分不予退还。

旅客拒绝铁路运输企业安排时，根据实际乘车区间补收相应票款，未使用部分票款不予退还。

第三十八条 在免费送回区间，旅客不得中途下车。如中途下车，对往返乘车的免费区间，按返程所乘列车等级分别核收往返区间的票款。免费送回区间，旅客应按照铁路运输企业指定的席位乘坐，旅客如提出乘坐高票价席别时，应重新支付高票价席别票款。

第九节 丢失乘车凭证的处理

第三十九条 旅客购买车票后，丢失购票身份证件的，按以下方式处理：

（一）旅客在乘车前丢失证件的，应到该有效身份证件的发证机构办理临时身份证明，凭临时身份证明进出站乘车。

（二）旅客在列车上、出站前丢失证件的，须先办理补票手续，凭后补车票检票出站。在列车上办理时，列车核验席位使用正常的，开具客运记录；在车站办理时，车站核验车票无出站检票记录的，开具客运记录。旅客应在乘车日期之日起**30**日以内，凭该有效身份证件发证机构办理的临时身份证明和后补车票（如开具纸质客运记录，还应携带纸质客运记录），到列车的经停站退票窗口办理后补车票与原票乘车区间一致部分的退票手续。办理退票手续时，如核查丢失证件所购原票有出站记录的，后补车票不予退票；无出站记录的，办理退票时，不收退票费。

第十节 不符合乘车条件的处理

第四十条 有下列行为时，铁路运输企业按规定补票，并加收已乘区间应补票价**50%**的票款：

（一）无票乘车且未主动补票时，补收自乘车站（不能判明时自始发站）起至到站止的车票票款。持失效车票乘车或在车票到站后不下车继续乘车的，按无票处理。

（二）持用变造、伪造或涂改的乘车凭证乘车时，除按无票处理外并送交公安部门处理。

（三）票、证、人不一致的，按无票处理。

（四）持用低票价席别车票乘坐高票价席别时，补收所乘区间的票价差额。

（五）旅客持优惠票、优待票，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。

第四十一条 有下列情况时应补收票款：

（一）应购买儿童优惠票而未买票的儿童，补收儿童优惠票票款。

（二）应购买全价票而购买儿童优惠票乘车的未成年人，应补收儿童优惠票票价与全价票价的差额。

（三）主动补票或者经站、车同意上车补票的。

第十一节 拒绝运送和运输合同的终止

第四十二条 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前方三等以上车站或县、市所在地车站处理（其到站近于上述车站时应交到站处理）。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。

第四十三条 旅客存在本规程第四十条情形且拒不补票的，铁路运输企业可拒绝其再次购买车票；旅客补票完成后，铁路运输企业解除购票限制。

第四十四条 对下列旅客，站、车均可拒绝其进站、上车或责令其下车；对责令其下车的，其未使用至到站的票款不予退还，运输合同即行终止。

（一）有本规程第四十条规定的情况之一，拒不支付应补票款和加收票款的；

（二）不接受安全检查的，坚持携带或夹带禁止、限制物品的；

（三）不接受车票实名制查验的；

（四）在站、车内寻衅滋事、扰乱公共秩序，患有烈性传染病、严重精神障碍和醉酒等有可能危及列车安全或其他旅客以及铁路站、车工作人员人身安全的；

（五）告知列车无运输能力后，无票继续越站乘车的；

（六）国家规定的其他情况。

第十二节 退票

第四十五条 旅客要求退票时，须在车票载明的日期、车次开车时间前办理。已办理行李托运的车票退票时，应先办理取消行李托运业务。

退票核收退票费，应退票款按购票时的支付方式退还。

退票后如需退票费报销凭证的，可在办理之日起 **180** 日以内到车站售票窗口、自动售票机凭购票时使用的有效身份证件开具。

第四十六条 下列情况不办理退票。

（一）车票发站开车后；

（二）开车后改签的车票；

（三）加收的票款；

（四）车补车票（因未通过或未办理学生资质核验和丢失购票时使用的有效身份证件，而办理的补票除外）。

第四十七条 旅客可在车站售票窗口、**12306** 网站和具备退票功能的自动售票机办理退票。

凭各种有效身份证件购买的车票均可在车站售票窗口办理退票；凭 **12306** 网站购票证件购买的车票可在 **12306** 网站办理退票；在具备退票功能的自动售票机办理退票时，应按系统提示办理。

