

为贯彻落实国家发布的《铁路旅客运输规程》，中国国家铁路集团有限公司从铁路运输企业层面细化完善旅客运输业务办理规则，制定了《中国国家铁路集团有限公司铁路旅客运输规程》（简称“《国铁集团客规》”），于2023年1月1日起正式实施。

原《铁路旅客运输规程》（简称“原《客规》”）是原铁道部1997年发布的规范性文件。近年来，铁路政企分开改革持续深入推进，铁路营业里程不断增加，高速铁路快速发展，铁路运输企业不断推出服务创新举措，特别是铁路车票实行了实名制管理，铁路旅客运输领域发生了巨大变化。为适应铁路改革发展新形势新要求，进一步规范旅客和铁路运输企业的行为，更好保护旅客和铁路运输企业的合法权益，国铁集团积极承担社会责任，依据国家发布的《铁路旅客运输规程》，依法合规制定出台了《国铁集团客规》，包括总则、旅客运输、行李运输、特殊情况的处理以及附则等5部分内容，明确了铁路运输企业和旅客的权利与义务，以及办理旅客运输业务的要求和程序，并优化完善了相关规定，将进一步提升国家铁路客运服务品质，为广大旅客提供更加美好的出行体验。

一是按年龄实行儿童优惠票。年满6周岁且未满14周岁的儿童可购买儿童优惠票，将惠及更多儿童旅客。根据测算，《国铁集团客规》实施后，每年享受儿童优惠票的旅客较此前预计增加1500万人次。每一名成年旅客可免费携带一名未满6周岁且不单独占用席位的儿童乘车，超过一名时，超过人数应当购买儿童优惠票，儿童年龄按乘车日期计算。旅客携带免费乘车儿童时，应当在购票时向铁路运输企业提出申明，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。

三是切实关爱重点旅客出行。明确了持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、国家综合性消防救援队伍残疾人员证的人员凭证可以购买优待票。明确视力残疾旅客可以携带取得导盲犬工作证，用于辅助视力残疾人工作、生

活的导盲犬进站乘车。行动不便的老、幼、病、残、孕等特殊重点旅客可免费携带轮椅、折叠婴儿车进站上车，出行更加便捷。

新规

退票 

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，如因一段行程中的列车晚点或停运，后续联程的车票可**一并办理退票，并免收退票费。**

如因铁路运输企业责任造成旅客在中途站退票，**按未乘区间票价退还票款；**旅客办理补票、变更等客运业务时**不再收取手续费。**

人铁图强

《人民铁道》报业有限公司移动传播中心出品

《国铁集团客规》已在铁路12306网站全文发布，旅客朋友可登陆网站了解详细信息，以便合理安排铁路出行相关事宜。下一步，国铁集团将认真听取广大旅客的意见和建议，持续优化铁路客运服务举措，努力创造更好的旅行环境。

来源：中国铁路微信公众号