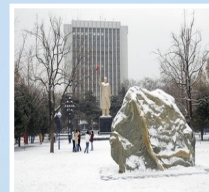




西安鐵路職業技術學院
XI'AN RAILWAY VOCATIONAL & TECHNICAL INSTITUTE

1-1：铁路旅客运输合同



铁路旅客运输合同

- （一）含义：是明确承运人与旅客之间权利及义务关系的协议。
- （二）有效期限：铁路旅客运输合同从售出车票时起成立，至按票面规定运输结束旅客出站时止，为合同履行完毕。
- （三）旅客运送期间：自检票进站起至到站出站时止计算。
- （四）基本凭证：车票、铁路乘车证、特种乘车证、全国铁路免费乘车证、国际旅客联运车票

合同基本凭证分类

按一般用途、
范围分

铁路乘车证 9 种

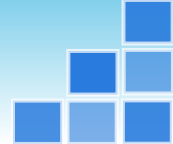
特种乘车证 8 种

全国铁路免费乘车证

国际旅客联运车票

车票

1、铁路职工乘车证



共 9 种，签证后允许乘坐动车组二等车

- （ 1 ）硬席全年定期乘车证
- （ 2 ）软席全年定期乘车证
- （ 3 ）硬席临时定期乘车证
- （ 4 ）软席乘车证（含临时定期、往返、单程）
- （ 5 ）硬席乘车证
- （ 6 ）通勤乘车证（含定期通勤、通勤、通学）
- （ 7 ）便乘证
- （ 8 ）探亲乘车证
- （ 9 ）就医乘车证

2、特种乘车证

共 8 种：

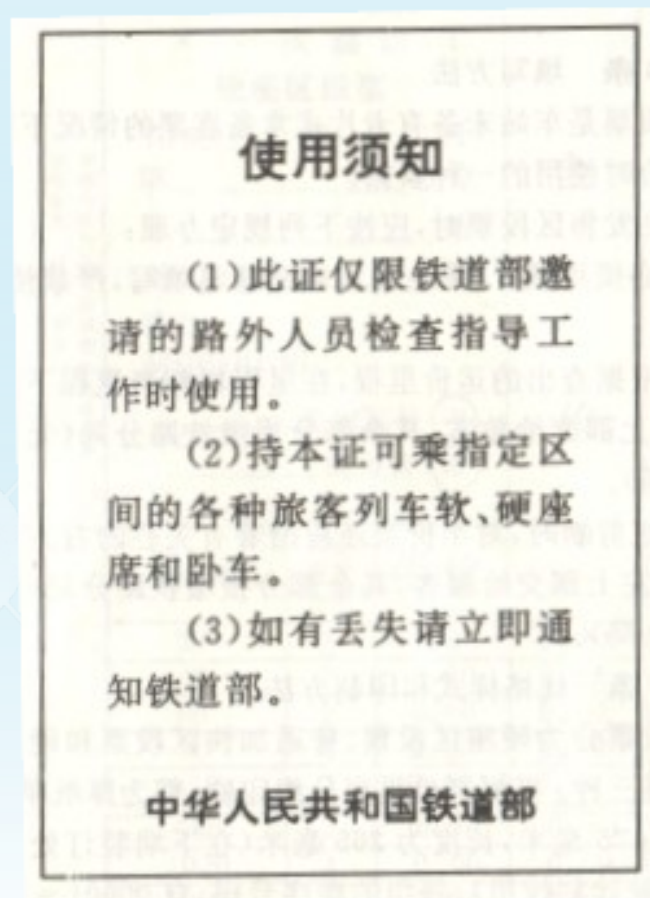
- (1) 全国铁路通用乘车证。
- (2) 中央和各省(市)、自治区机要部门使用的软席乘车证。
- (3) 邮政部门使用的机要通信人员免费乘车证，包括押运员、检查员。
- (4) 邮局押运人员免费乘车证。
- (5) 邮局视导员免费乘车证。
- (6) 口岸站的海关、边防军、银行使用的往返免费乘车书面证明。
- (7) 我国铁路邀请的外国铁路代表团使用的中华人民共和国铁路免费乘车证。
- (8) 用于到外站装卸作业及抢险的调度命令。

