11月17日，交通运输部发布新版《铁路旅客运输规程》，对铁路运输相关政策做出多项修改，其中包括社会关注的儿童票标准。

儿童票销售标准实行“双轨制”

“明明还是一个孩子，为啥需要买全价票？”随着生活水平提高，儿童身体发育不断提前，平均身高也在上涨。根据国民体质监测公报，2014年时，我国12岁儿童平均身高就超过了1.5米。不少家长曾经吐槽，按照身高标准定义儿童票，一些真正的儿童无法享受相应的优惠。

针对广大旅客关注的儿童票问题，新《客规》打破了以往“以身高论票价”的规定，开启“双轨制”：区分车票实名制和非实名制的情形，分别按照年龄和身高销售儿童票，切实为儿童购票乘车提供优惠、便利。

新《客规》要求，除需要乘坐火车通勤上学的学生和铁路运输企业同意在旅途中监护的儿童外，实行车票实名制情况下未满14周岁或者未实行车票实名制情况下身高不足1.5米的儿童，应当随同成年人旅客旅行。

实行车票实名制的，年满6周岁且未满14周岁的儿童应当购买儿童优惠票；年满14周岁的儿童，应当购买全价票。每一名持票成年人旅客可以免费携带一名未满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。

未实行车票实名制的，身高1.2米且不足1.5米的儿童应当购买儿童优惠票；身高达到1.5米的儿童，应当购买全价票。每一名持票成年人旅客可以免费携带一名身高未达到1.2米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。

儿童优惠票的车次、席别应当与同行成年人所持车票相同，到站不得远于成年人车票的到站。按上述规定享受免费乘车的儿童单独占用席位时，应当购买儿童优惠票。

交通运输部法制司解读称，新《客规》围绕票务重点环节，切实保障旅客运输安全和合法权益。聚焦社会关注的儿童票销售标准，区分车票实名制和非实名制的情形，分别按照年龄和身高销售儿童票，切实为儿童购票乘车提供优惠、便利。

实际上，航空公司早已按照年龄来确定儿童票对象，道路客运（大巴）自2019年起也已经改变规定，满足身高或年龄条件均可购买儿童票。

不少家长对铁路儿童票双轨制表示欢迎。

同时需要提醒的是，家长应该提前为孩子办理好身份证件，出门时记得携带备查，避免不必要的误会。

明确规定“霸座”可报警

针对网络上不时曝出的列车“霸座”等不文明行为，新《客规》明文规定：铁路运输企业发现变造、伪造车票或者证件乘车，霸座或者其他扰乱秩序的行为，应当及时报告公安机关。

同时，旅客不听从铁路运输企业工作人员劝阻，坚持携带或者夹带危险物品或者违禁物品的，铁路运输企业应当拒绝运输。对涉嫌违反治安管理的行为应当及时报告公安机关。

退款手续应在7个工作日内完成

新《客规》规定对学生、残疾军人、伤残人民警察、国家综合性消防救援队伍残疾人员等群体实行优惠（待）票。

针对改签和退票环节，明确了各情形下的改签和退票原则性要求，并明确了退款期限，确保最大程度保护旅客合法权益。如：因铁路运输企业原因或者自然灾害等其他不能正常运输情形导致旅客不能按车票记载的时间、车次、车厢号、席别和席位号乘车时，铁路运输企业应当按照旅客的要求办理退票或者改由其他车次或者席位运送旅客。重新安排的席位票价高于原票价时，超过部分不予补收；低于原票价时，应当退还票价差额。对前款规定的情形，铁路运输企业不得收取退票费。

旅客办理退票、申请退款后，铁路运输企业应当在7个工作日内办理完成退款手续。

新《客规》还有这些规定……

与现行《客规》相比，新版《客规》还增加了对视力残疾旅客的照顾，允许他们携带导盲犬进站乘车。

目前，互联网购票比例已经很高，但新版《客规》规定，铁路运输企业应当公平销售车票，仍要保留人工售票服务。另外，车站内和列车上提供的商品及服务应当做到明码标价、质价相符、信息描述规范。

根据规定，旅客有权就铁路服务质量进行投诉，铁路运输企业应当在收到旅客投诉后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。

现行的《客规》是1997年由原铁道部发布的规范性文件。交通部表示，随着铁路政企分开改革、高铁快速发展，铁路旅客运输领域已经发生巨大变化，现行《客规》的部分内容已经不适用，需要进行调整，并上升为部门规章。新版《客规》将于2023年1月1日正式施行。

来源：上海新闻广播综合自交通运输部网站、上观新闻等