

中国铁路总公司文件

铁总客〔2018〕59号

中国铁路总公司关于印发《限制铁路旅客运输领域严重失信人购买车票管理办法》的通知

各铁路局集团公司，铁科院，各铁路公安局，各铁路公司：

现将《限制铁路旅客运输领域严重失信人购买车票管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。



限制铁路旅客运输领域严重失信人 购买车票管理办法

按照国务院《征信业管理条例》、国家发展改革委等五部门《关于加强交通出行领域信用建设的指导意见》（发改运行〔2017〕10号）、国家发展改革委等八部门《关于在一定期限内适当限制特定严重失信人乘坐火车推动社会信用体系建设意见》（发改财金〔2018〕384号）等要求，为推进铁路信用体系建设，弘扬守信行为，规范限制铁路旅客运输领域严重失信行为责任人（以下简称失信人）购买火车票的管理，制定本办法。

第一条 本办法适用于中国铁路总公司（以下简称总公司）及所属各铁路局集团公司。与总公司及所属铁路局集团公司办理直通运输的铁路运输企业可比照办理。

第二条 总公司主要职责：

（一）贯彻执行国家信用体系建设法律法规，制定铁路旅客信用管理规章制度并组织实施，指导和监督各铁路局集团公司铁路旅客信用管理工作。

（二）依法依规对失信人实施惩戒，协同国家相关部门建立信用联动机制。

（三）组织开发、维护铁路旅客信用信息相关应用，并组织

培训。

第三条 铁路公安部门主要职责：

（一）对涉嫌违法犯罪的相关严重失信行为进行调查取证，依法予以处理。

（二）对依法予以行政处罚或立为刑事案件的失信人信息，相关铁路公安局每月 20 日前，按规范格式推送给相关铁路局集团公司。

第四条 各铁路局集团公司主要职责：

（一）落实总公司规定，组织客运站段做好铁路旅客信用管理实施工作。

（二）协同地方政府相关部门建立信用联动机制。

（三）监督、检查、指导客运站段做好铁路旅客信用管理工作。

（四）复核、确认铁路旅客信用信息记录。

（五）负责本局并协调其他铁路局集团公司的有关铁路旅客信用信息异议受理、处理工作。

第五条 客运站段主要职责：

（一）组织岗位工作人员按规定做好铁路旅客严重失信行为证据采集，做好信息录入、审核、移除及相关证据资料保管等管理工作。

（二）及时做好旅客信用信息异议的复核，反馈核查结果。

第六条 对发生下列严重失信行为的旅客限制乘坐铁路旅客

列车。

（一）扰乱铁路站车运输秩序且危及铁路安全、造成严重社会不良影响的；

（二）在动车组列车上吸烟或者在其他列车的禁烟区域吸烟的；

（三）查处的倒卖车票、制贩假票的；

（四）冒用优惠（待）身份证件、使用伪造或无效优惠（待）身份证件购票乘车的；

（五）持伪造、过期等无效车票或冒用挂失补车票乘车的；

（六）无票乘车、越站（席）乘车且拒不补票的；

（七）依据相关法律法规应予以行政处罚的。

第七条 严重失信行为以公安机关处罚或铁路站车单位认定为准确。

（一）发生严重失信行为中第（一）（二）（三）（七）种情形即认定为失信行为。自公示期满无有效异议之日起180天内限制其购买车票。

（二）发生严重失信行为中第（四）（五）（六）种情形即认定为失信行为。发生第（四）（五）种情形即使旅客按规定补票也认定为失信行为，发生第（六）种情形旅客在结束本次旅行前最终按规定补票则不认定为失信行为。

旅客未补票的，自公示期满无有效异议之日起至失信人补齐所欠票款前限制其购买车票；失信人补齐第一次所欠票款后

(自补票次日算起) 一年内, 三次发生上述第 (四) (五) (六) 种情形的, 失信人补齐所欠票款后 90 天 (含 90 天) 内限制其购买车票。

(三) 失信人的限制购票期限期满后次日起自动解除对其的购票限制。

第八条 站车现场采集严重失信行为的证据包括: 失信人本人书面证明或音视频记录或 2 名以上旅客证人证言。

(一) 站车工作人员应使用客运记录详细记录失信人的姓名、有效身份证件类型及号码、住址、联系方式、乘车日期、车次、区间、失信行为、处理情况等信息, 并由站车工作人员和失信人本人签字。失信人拒绝签字时应当注明。

(二) 站车工作人员应采用音视频记录仪、视频监控系统记录处置全过程。不具备音视频记录条件时应收集 2 名以上旅客的证人证言。

(三) 站车工作人员在处置时, 应通过口头或书面方式明确告知旅客处置依据和纳入铁路旅客信用信息管理, 采取限制购票措施。(告知内容见附件 1)