3、全国铁路免费乘车证

正面



背面



4、国际旅客联运车票



5、车票

1) 计算机票





2) 磁介质车票

- 客运专线的车站使用磁介质车票，磁介质车票票面长宽尺寸为： $85.6\times 53.98\text{mm}$ ，四角倒圆。
- 票面图案及颜色：
 - （1）票面以细微网格为基本底纹，票面主要背景图案为一列动车组列车从右向左快速行驶的画面。
 - （2）票面下方有一条英文字母 **CR** 组成的微缩防伪线
 - （3）票面左上角印有一本张车票票号，票号为红色。
 - （4）票面整体颜色基调采用浅蓝色系。
 - （5）车票背面印有白色“铁路旅客乘车须知”。
 - （6）用于动车组列车时，右下角打印“和谐号”字样，用于其他列车时无此字样。

5C068990

昆山南 A 售

2011年07月05日 08:26 开

06车 077号

二等座

昆山南 G7045次

上 海

KunShanNan

ShangHai

¥ 25.00 元

限乘当日当次车

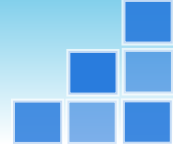
汤汤汤

27352735i5****2735 检票口3



6633-6899-0507-0500-6899-0

和谐号



3) 代用票

- 使用条件：
- (1) 未备有计算机票
- (2) 办理团体旅客票
- (3) 包车
- (4) 旅行变更
- (5) 在列车内补收票价（未备有列车移动售票机）

××铁路局

代用票

20 年 月 日乙(旅客)

原票	种 别	日期	年 月 日	座别	
		号码		经由	
		发站		票价	
		到站		记事	

自	站至	站	经由	公里
			全程	

加收	至	间	票价
补收	至	间	票价

限乘当日第	次列车	客票票价
于	开	日到达有效

座 别	人 数	客票票价
全 价		手续费
半 价		
儿 童		合 计

记事

① 段乘 次列车列车长 站停票

② 站停票

注意：①核收票价与剪断线不符时，按无效处理（不足10元的除外，超过5元的按保留高票）。②撕角、补贴、涂改均作无效。

A000000

4) 电子客票

- 电子客票是客票管理和服务流程电子化、虚拟化的实现，是为旅客提供个性化、多样化服务的基础。例如京津城际快通卡。

快通卡分为金卡和普通卡两种，



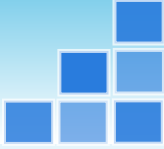
京津城际铁路快通卡使用说明

1. 本卡限乘京津城际列车一等座车，每趟一人使用有效。
2. 本卡不记名、不挂失，遗失不补办。
3. 本卡请在有效期内使用。
4. 进、出站时，需经闸机刷卡确认通过。
5. 北京铁路局对本卡使用程序和要求拥有最终解释权。



京津城际铁路快通卡使用说明

1. 本卡限乘京津城际列车二等座车，每趟一人使用有效。
2. 本卡不记名、不挂失，遗失不补办。
3. 本卡请在有效期内使用。
4. 进、出站时，需经闸机刷卡确认通过。
5. 北京铁路局对本卡使用程序和要求拥有最终解释权。



5) 餐饮、保洁添乘证

- 餐饮、保洁企业应当遵守站、车和动车段（所）有关管理制度，加强对现场服务质量的监督检查。登乘列车监督检查应持有“动车组餐饮、保洁专用添乘证”（如图所示）供站车查验。监督检查应有检查记录。

正面 背面



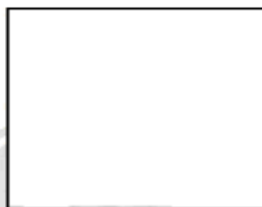
动车组餐饮保洁 专用添乘证 2007

姓名：

单位：

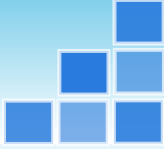
职务：

编号：

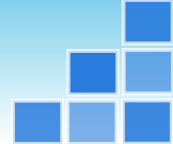


使用须知

- 一、持证人添乘时必须佩戴本证。
- 二、本证是持证人添乘所属公司担当的动车组时进站上车的凭证。
- 三、本证仅限持证人本人使用，不得转借他人，持证人工作变更时应交还本证。
- 四、本证限在有效期内使用，逾期应交还本证并重新申请。
- 五、持证人在添乘期间应当遵守铁路相关规章制度。