旅客使用 **12306** 网站购票证件，通过现金方式购买的车票，可通过 **12306** 网站先行办理退票，自网上办理退票成功之日起 **180** 日以内，凭旅客有效身份证件到车站指定窗口办理退款手续。

第四十八条 在车站售票窗口办理退票时，旅客本人办理的，需出具购票时所使用的有效身份证件；代旅客办理的，需出具代办人的有效身份证件和旅客购票时所使用的有效身份证件。

第四十九条 旅客旅行途中因伤、病不能继续旅行时，经站、车核实，可在下车后 **30** 日以内到下车站办理退票，退还已收票价与已乘区间票价差额，核收退票费；同行人员同样办理。

第五十条 因铁路运输企业责任或自然灾害等其他不能正常运输情形导致旅客退票时按下列规定办理，不收退票费：

（一）在车票发站，退还全部票款；

（二）在中途站，退还未乘区间票款；

（三）在到站，退还车票未使用部分票款；

（四）列车因空调设备故障在运行过程中不能修复时，应退还未使用区间的空调费用。

第五十一条 因列车晚点导致未乘车旅客退票时，应在车票发站列车实际开车前办理，退还全部票款，不收退票费。

晚点列车晚点信息公布前购买的联程车票，可一并办理退票，不收退票费。旅客分别办理联程车票退票的，按本规程第四十五条和第四十六条相关规定处理。

第五十二条 因列车停运导致旅客退票时，旅客可自列车停运信息公布时起至车票乘车日期后 **30** 日以内办理退票手续，不收退票费。

停运列车停运信息公布前购买的联程车票，可在联程车票开车前一并办理退票，不收退票费。旅客分别办理联程车票退票的，按本规程第四十五条和第四十六条相关规定处理。

第五十三条 必要时，铁路运输企业可临时调整退票办法。

第十三节 铁路客运电子发票

第五十四条 旅客可通过车站售票窗口、自动售票机、12306 网站申请开具本人已购车票以及退票费、改签费的铁路电子发票。购票后可在行程结束之日起 180 日以内开具；退票、改签后可在业务办理之日起 180 日以内开具。

旅客开具铁路电子发票后，可通过 12306 网站或个人所得税 APP 查询、下载铁路电子发票或通过邮件接收铁路电子发票。

第五十五条 旅客凭各种有效身份证件购票、退票、改签后，均可在车站售票窗口申请开具铁路电子发票；使用自动售票机购票证件购票、退票、改签的，还可通过自动售票机申请开具铁路电子发票；使用 12306 网站购票证件办理购票、退票、改签的，还可登录 12306 网站开具铁路电子发票。

第五十六条 购票人（代办人）通过 12306 网站或车站售票窗口替旅客购票以及办理退票、改签后，可在车站售票窗口申请开具已购车票以及退票费、改签费的铁路电子发票。

购票人通过 12306 网站购票或办理退票、改签的，可凭旅客购票时使用的有效身份证件到车站售票窗口申请开具铁路电子发票；无法提供旅客有效身份证件时，也可凭订单号、购票人有效身份证件到车站售票窗口提出申请。

购票人通过车站售票窗口购票且需开具发票的，应当场凭旅客有效身份证件申请开具；无法提供旅客有效身份证件时，应当场凭购票人有效身份证件申请开具。代办人通过车站售票窗口退票、改签后需开具发票的，应当场凭旅客有效身份证件申请开具退票费、改签费的铁路电子发票。

第十四节 携带品

第五十七条 旅客携带品由自己负责看管。旅客需妥善放置携带品，不得影响公共空间使用和安全。每人免费携带品的重量和规格是：

儿童 10 千克，外交人员 35 千克，其他旅客 20 千克。每件物品外部尺寸长、宽、高之和不超过 160 厘米，杆状物品不超过 200 厘米；但乘坐动车组列车均不超过 130 厘米；每件重量不超过 20 千克。平衡车、滑行器等轮式代步工具须使用硬质包装物妥善包装。