第九条 站车工作人员发现严重失信行为时, 按照“谁采集, 谁录入”的原则, 在 5 日内通过“铁路客运管理信息系统”(网页版或手机 APP) 中“征信管理”功能模块, 按指定格式录入失信人失信行为信息。

客运站段应指定专人负责, 在 5 个工作日内审核完毕录入的

信息，并上传至铁路局集团公司。铁路局集团公司客运主管部门应在每月 25 日前完成对客运站段上传的失信行为信息复核，发现问题的及时组织核实，确认无误的生成铁路旅客信用信息记录。

对站车未掌握的铁路公安机关推送的失信人处罚信息，由铁路局集团公司制定信息录入流程。

第十条 客运站段要做好对失信人失信行为证据的管理，对电子格式文件和视频应使用单独的存储介质保管，并做好备份，不得随意存放在工作电脑中，防止失信人身份信息、相关证据外泄或遗失。相关证据应保存 5 年。

第十一条 每月第一个工作日中国铁路客户服务中心（12306）网站、“信用中国”网站发布失信人的完整信息，信息自发布之日起 7 个工作日为公示期。公示期内，被公示人可通过铁路“12306”客服电话提出异议，被公示人未提出异议或者提出异议经审查未予支持的，开始按照公示名单执行惩戒措施。

第十二条 各铁路局集团公司客户服务中心接到其他铁路局集团公司站段录入的失信人异议时，应将失信人异议转相关铁路局集团公司客户服务中心受理。

第十三条 各铁路局集团公司应指定人员负责对失信人提出的异议进行复核，复核结果应在 7 个工作日内，由客户服务中心回复失信人，需书面回复时模板格式见附件 2。

第十四条 旅客需对录入的第（四）（五）（六）种严重失

信行为需进行补票时，可到车站指定售票窗口办理，所补车票样式见附件3。

第十五条 铁路旅客信用信息记录及相关资料应按规定流程核查、复核，任何单位和个人不得擅自修改、删除、损毁。任何单位和个人不得擅自向其他单位和个人推送、发布、泄露铁路旅客信用信息及相关资料。对违反规定的，严肃追究其责任，涉及违法犯罪时依法移送司法机关。

第十六条 各铁路局集团公司要做好音视频记录仪、视频监控系统、铁路客运管理信息系统等设备配备、使用、维护工作，确保作用良好。

第十七条 各铁路局集团公司应当通过站车揭示揭挂、电子显示屏、广播以及12306网站、微信平台等多种方式宣传铁路旅客运输有关法律法规及铁路旅客信用管理有关规定（模板格式见附件4），倡导旅客诚实守信、遵章守法，自觉维护铁路旅客运输秩序。

第十八条 总公司协调国家社会信用体系建设部际联席会议成员单位，建立铁路旅客信用信息提供、使用、修改、删除等机制，定期汇总铁路旅客信用信息，按规定向国家相关部门和有关征信机构提供铁路旅客信用信息。

各铁路局集团公司应积极参与地方政府信用体系建设，建立铁路旅客信用信息提供、使用、修改、删除等机制，按规定向地方政府相关部门和有关征信机构提供铁路旅客信用信息。

铁路旅客信用信息记录期限，自失信行为发生之日起一般为5年；超过5年的，应当予以删除。国家对相关期限另有规定的，从其规定。

第十九条 本办法由总公司客运部负责解释。

第二十条 本办法自2018年5月1日起施行。前发《中国铁路总公司关于印发〈铁路旅客信用记录管理办法（试行）〉的通知》（铁总运〔2017〕16号）同时废止。

附件：1. 告知模板

2. 铁路旅客信用信息记录核查通知

3. 车站窗口失信补票票样

4. 公告模板

5. 限制购票时的客票系统提示内容

附件 1

告知模板

XXX 旅客，您的 XXXXX 行为违反了国家发展改革委等八部门《关于在一定期限内适当限制特定严重失信人乘坐火车推动社会信用体系建设意见》规定，我们将记录您的身份信息，在一定期限内限制购票，并按规定向国家、地方政府相关部门和有关征信机构提供铁路旅客信用信息。