- 遇特殊情况需要餐饮、保洁人员便乘接车时，应当由铁路局客运处添发“餐饮保洁人员便乘单”乘车。持“餐饮保洁人员便乘单”乘车的人员不得与旅客争座位。
- “动车组餐饮、保洁专用添乘证”由运输局填发，限登乘本公司担当的列车。



便乘单式样

动车组列车便乘单

编号：_____

姓 名：_____（等_____人）

工作单位：_____

乘车日期：_____年____月____日

车 次：_____次

乘车区间：_____站至_____站

_____铁路局客运处（盖章）

20 年 月 日

本证盖章有效，凭证乘车、进出站

190mm×150mm



6、登乘证

- 为进一步规范动车组列车登乘人员管理，铁道部明确以下要求：
- （1）各铁路局明确一名局领导负责动车组列车登乘人员管理工作，审核动车组列车登乘人员，签发《动车组列车登乘证》，并指定相关部门备案。
- （2）铁路运输各专业和安监、公安、卫生等各部门人员须登乘动车组列车检查、试验时，必须办理由本局负责局领导签发的《动车组列车登乘证》，并主动向动车组列车乘务人员出示此证；动车组列车乘务人员必须严格查验《动车组列车登乘证》，登乘证不安排座席，无证不准登乘动车组列车。
- （3）各铁路局自行设计《动车组列车登乘证》（定期、临时）式样，并及时送交相关动车组列车担当乘务单位，以便日常乘务管理掌握。



7) 高铁动车组列车登乘证

- 铁路运输企业各单位持各类检查证件一律不得登乘时速 300 公里以上动车组列车。铁路运输各专业和安全监察、收入稽查、路风监察、公安、卫生等各部门人员须登乘时速 300 公里以上动车组列车检查的，必须经铁路局主管局长审查并报铁道部相关主管部门备案后，由本铁路局核发《高铁动车组列车登乘证》持《高铁动车组列车登乘证》上车添乘检查的人员不能办理签证，不得干扰旅客，不得与旅客争座位。

—— 铁 路 局
高铁动车组列车登乘证

1寸
彩色
照片

公章

姓 名：_____

工作单位：_____

登乘范围：_____

乘车区间：_____

有 效 期：
自__月__日至__月__日

编号：XX0001

2010

(五) 合同约束下的权利及义务

• 旅客的基本权利和义务

1. 权利

- (1) 依据车票票面记载的内容乘车；
- (2) 要求承运人提供与车票等级相适应的服务并保障其旅行安全；
- (3) 对运送期间发生的身体损害有权要求承运人赔偿；
- (4) 对运送期间因承运人过错造成的随身携带物品损失有权要求承运人赔偿。

2. 义务

- (1) 支付运输费用；
- (2) 遵守国家法令和铁路运输规章制度，听从铁路车站、列车工作人员的引导，按照车站的引导标志进、出站；
- (3) 爱护铁路设备、设施，维护公共秩序和运输安全。

(五) 合同约束下的权利及义务

• 承运人的基本权利和义务

1. 权利

- (1) 依照规定收取运输费用；
- (2) 要求旅客遵守国家法令和铁路规章制度，保证安全；
- (3) 对损害他人利益和铁路设备、设施的行为有权制止、消除危险和要求赔偿。

2. 义务

- (1) 确保旅客运输安全正点；
- (2) 为旅客提供良好的旅行环境和服务设施，不断提高服务质量，文明礼貌地为旅客服务；
- (3) 对运送期间发生的旅客身体损害予以赔偿；
- (4) 对运送期间因承运人过错造成的旅客随身携带品损失予以赔偿。



西安鐵路職業技術學院
XI'AN RAILWAY VOCATIONAL & TECHNICAL INSTITUTE

Thank You !

