

中华人民共和国交通运输部令

2022 年第 39 号

《铁路旅客车票实名制管理办法》已于 2022 年 11 月 15 日经第 27 次部务会议通过，现予公布，自 2023 年 1 月 1 日起施行。

部长（签名章）

2022 年 11 月 18 日

铁路旅客车票实名制管理办法

第一章 总 则

第一条 为了保障铁路旅客生命财产安全，维护旅客运输秩序，根据《中华人民共和国反恐怖主义法》《铁路安全管理条例》等法律、行政法规，制定本办法。

第二条 在中华人民共和国境内实施铁路旅客车票（以下简称车票）实名购买、查验活动，适用本办法。

第三条 本办法所称车票实名购买，是指购票人凭乘车人的有效身份证件购买车票，铁路运输企业凭乘车人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乘车人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。

车票实名购买和实名查验统称车票实名制管理。

第四条 国家铁路局负责全国铁路旅客车票实名制管理的监督管理工作。地区铁路监督管理局负责辖区内铁路旅客车票实名制管理的监督管理工作。

国家铁路局和地区铁路监督管理局统称铁路监管部门。

第二章 基本要求

第五条 铁路旅客列车和车站应当实行车票实名制管理。

不属于长途客运的公益性“慢火车”、市域（郊）列车、城际列车和相关车站根据实际情况暂不实行车票实名制管理的，铁路运输企业应当提前向社会公布并说明理由。

第六条 铁路运输企业应当依法开展车票实名制管理工作，在企业网站、车站服务场所内公告车票实名制管理规定，完善作业程序，落实作业标准。

第七条 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，以及车票查验、身份证件识读等设备；积极推进管理和技术创新，通过互联网、电话、自动售票机、人工售票窗口等方式提供实名售票服务，逐步配备自助检票、查验等设备，为旅客实名购票、乘车提供便利。

第八条 铁路运输企业应当加强车票实名制管理相关人员的培训，确保人员具备必要的专业知识，掌握车票实名制管理技能。

第九条 铁路运输企业应当加强对售票、检票、验票等车票实名制管理相关设施设备、系统的管理，完善系统功能，确保设施设备、系统安全稳定运行，满足车票实名制管理工作需求。

第十条 铁路运输企业应当结合车票实名制管理实际，针对客流高峰、设备系统故障等特殊情况制定有效的应急预案或者应急处置措施，定期实施应急演练。

第三章 车票实名购买

第十一条 购买车票以及办理补票、取票、改签、退票等业务时，应当提供乘车人真实有效的身份证件或者身份证件信息。铁路运输企业应当对外公告在人工售票窗口、互联网、电话等渠道办理各项业务所需的身份证件或者身份证件信息。

不能提供有效身份证件或者身份证件信息的，铁路运输企业应当拒绝办理上述业务。

第十二条 在人工售票窗口可以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、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。

外国人因证件到期、遗失、损毁等原因正在办理证件补换发的，可以使用公安机关出具的外国人签证证件受理回执、护照报失证明，或者各国驻华使领馆签发的临时性国际旅行证件，该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。

第十三条 通过互联网、电话可以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。

通过自动售票机可以使用的有效身份证件包括：中华人民共和国居民身份证，中华人民共和国港澳居民居住证，中华人民共和国台湾居民居住证，外国人永久居留身份证。

第十四条 铁路运输企业应当为购票旅客出具实名制车票，车票应当载明旅客身份识别信息。

旅客持有纸质车票的，应当妥善保管，保持票面整洁，便于接受实名查验。

第十五条 旅客遗失实名制车票的，铁路运输企业经核实旅客身份信息及购票信息后，应当免费为旅客挂失补办车票。

第十六条 铁路运输企业应当为无法出示有效身份证件的旅客提供咨询服务，为公安机关办理临时乘车身份证明提供场所及必要办公条件。

鼓励铁路运输企业配合有关部门通过互联网、自助办证设备等方式为旅客办理临时乘车身份证明提供便利。

第四章 车票实名查验

第十七条 旅客应当配合铁路运输企业实施车票实名制查验，在检票、验票、乘车时出示车票和本人购票时使用的有效身份证件。

铁路运输企业应当对车票记载的身份信息、乘车人及其购票时使用的有效身份证件进行核对，对拒不提供本人购票时使用的有效身份证件或者经车票实名制查验相关信息不一致的，应当拒绝其进站乘车。