依靠辅助器具才能行动的老、幼、病、残、孕等特殊重点旅客旅行时代步的折叠式轮椅，以及随行婴儿使用的折叠婴儿车，可免费携带并不计入上述范围。

第五十八条 为保障车站、旅客列车等公共场所内外整洁、空气清新，妨碍公共卫生的物品，能够损坏或污染车辆的物品，以及活动物（导盲犬和作为食品且经封闭箱体包装的鱼、虾、蟹、贝、软体类水产动物除外）不得随身携带乘车。

第五十九条 旅客违规携带物品按下列规定处理：

（一）在乘车站禁止进站上车。

（二）在车内或下车站，对超过免费重量的物品，其超重部分应补收上车站至下车站行李运费。对不可分拆的整件超重、超大物品及活动物，按该件全部重量补收上车站至下车站行李运费。列车不具备补收条件时可交前方停车站处理。

（三）发现危险品或禁限物品，妨碍公共卫生的物品，损坏或污染车辆的物品时，列车交前方停车站处理，车站按该件物品全部重量加倍补收上车站至下车站行李运费；涉嫌违法犯罪的送交公安部门处理，对有必要就地销毁的危险品或禁限物品应按有关规定处理。

（四）如旅客携带超重、超大的物品价值低于行李运费时，可按物品价值的 50%核收行李运费。

（五）补收行李运费时，不得超过本次列车的始发站和终到站。不能判明上车站时，自始发站起计算。

第十五节 旅客遗失物品的处理

第六十条 发现旅客遗失物品应积极寻找失主。如旅客已经下车，应编制客运记录，注明品名、件数等移交下车站。不能判明时，移交列车前方站或终到站。

第六十一条 车站对本站发现或列车移交的旅客遗失物品，要及时登记、妥善保管，并在 12306 网站或车站进行公告。车站可设置失物招领处，提供遗失物品保管、查找和快递寄送服务。失主来领取时，应查验有效身份证件，核对时间、地点、车次、品名、件数、重量，确认无误后，由失主签收。

铁路运输企业对旅客遗失物品提供保管和快递服务，并可依据相关法律、行政法规和有关规定对遗失物品核收保管费和快递费。

鲜活易腐物品和食品不负责保管。

无人认领的遗失物品按国家有关规定处理。

第三章 行李运输

第一节 行李运输合同

第六十二条 铁路行李运输合同是指铁路运输企业与旅客之间明确行李运输权利义务关系的协议。

行李运输合同的凭证是行李票。行李票可采用纸质票、电子票等形式。

第六十三条 行李票主要信息应包含：

- （一）承运日期、发站、到站和经由；
- （二）乘坐车次、人数、车票号；
- （三）旅客姓名、电话、地址；
- （四）包装种类、件数、重量；
- （五）声明价格；
- （六）运费；
- （七）运到期限、承运站站名戳及经办人员名章；
- （八）铁路运输企业名称。

第六十四条 行李运输合同自铁路运输企业接收行李并填发行李票时起成立，到行李运至到站交付给旅客止履行完毕。

第二节 行李的范围

第六十五条 行李是旅客凭车票托运的一定限度的旅行必需品。

第六十六条 行李中不得夹带的物品：

- （一）货币：含各币种的纸币和金属辅币；
- （二）有价票证：银行卡、储值卡等；
- （三）文物；
- （四）金银珠宝；
- （五）档案材料：指人事、技术档案，组织关系，户口簿或户籍关系，各种证件、证书、合同、契约等；
- （六）易碎品、流质物品和骨灰；
- （七）妨碍公共卫生和安全的物品；
- （八）危险品，铁路运输企业不能判明理化性质的物品按危险品处理；
- （九）国家禁止、限制运输物品。

