

# 铁路运输服务质量监督管理办法

**第一条** 为了促进铁路高质量发展，维护良好的运输秩序和公平公正的运输市场环境，维护旅客以及货物、行李、包裹的托运人、收货人的合法权益，提高铁路运输服务质量，根据国家有关规定，制定本办法。

**第二条** 在中华人民共和国境内开展铁路运输服务及其质量实施监督管理，适用本办法。

**第三条** 铁路运输服务质量监督管理遵循服务群众、公正公开的工作原则，形成企业自律、政府监管、社会监督相结合的工作机制。

**第四条** 国家铁路局负责全国铁路运输服务质量监督管理，地区铁路监督管理局负责辖区内铁路运输服务质量监督管理。

国家铁路局、地区铁路监督管理局统称铁路监管部门。

**第五条** 铁路监管部门依法对铁路运输服务质量实施监督检查，纠正和查处违法违规行为，受理旅客、托运人、收货人的投诉、举报，组织调解铁路运输服务质量争议。

**第六条** 铁路运输企业应当认真贯彻执行有关法律、行政法规、规章制度和标准规范，坚持以人民为中心的发展思想，牢记人民铁路为人民的服务宗旨，建立健全铁路运输服务质量管理制度，完善运输服务设施设备，提高运输服务信息化、智能化水平，不断提升运输服务质量，满足人民日益增长的美好出行期盼，推动铁路运输服务高质量发展。