第十八条 铁路运输企业应当根据旅客发送量确定车站实名制查验通道的开放数量。车站应当设有人工实名制查验通道，为老年人、证件无法自动识读、需要使用无障碍通道和其他需要帮助的旅客提供必要的服务。

第十九条 鼓励铁路运输企业采用先进设备和技术，积极开展有效身份证件线上核验，推广使用自助实名制查验设备，为旅客提供无接触式查验服务，提高通行效率。

第二十条 铁路运输企业应当采取有效措施，确保经车票实名制查验的旅客与未经车票实名制查验的旅客分区隔离。旅客临时离开经车票实名制查验的活动区域，返回时应当重新接受实名制查验。

第二十一条 对已经在车站查验车票、身份信息的旅客，铁路运输企业可以在旅客列车上进行必要的实名制查验。

旅客在乘降所登乘实施实名制管理的旅客列车时，铁路运输企业应当在旅客列车上进行车票实名制管理。

旅客应当接受铁路运输企业在旅客列车上进行的车票

实名制管理。

第二十二条 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、购票、乘车等个人信息应当严格保密，不得非法收集、使用、加工、传输、买卖、提供或者公开。

铁路运输企业应当依照法律、行政法规规定，建立健全信息安全保障制度，采取必要防护措施，防止旅客个人信息泄露、篡改、丢失。发生或者可能发生旅客个人信息泄露、篡改、丢失等情况时，铁路运输企业应当立即采取补救措施。

第五章 监督管理

第二十三条 铁路监管部门应当认真妥善处理有关车票实名制管理的投诉举报，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，并依法处理监督检查过程中发现的违法违规行为。

第二十四条 铁路运输企业应当积极配合铁路监管部门依法依规履行监督检查职责，不得拒绝、阻挠。

第六章 法律责任

第二十五条 在实行车票实名制管理过程中，发生殴打、辱骂车票实名制管理人员，冲闯、堵塞实名查验通道、相关场地，破坏、损毁、占用相关设施设备、系统等扰乱车

票实名制管理工作秩序、妨碍车票实名制管理人员正常工作行为的，铁路运输企业应当予以制止；发生涉嫌违反治安管理行为或者犯罪行为的，及时报告公安机关。

第二十六条 铁路运输企业未建立健全信息安全保障制度，采取必要防护措施，造成旅客个人信息泄露、篡改、丢失以及铁路运输企业工作人员非法处理旅客个人信息的，由铁路监管部门责令改正，交由有关部门处理。

第二十七条 铁路运输企业未对旅客身份进行查验，或者对身份不明、拒绝身份查验的旅客提供进站乘车服务的，由铁路监管部门依照《中华人民共和国反恐怖主义法》第八十六条规定处理。

第二十八条 铁路监管部门对车票实名制管理依法开展监督管理等安全防范工作。铁路运输企业及其工作人员拒不配合的，由铁路监管部门依照《中华人民共和国反恐怖主义法》第九十一条规定处理。

第二十九条 铁路运输企业未提供车票实名制管理必要的场地、作业条件，以及车票查验和身份证件识读等设备的，由铁路监管部门责令改正；逾期未改正的，处1万元以下罚款。

第三十条 铁路运输企业及其工作人员违反本办法其他有关车票实名制管理规定的，铁路监管部门应当责令改正。

第三十一条 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，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第三十二条 本办法自 2023 年 1 月 1 日起施行。交通运输部于 2014 年 12 月 8 日以交通运输部令 2014 年第 20 号公布的《铁路旅客车票实名制管理办法》同时废止。