第六十七条 行李每件的最大重量为 50 千克，外部尺寸长、宽、高之和最大不超过 200 厘米，最小不小于 60 厘米。行李一般随旅客所乘列车运送或提前运送。

行动不便旅客在旅行中使用的轮椅可按行李托运。

第三节 行李的托运与承运

第六十八条 旅客凭有效车票和有效身份证件可在乘车区间行李办理站间托运 1 次行李，办理时需出示购票时使用的有效身份证件。

每张车票允许托运行李的重量为 50 千克（行李中有轮椅为 75 千克），超出部分按 2 倍的行李运费计费。

第六十九条 行李托运实行实名制，办理行李托运时，铁路运输企业应核验旅客车票和有效身份证件的一致性，他人代办时还应出示代办人的有效身份证件。铁路运输企业应依照法律、行政法规和有关规定，对旅客托运的行李进行安全检查。对不配合安全检查的，铁路运输企业有权拒绝承运。

第七十条 旅客应按约定缴纳运输费用，完整、准确填写托运单。

第四节 保价运输

第七十一条 行李分为保价运输和不保价运输，旅客可自主选择。

第七十二条 按保价运输时，可分件声明价格，也可按 1 批全部件数声明价格。按 1 批办理时，不得只保其中一部分。

第七十三条 按保价运输的行李核收保价费。保价的行李发生运输变更时，保价费不补不退。旅客在承运后发送前取消托运或因铁路运输企业责任造成的取消托运时，保价费全部退还。行李发生损失并办理赔偿的，保价费不退。

第七十四条 铁路运输企业对按保价运输的行李可检查其声明价格与实际价格是否相符；如拒绝检查，铁路运输企业可拒绝按保价运输承运。

第五节 包装

第七十五条 行李的包装应完整牢固，适合运输。其包装的材料和方法应符合国家或铁路运输企业规定的包装要求。包装不符合要求时，旅客应按照相关规定改善包装。旅客拒绝改善包装的，铁路运输企业可拒绝承运。

第六节 运到期限

第七十六条 行李的运到期限以运输方案里程计算。从承运日起，行李 600 千米以内为 3 日，超过 600 千米时，每增加 600 千米增加 1 日，不足 600 千米也按 1 日计算。

因不可抗力等非铁路运输企业责任发生的停留时间加算在运到期限内。

第七十七条 行李超过规定的运到期限运到时，铁路运输企业应按逾期日数及所收行李运费的百分比向旅客支付违约金。行李变更运输时，逾期运到不支付违约金。

旅客要求支付违约金时，凭行李票在行李到达日起 10 日以内提出。

第七十八条 旅客要求将逾期运到的行李运至新到站时，可分别按下述办理。

（一）行李逾期到达或逾期尚未到达，旅客需继续旅行，凭新购车票及原行李票号要求转运至新到站时，铁路运输企业开具新行李票，免费转运。

（二）行李未到，当时又未超过运到期限，旅客需继续旅行并凭行李票票号及新购车票办理转运新到站的手续，交付行李运费之后，发现行李逾期到达原到站，由新到站凭原到站开具的客运记录退还已收转运区间行李运费，保价费不退。

（三）逾期行李办理免费转运的，不再支付违约金。

第七十九条 行李超过运到期限 30 日以上仍未到达时，旅客可以认为行李已灭失而向铁路运输企业提出赔偿。

第七节 到达保管、通知和查询

第八十条 行李运到后从通知之日起，铁路运输企业免费保管 3 日，逾期到达的行李免费保管 10 日。因铁路运输企业责任和不可抗力等原因导致旅客行李延迟到达时，按延迟日数增加免费保管日数。超过免费保管期限时，按日核收保管费。

第八十一条 行李到达后，铁路运输企业应及时通知旅客，最晚不得超过到达次日 12 时。旅客询问逾期行李是否到达时，铁路运输企业应及时予以查找。

第八节 装卸、交付

第八十二条 将行李从行包房的收货地点至装上行李车，或从行李车卸下至规定的交付地点，各为 1 次作业。由发站收取装卸费。

第八十三条 旅客凭本人购票时使用的有效身份证件领取行李。他人代领时凭旅客购票时使用的有效身份证件和代领人有效身份证件领取。

第八十四条 旅客领取行李时，如发现有短少或异状应在领取时及时提出。铁路运输企业应认真检查、检斤复磅，必要时可会同公安人员开包检查。检查发现有损失时，应编制行包记录交旅客作为要求赔偿的依据。