为避免对个人信用造成影响，请您自觉遵守国家法律规定和铁路有关规定，自觉维护铁路旅客运输秩序。

谢谢配合。

附件 2

铁路旅客信用信息记录核查通知

XX 先生（女士）：

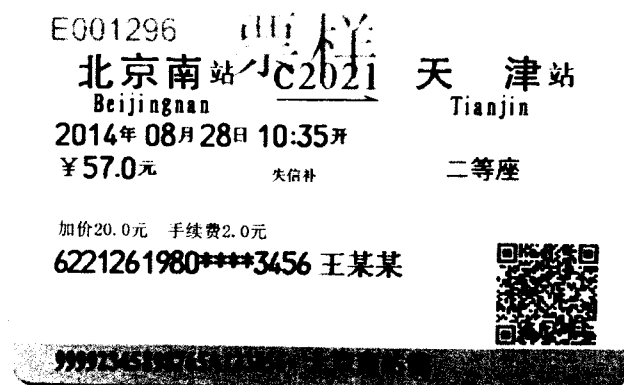
因您对铁路旅客信用信息记录有异议，铁路部门依据国家发展改革委等八部门《关于在一定期限内适当限制特定严重失信人乘坐火车推动社会信用体系建设意见》的规定，已组织进行复核、审查，经核查：XX 年 XX 月 XX 日，XX 先生（女士）XXXXXX，属严重失信行为。

XX 铁路客户服务中心

XX 年 XX 月 XX 日

附件 3

车站窗口失信补票票样



附件 4

公告模板

各位旅客：

按照国务院《征信业管理条例》、国家发展改革委等五部门《关于加强交通出行领域信用建设的指导意见》（发改运行〔2017〕10号）、国家发展改革委等八部门《关于在一定期限内适当限制特定严重失信人乘坐火车推动社会信用体系建设意见》（发改财金〔2018〕384号）的要求，为弘扬诚实守信的文明新风，倡导文明出行，维护铁路旅客运输良好秩序，对以下行为，除按有关规定进行处置外，还将记录个人身份信息，在一定期限内限制购票，并按规定向国家、地方政府相关部门和有关征信机构提供铁路旅客信用信息。

1. 扰乱铁路站车运输秩序且危及铁路安全、造成严重社会不良影响的；
2. 在动车组列车上吸烟或者在其他列车的禁烟区域吸烟的；
3. 查处的倒卖车票、制贩假票的；
4. 冒用优惠（待）身份证件、使用伪造或无效优惠（待）身份证件购票乘车的；
5. 持伪造、过期等无效车票或冒用挂失补车票乘车的；
6. 无票乘车、越站（席）乘车且拒不补票的；

7. 依据相关法律法规应予以行政处罚的。

为避免对个人信用造成影响，请旅客自觉遵守国家法律规定和铁路有关规定，自觉维护铁路旅客运输秩序。

谢谢配合。

附件 5

限制购票时的客票系统提示内容

客票系统针对失信人进行全渠道购票控制，在互联网、手机客户端、车站窗口、自动售票机、电话订票等各渠道购买火车票时，系统均拒绝对其发售火车票并进行相应的具体提示如下：

一、扰乱铁路站车运输秩序且危及铁路安全、造成严重社会不良影响的。

购票提示：

XXX 因扰乱铁路站车运输秩序且危及铁路安全、造成严重社会不良影响，暂不能办理购票业务。如您为代购人，请通知乘车人。谢谢。

电话订票播报提示：

证件号码为 XXX 的旅客暂不能办理订票业务，详情请致电 12306 客服中心咨询。（下同）

二、在动车组列车上吸烟或者在其他列车的禁烟区域吸烟的。

购票提示：

XXX 因在动车组列车或其他列车的禁烟区域吸烟，暂不能办理购票业务。如您为代购人，请通知乘车人。谢谢。

三、查处的倒卖车票、制贩假票的。

购票提示：

XXX 因倒卖车票或制贩假票，暂不能办理购票业务。如您为代购人，请通知乘车人。谢谢。

四、冒用优惠（待）身份证件、使用伪造或无效优惠（待）身份证件购票乘车的。

购票提示：

XXX 因冒用或使用伪造、无效优惠（待）身份证件购票乘车，暂不能办理购票业务。请到车站指定窗口补交票款后方可继续购票。如您为代购人，请通知乘车人。

五、持伪造、过期等无效车票或冒用挂失补车票乘车的。

购票提示：

XXX 因使用伪造、过期等无效车票或冒用挂失补车票乘车，暂不能办理购票业务。请到车站指定窗口补交票款后方可继续购票。如您为代购人，请通知乘车人。

六、无票乘车、越站（席）乘车且拒不补票的。

购票提示：

XXX 因无票或越站（席）乘车且拒不补票，暂不能办理购票业务。请到车站指定窗口补交票款后方可继续购票。如您为代

购人，请通知乘车人。

七、依据相关法律法规应予以行政处罚的。

购票提示：

XXX 因违反相关法律法规被行政处罚，暂不能办理购票业务。如您为代购人，请通知乘车人。谢谢。

八、一年内三次发生第四、五、六种情形的。

购票提示：

XXX 因一年内三次发生无票或越站（席）、持无效车票乘车，暂不能办理购票业务。如您为代购人，请通知乘车人。谢谢。

抄送：总公司机关各部门，各直属机构。

中国铁路总公司办公厅

2018 年 5 月 2 日印发