**第七条** 铁路运输服务应当符合有关服务标准要求，做到安全、正点、可及、便捷、舒适、绿色。

**第八条** 铁路运输企业应当提供符合强制性标准的运输服务设施设备，采取措施确保运输服务设施设备处于良好的运用状态并正常使用。

**第九条** 铁路运输企业应当按照《无障碍环境建设条例》《无障碍设计规范》（GB 50763）等规定，配备无障碍设施以及助残设备，方便行动不便旅客出行。

**第十条** 铁路运输企业用于为旅客、托运人及收货人服务的站房、空间场地和服务设施设备，不得违规改造或者改变用途。

**第十一条** 铁路运输企业应当按照向社会公告的内容以及旅客、托运人签订的运输合同提供相应水平的服务。

**第十二条** 铁路运输企业应当优化生产作业组织，旅客列车晚点时，应当及时通知旅客并根据实际情况提供相应服务，采取措施全力恢复正点，确保良好的运输秩序。

**第十三条** 鼓励铁路运输企业通过互联网、电话等渠道向托运人、收货人提供办理种类、运输费用、在途信息等货物运输信息查询服务。

**第十四条** 货物、行李、包裹运输到达后，铁路运输企业应当及时通知旅客或者收货人领取。

**第十五条** 铁路运输企业应当承担国家规定的公益性运输任务，并提高公益性运输服务质量。

**第十六条** 铁路运输企业应当因地制宜改善设施设备条件，优化旅客列车开行方案，丰富服务举措，开好公益性“慢

火车”，服务好革命老区、民族地区、边疆地区旅客。

**第十七条** 鼓励铁路运输企业发挥高铁优势，完善配套基础设施，优化运输产品供给，大力发展高铁快运，提供快捷高效的物流服务。

**第十八条** 鼓励铁路运输企业加强与道路、水路、民航等其他运输企业的协调配合，完善联运设施，共享信息资源，规范联运服务，开展多种运输方式间的旅客联程运输，便捷顺畅旅客出行。

**第十九条** 鼓励铁路运输企业发展集装箱化运输，推广适用于多式联运的设施设备，推进应用符合行业标准的多式联运运输单证、电子单证，提升信息化水平，加强与道路、水路、民航等其他运输企业共享运输信息，提升综合运输效率。

**第二十条** 铁路运输企业应当制定突发事件应急预案，配备应急物资，妥善做好应急处置，最大限度保护旅客、托运人、收货人权益，并确保应急情况下铁路运输服务质量稳定。

**第二十一条** 铁路运输企业应当按照法律、行政法规和国家有关规定要求，支持配合国家有关部门开展铁路运输服务信用管理建设相关工作。

**第二十二条** 国家铁路局应当建立铁路运输服务质量评价机制，制定并公布评价指标和评价方法，组织开展铁路运输服务质量评价工作。

**第二十三条** 铁路监管部门应当定期组织开展铁路运输服务质量调查，收集群众对铁路运输服务质量的意见建议，

形成调查报告，反馈铁路运输企业整改。

**第二十四条** 铁路监管部门可以聘请特邀监督员监督铁路运输服务质量。特邀监督员可以从旅客、托运人、人大代表和政协委员等群体中直接聘请，也可以面向社会招募。

特邀监督员可以通过亲身体验等方式收集对铁路运输服务质量的意见建议，并向铁路监管部门定期反馈有关情况。

**第二十五条** 铁路监管部门应当制定年度监督检查计划，采取日常检查、专项检查和随机抽查相结合的方式，统筹开展铁路运输服务质量监督检查。

铁路监管部门应当建立随机抽取被检查对象、随机选派检查人员的抽查机制，合理确定抽查比例和抽查频次。

**第二十六条** 铁路运输服务质量监督检查的主要内容有：

- （一）执行铁路运输服务质量有关法律、行政法规、规章制度和标准规范的情况；
- （二）受理、处理铁路运输服务质量投诉的情况；
- （三）承担国家规定的公益性运输任务情况；
- （四）对铁路监管部门提出问题的整改情况；
- （五）依法应当监督检查的其他情况。

**第二十七条** 铁路监管部门对铁路运输服务质量实施监督检查时，监督检查人员不得少于2人，并应当出示执法证件。

监督检查人员应当书面记录被检查单位、时间、地点、内容、发现的问题，并现场与被检查单位管理人员确认检查

情况。因特殊情况不能现场确认检查情况的，应当及时向被检查单位书面反馈情况。

监督检查人员处理违法违规行为时，应当依法向被处理对象说明事实、理由及依据，听取被处理对象的陈述、申辩，告知被处理对象依法享有的权利。

**第二十八条** 铁路监管部门应当建立铁路运输服务质量问题信息库，如实记录铁路运输服务质量问题信息，并根据问题严重程度进行分类。

铁路运输服务质量问题分为运输服务质量重大问题、运输服务质量较大问题和运输服务质量一般问题，具体标准由国家铁路局另行规定。

**第二十九条** 铁路监管部门依法公告以下事项：

（一）铁路运输服务质量调查、投诉处理、监督检查等情况；

（二）情节严重或者社会影响较大的铁路运输服务质量违法违规行为；

（三）铁路运输服务质量评价情况。

**第三十条** 铁路监管部门应当邀请铁路运输企业和特邀监督员代表，定期组织召开铁路运输服务质量问题分析会。

**第三十一条** 铁路监管部门工作人员对监督检查、调查处理中知悉的商业秘密、个人隐私负有保密义务。

**第三十二条** 铁路运输企业应当配合铁路监管部门依法开展铁路运输服务质量监督检查、调查处理工作，如实提供有关材料；不得谎报、瞒报有关信息，不得干扰、阻挠和拒

绝。

**第三十三条** 铁路运输企业应当每年开展铁路运输服务质量自查，自查的主要内容包括有关法律、行政法规、规章制度、标准规范执行情况，管理制度建立及落实情况，铁路运输服务质量投诉受理、处理情况等。

铁路运输企业应当加强对铁路运输服务质量工作数据、资料的统计和收集，依法向铁路监管部门提供铁路运输服务质量相关数据资料。

**第三十四条** 旅客、托运人、收货人就可以就铁路运输服务质量问题向铁路运输企业、铁路监管部门投诉。

旅客、托运人、收货人对铁路运输企业的投诉处理结果不满意的，还可以向铁路监管部门申诉。铁路监管部门对申诉涉及的事项进行核查。

**第三十五条** 国家铁路局市场监测评价中心受国家铁路局委托统一受理旅客、托运人、收货人就铁路运输服务质量向国家铁路局的投诉、申诉及建议。

**第三十六条** 铁路监管部门发现铁路运输企业存在铁路运输服务质量问题，应当责令改正；法律、行政法规和规章规定需要进行处罚的，依法处罚或者移交有关部门处理。

**第三十七条** 本办法自 2023 年 7 月 1 日起施行。