第九节 变更运输

第八十五条 旅客在办理行李托运手续后，可按如下规定办理一次行李变更手续；办理行李变更的到站、中止站必须是行李办理站：

- （一）在发站装运前取消托运时，退还全部行李运费，核收保管费；
- （二）在发站装运后取消托运时，行李由到站运回发站，已收行李运费不退，补收到站至发站间行李运费；
- （三）旅客办理车票变更到站后，在装运前办理行李到站变更时，补收或退还已收行李运费与发站至新到站行李运费的差额；
- （四）旅客办理车票变更到站后，在装运后办理行李到站变更时，已收行李运费不退，另补收原到站至新到站的行李运费；
- （五）旅客中止旅行后，要求将行李运回旅行中止站时，补收原到站至中止站间的行李运费。

第八十六条 办理变更运输后产生的杂费按实际产生的核收。如应退行李运费低于已产生的杂费时，则不补收杂费也不退还行李运费。误售、误购车票时，如旅客同时办理行李托运业务，补收或退还已收行李运费与发站至正当到站间的行李运费差额。

第八十七条 旅客办理变更到站或退票后，未同时办理行李变更手续时，由到站另行收取 2 倍行李运费。

第十节 品名不符的处理

第八十八条 将禁限物品或危险品夹带运输时，在发站取消托运，在中途站停止运送（在列车上发现危险品交前方停车站），均通知有关部门和旅客处理，已收行李运费不退，按该件全部重量另行加倍补收行李运费，核收保管费。

第十一节 无法交付行李的处理

第八十九条 对无法交付的行李，铁路运输企业应登记造册，妥善保管。国家法律、行政法规规定不能买卖的物品应及时交有关部门处理。

第九十条 行李从运到日起，90 日以内仍无人领取时，铁路运输企业应进行公布。公布 90 日以后仍无人领取时，铁路运输企业可变卖。

第四章 特殊情况的处理

第一节 列车运行中断对旅客的安排

第九十一条 运行中断，列车不能继续运行时，应妥善安排被阻旅客，及时告知相关出行信息。

第九十二条 运行中断，铁路运输企业可安排旅客返回发站、中途站退票或绕道旅行，退票按照本规程第五十条办理。

第九十三条 铁路运输企业组织原列车绕道运输时，旅客原票不补不退，但中途下车铁路旅客运输合同即履行终止。

第九十四条 由于运行中断影响旅行，旅客要求出具证明时，车站应开具文字证明。

第二节 运行中断对行李的安排

第九十五条 对发站已承运的行李应妥善保管，铁路运输企业组织绕道运输时，行李运费不补不退。

第九十六条 旅客在中途站（行李办理站）要求领取时，应退还未运送部分的行李运费。不足起码运费按起码运费退还。对要求运回发站取消托运的，退还全部行李运费。

第九十七条 旅客在发站或中途站办理退票，而托运的行李已运至到站，要求将行李运回发站或中途站，行李运费不补不退。如要求将行李仍运至到站时，需另行支付全程或终止旅行站至到站 2 倍行李运费。

第三节 赔偿责任和免责范围

第九十八条 在铁路运送期间旅客发生急病、分娩、遇险时，铁路运输企业应尽力采取救助措施并做好记录。

铁路运输企业应对铁路运送期间发生的旅客人身损害承担赔偿责任；旅客自身健康原因造成的或者铁路运输企业证明伤亡是旅客故意、重大过失造成的，铁路运输企业不承担赔偿责任。

在铁路运送期间因第三人原因造成旅客人身损害的，由第三人承担赔偿责任。铁路运输企业有过错的，应在能够防止或者制止损害的范围内承担相应的补充赔偿责任。铁路运输企业承担补充赔偿责任后，有权向第三人追偿。

第九十九条 在铁路运送期间发生旅客携带品毁损、灭失时，铁路运输企业过错造成的，应承担赔偿责任。

旅客证明其确已携带进站乘车，且能够确定携带品价格的，按下列规定赔偿：

- （一）旅客出具发票（或者其他有效证明）证明购买价格时，以扣除物品合理折旧、损耗后的净值予以赔偿；
- （二）以处理单位所在地价格评估机构确定的物品价格予以赔偿。

