**铁路公益性运输监督管理办法**

**（征求意见稿）**

**第一章总则**

**第一条**为加强对铁路运输企业承担公益性运输任务的监督管理，维护社会公共利益，根据《中华人民共和国铁路法》和国家有关规定，制定本办法。

**第二条**本办法适用于中华人民共和国境内铁路公益性运输的监督管理。

**第三条**国家铁路局负责全国铁路公益性运输监督管理，地区铁路监督管理局负责辖区内铁路公益性运输监督管理。

国家铁路局、地区铁路监督管理局统称铁路监管部门。

**第四条**铁路公益性运输监督管理遵循公正、公开的原则，形成企业自律、政府监管、社会监督相结合的监督管理机制。

**第五条**铁路运输企业应当建立健全铁路公益性运输制度和工作机制，完善铁路公益性运输安全保障措施，加强服务质量管理，确保铁路公益性运输任务的有效完成；根据经济社会发展和人民生活需要，创新服务手段，增强服务能力，不断提高服务水平。

**第二章铁路公益性运输要求**

**第六条**本办法所指公益性运输，是指《国务院关于改革铁路投融资体制加快推进铁路建设的意见》（国发〔2013〕33号）《乡村振兴战略规划（2018－2022年）》等法律法规和党中央、国务院文件等明确的学生、伤残军人、涉农物资、紧急救援以及“慢火车”等公益性运输任务。

**第七条**学生限于按照国家有关规定享受火车票优惠的学生。

办理学生公益性运输时，铁路运输企业应当按照国家有关规定，查验核对优惠乘车凭证等证件，执行优惠票价格规定，提供运输服务。

**第八条**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。

办理伤残军人等公益性运输时，铁路运输企业应当对前款持证人员执行优待票价格规定，按照《中华人民共和国军人地位和权益保障法》《军人抚恤优待条例》等规定，为现役军人、残疾军人，烈士、因公牺牲军人和病故军人的遗属，消防救援人员，以及与其随同出行的家属提供优先购票、优先乘车等服务。

**第九条**涉农物资限于按照国家规定实行铁路优惠运价或减免铁路建设基金的农用化肥、农药、粮食、棉花、磷矿石等。

办理涉农物资公益性运输时，铁路运输企业应当按照国家明确的目录或品名以及用途等条件办理，执行国家关于价格、铁路建设基金等规定，及时安排运输。

铁路运输企业应当严格涉农物资公益性运输受理把关，按国家规定审核托运人提供的相关文件资料，依法合规办理承运手续。

装车站应当加强与涉农物资的托运人联系，认真落实货源，及时安排货物进站，优先安排货位、装车人员和机具，加强现场指导，保证装车质量。

沿途技术站应当做好涉农物资运输车辆技术检查和货物检查作业，优先进行解编作业，缩短车站停留时间，确保途中运行安全。

卸车站应当提前做好接卸车准备，与收货人等相关单位密切配合，做好卸车组织工作。

**第十条**紧急救援运输是指铁路运输企业按照《突发事件应对法》《消防法》《防洪法》《生产安全事故应急条例》《防汛条例》等法律、行政法规、规章及国家有关应急预案的规定，提供紧急救援运输服务。

铁路运输企业应当依法根据紧急救援运输通知或决定、命令，为紧急救援物资、设备、工具、人员和受到突发事件危害的人员等优先安排运力，合理选用运输方式和车辆，重点掌握紧急救援运输的列车、车辆运行情况，全程跟踪管理，出现非正常情况时，迅速采取措施，尽快恢复正常运输。对于预见无法及时运到、影响紧急救援等重大情况，铁路运输企业要及时与发到单位（含提出紧急救援运输的政府部门）沟通。

**第十一条**“慢火车”是指服务革命老区、民族地区、边疆地区、脱贫地区等旅客的普速旅客列车。

铁路运输企业应当因地制宜改善设施设备条件，优化列车开行方案，丰富服务举措，开好公益性“慢火车”，向社会公布“慢火车”开行的车次、运行区段、停站等信息，并按承诺组织开行，不得随意停开或减少停站。