第一百条 铁路运输企业应对承运的行李自接受承运时起到交付时止发生的灭失、短少、污染或损坏，承担赔偿责任。

因下列原因造成的行李损失，铁路运输企业不承担责任：

- （一）不可抗力；
- （二）物品本身的自然属性或合理损耗；
- （三）包装方法或容器不良，从外部观察不能发现时；
- （四）旅客违反铁路规章或其他自身的过错。

第一百零一条 行李损失赔偿标准：

按保价运输办理的行李全部灭失时按实际损失赔偿，但最高不超过声明价格。部分损失时，按损失部分所占的比例赔偿。分件保价的行李按所灭失该件的实际损失赔偿，最高不超过该件的声明价格。

未按保价运输的行李按实际损失赔偿，但最高连同包装重量每千克不超过 15 元。如由于铁路运输企业故意或重大过失造成的，不受上述赔偿限额的限制，按实际损失赔偿。

第一百零二条 行李全部或部分灭失时，退还全部行李运费。

第四节 事故赔偿、索赔时效及纠纷处理

第一百零三条 发生旅客人身损害事故时，旅客可向事故发生站或处理站要求赔偿。

第一百零四条 旅客在车站发现携带品损失时，应在离开车站前向发生站声明；在列车上发现时，应在下车前声明，由列车长开具客运记录交到站处理。

旅客要求赔偿时，应按照本规程第九十九条规定，提交携带品内容、价格、携带进站乘车等有关证明。

第一百零五条 发生行李损失时，车站应会同有关人员编制行包记录交旅客作为要求赔偿的依据。损失赔偿一般应在到站办理，特殊情况也可由发站办理。

第一百零六条 发生行李损失，旅客要求赔偿时，应在规定的期限内提出并应附下列材料：

- （一）旅客有效身份证件、行李票；
- （二）行包记录；
- （三）证明物品内容和价格的凭证。

第一百零七条 丢失的旅客行李找到后，铁路运输企业应迅速通知旅客领取，撤销赔偿手续，收回赔款。如旅客不同意领取时，按无法交付物品处理。如发现有欺诈行为不肯退回赔款时，可通过法律等手段追索。

第一百零八条 铁路运输企业与旅客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为 3 年。有效期从下列日期起计算：

- （一）身体损害和随身携带品损失时，为发生事故的次日；
- （二）行李全部损失时为运到期限终了的次日，部分损失时为交付的次日；全批未到的为运到期限期满后的第 31 日；
- （三）给铁路造成损失时，为发生事故的次日；
- （四）多收或少收运输费用时，为核收该项费用的次日。

责任方自接到赔偿要求书的次日起，一般应于 30 日以内向赔偿要求人做出答复，应当赔偿的，尽快办理赔偿。多收或少收时应于 30 日以内退补完毕。

第五章 附 则

第一百零九条 本规程是旅客运输合同组成部分，旅客和铁路运输企业应共同遵照执行。

第一百一十条 委托国铁集团及所属运输企业管理所辖线路的非控股铁路运输企业办理境内旅客运输时，以及地方铁路运输企业与国铁集团办理境内旅客过轨运输时，均应按照约定执行本规程。

第一百一十一条 车站的启用、封闭和营业范围的变更，于实施前通过车站营业场所或 12306 网站公布。

第一百一十二条 车站有关营业处所应有营业时间、列车时刻、铁路旅客购票须知、铁路旅客旅行须知和铁路旅客乘车安全须知等内容，票价、运价和杂费按规定执行明码标价。相关规定遇有变动，须于实施前公布。

第一百一十三条 中国铁路客户服务中心为国铁集团设立的全国统一客户服务中心，受理旅客投诉、建议和咨询等业务，服务网站为 12306 网站，服务电话为 12306，服务邮箱为 kyfw@12306.cn。

第一百一十四条 本规程授权国铁集团客运部负责具体解释工作。

第一百一十五条 本规程自 2026 年 6 月 1 日起施行。