**第十二条**铁路运输企业应当承担铁路公益性运输义务，并遵守国家相关规定和强制性标准等要求，保障公益性运输安全和服务质量。

**第十三条**铁路运输企业应当建立健全公益性运输服务自查机制，主动发现、整改存在问题，不断提高公益性运输服务质量。

**第十四条**铁路运输企业应当公布公益性运输范围、办理条件、车站运营时间、服务项目、费用标准等信息。

**第十五条**符合条件的旅客和托运人要求铁路运输企业为其提供合理的公益性运输服务时，应当按法律、行政法规、规章及国家有关规定向铁路运输企业提供真实有效的证件、证明材料等。

**第十六条**铁路运输企业应当保障公益性运输，不得拒绝符合条件的、合理的公益性运输要求，不得为公益性运输设置障碍。

**第十七条**对需要多个铁路运输企业共同参与的公益性运输任务，相关铁路运输企业应当做好沟通协作，加强运输组织，确保完成运输任务。

**第十八条**铁路运输企业应当加强公益性运输受理审核，对不属于公益性运输的，不得按公益性运输办理。

**第十九条**铁路运输企业因不可抗力或者其他特殊原因需临时停开列车、减少停站、暂停营业、限制办理业务等影响旅客、托运人、收货人办理公益性运输业务的情形，应当及时公告原因和预计恢复的时间，并采取相应的补救措施。

**第二十条**旅客、托运人、收货人对铁路公益性运输服务存在异议的，可以向铁路运输企业提出投诉，也可以向铁路监管部门投诉。

**第二十一条**铁路运输企业应当在收到旅客、托运人、收货人投诉后3个工作日内答复受理情况，10个工作日内告知实质性处理结果；不予受理的，应当说明理由。

**第二十二条**铁路运输企业应当认真研究旅客、托运人、收货人提出的服务改进意见建议，必要时主动沟通并作出答复。

**第二十三条**铁路运输企业及其工作人员对于在提供公益性运输服务过程中知悉的自然人隐私和个人信息，应当予以保密，不得泄露或者向他人非法提供。

**第二十四条**铁路运输企业应当建立健全铁路公益性运输统计分析制度，并按规定向铁路监管部门报送公益性运输任务完成情况，具体办法由国家铁路局另行规定。

铁路监管部门应当加强铁路公益性运输监管系统建设，与铁路运输企业相关信息系统进行交互对接，通过信息化手段实现铁路公益性运输数据的采集和报送。

**第二十五条**铁路运输企业应当建立公益性运输责任追究制度，公益性运输发生问题时，应当认真分析原因，查清责任；根据问题的不同原因和影响程度，追究有关领导和具体部门、具体人员的责任。

**第三章监督管理**

**第二十六条**铁路监管部门采取下列措施开展监督管理：

（一）采取日常检查、专项检查或随机抽查方式，开展监督检查；

（二）开展铁路公益性运输评价工作；

（三）实行铁路公益性运输社会监督；

（四）委托第三方机构开展监督检查、评价以及投诉调查等工作；

（五）查处铁路公益性运输中的违法违规行为；

（六）法律、行政法规、规章规定的其他形式。

**第二十七条**铁路监管部门开展铁路公益性运输监督检查，应当制定监督检查计划。

**第二十八条**铁路监管部门工作人员依法履行职责时可以行使以下职权：

（一）进入被检查单位的工作场所实施现场检查；

（二）查阅、复制相关单据、文件、记录、业务档案资料；

（三）访问被检查单位的运输生产信息系统，查询相关数据信息；

（四）询问被检查单位相关人员，要求其对检查事项作出说明；

（五）纠正违反法律、行政法规、规章及国家有关规定和有关标准、规范的行为。

**第二十九条**铁路公益性运输监督检查的主要内容包括：

（一）铁路运输企业公益性运输服务自查机制建立落实情况；

（二）铁路运输企业公益性运输需求满足、任务完成和服务质量等情况；

（三）运输生产信息系统数据的收集、整理情况和信息的真实性、完整性等情况；

（四）铁路运输企业对用户投诉的处理情况；

（五）铁路运输企业对铁路监管部门提出问题的整改情况；

（六）依法应当监督检查的其他情况。

**第三十条**铁路监管部门行政执法人员应当忠于职守、秉公执法，遵守执法规范；对监督检查过程中知悉的商业秘密负有保密义务。行政执法人员依法履行监督检查职责时，应当出示有效执法证件。

被监督检查单位和个人对铁路监管部门依法进行的监督检查应当予以配合，如实提供有关情况或者资料，不得拒绝、阻挠。

**第三十一条**铁路监管部门实施监督检查时，应当书面记录检查对象、时间、地点、内容、发现的问题，及时听取受检单位意见；处理违法违规行为时，应向被处理对象说明理由，告知权利。

**第三十二条**铁路监管部门应当根据查实问题的性质、情节等，采取当场纠正、限期整改、行政处罚、约谈等方式处理，对重大问题进行跟踪，监督铁路运输企业承担公益性运输任务。

**第三十三条**铁路监管部门可以对铁路运输企业公益性运输任务完成情况进行评价。

**第三十四条**任何单位和个人均有权对公益性运输进行监督，有权向铁路运输企业及铁路监管部门提出改善公益性运输服务的意见和建议、举报铁路公益性运输违法违规行为，有权检举、控告铁路监管部门工作人员在监督管理工作中的违法失职行为。

**第三十五条**铁路监管部门应当建立铁路公益性运输违法行为信息库，如实记录铁路运输企业的违法行为信息，并将行政处罚信息依法纳入全国信用信息共享平台、国家企业信用信息公示系统。对无正当理由拒绝接受监督检查、故意隐瞒事实或者提供虚假材料以及受到行政处罚等违法情节严重的单位及其有关从业人员依法予以公开。

**第四章法律责任**

**第三十六条**铁路运输企业未按规定承担公益性运输任务、服务质量不符合标准或者损害旅客、托运人和收货人权益的，由铁路监管部门责令限期改正，可以处1万元以下的罚款；逾期未改正或者情节严重的，处1万元以上3万元以下的罚款。

**第三十七条**铁路运输企业拒绝、阻碍铁路监管部门监督管理工作，或者提供虚假资料的，由铁路监管部门责令限期改正；逾期未改正或者情节严重的，可以处1万元以下的罚款。

**第三十八条**铁路运输企业不按期、如实向铁路监管部门报告承担公益性运输任务等情况的，由铁路监管部门责令限期改正；逾期未改正或者情节严重的，可以处1万元以下的罚款。

**第三十九条**铁路运输企业违反公益性运输有关规定造成社会不良影响时，铁路监管部门可以约谈其法定代表人或主要负责人。

**第四十条**铁路监管部门工作人员在铁路公益性运输监管工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法进行处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第五章附则**

**第四十一条**铁路军事运输依照国家有关规定办理。

**第四十二条**本办法施行后，国家法律法规和党中央、国务院文件规定的其他公益性运输的监督管理，按照本办法执行。

**第四十三条**本办法自2023年×月×日起施行。