

国家铁路局文件

国铁运输监〔2018〕79号

国家铁路局关于印发 《铁路运输业信用管理暂行办法》的通知

中国铁路总公司，国家能源集团，各地方铁路公司，局属各单位，机关各部门：

现将《铁路运输业信用管理暂行办法》印发给你们，请认真贯彻执行。



(此件主动公开)

铁路运输业信用管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实《国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要（2014-2020年）的通知》（国发〔2014〕21号）、《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）的精神，加强铁路运输业信用体系建设，完善铁路运输监管体系，维护铁路运输秩序，促进铁路运输业健康发展，根据相关法律法规和政策规定，制定本办法。

第二条 铁路运输企业（包括其从事铁路运输的站段等分支机构，下同）和相关从业人员，以及铁路旅客、托运人的信用管理工作适用本办法。

第三条 国家铁路局负责全国铁路运输业信用管理工作，制定完善守信联合激励对象名单、失信联合惩戒对象名单和信用状况重点关注对象名单认定标准，依法依规开展联合奖惩对象名单认定，指导地区铁路监管局（包括北京铁路督察室，下同）的信用管理工作。

地区铁路监管局负责本辖区范围内铁路运输业信用管理工作，依法依规开展信息采集，负责信用状况重点关注对象名单认定，提出对联合奖惩对象名单的增、删、改建议，实施守信激励与失信惩戒。

第四条 铁路运输企业应当履行法定义务，依照国家有关规定主动发布综合信用承诺或产品服务质量等专项承诺，公开产品服务标准等自我声明，接受社会监督。

铁路运输企业应当制定完善相关制度，依法依规开展相关旅客、托运人的信用信息采集、失信惩戒等工作。

第五条 铁路运输业信用管理工作按照“客观公正、标准统一、分类分级、鼓励修复”原则开展。

第二章 信用信息采集

第六条 地区铁路监管局对辖区内铁路运输企业以及根据本办法需要纳入信用管理的相关从业人员、旅客、托运人等建立信用档案。铁路运输企业以及托运人为企业的，以统一社会信用代码作为信用代码；需要纳入信用管理的相关从业人员、旅客以及托运人为自然人的，以居民身份证号码作为信用代码。

第七条 铁路运输业信用信息包括基础信息、行政许可信息、行政处罚信息、监督检查信息、投诉信息、其他信息等。

（一）基础信息。铁路运输企业基础信息包括单位名称、信用代码、住所（主要办事机构所在地）、法定代表人或企业负责人的身份信息等；相关从业人员基础信息包括姓名、职务、身份证号码等；旅客、托运人为自然人的基础信息包括姓名、身份证号码等；托运人为企业的基础信息包括单位名称、信用代码、住所（主要办事机构所在地）、法定代表人或企业负责人的身份信息等；

(二) 行政许可信息。包括许可对象、许可项目、许可范围、许可证编号及有效期等信息；

(三) 行政处罚信息。是指相对人因存在失信行为而受到行政处罚的信息，包括处罚种类、处罚结果、处罚依据、做出行政处罚的部门等信息；

(四) 监督检查信息。是指相对人接受铁路监管部门监督检查发现问题的整改情况；

(五) 投诉信息。包括铁路监管部门收到的属实投诉数量，以及铁路运输企业及时处理铁路监管部门转办的投诉情况等

信息；

(六) 其他信息。是指全国信用信息共享平台转来的铁路运输企业及相关从业人员以及旅客、托运人的信用信息，铁路监管部门在监督管理工作中制作或获取的有关信息等。

第八条 铁路运输业信用信息来源：

(一) 基础信息。地区铁路监管局负责采集辖区内铁路运输企业有关基础信息。铁路运输企业基础信息发生变化时，应在10个工作日内报告所在辖区铁路监管局。根据本办法需要纳入信用管理的相关从业人员基础信息，在发生失信行为后由地区铁路监管局采集。需要纳入信用管理的旅客、托运人等有关基础信息，在发生失信行为后由相关铁路运输企业采集后报地区铁路监管局；

(二) 行政许可信息。由国家铁路局行政许可部门采集；

(三) 行政处罚信息。由作出行政处罚决定的铁路监管部门采集；

(四) 监督检查信息。由铁路监管部门根据本级开展的监督检查情况采集。相关铁路运输企业要按时报告监督检查整改情况；

(五) 投诉信息。地区铁路监管局采集由其收到的属实投诉数量；铁路运输企业处理转办投诉情况由相应铁路监管部门采集；

(六) 其他信息。全国信用信息共享平台转来的铁路运输企业及相关从业人员以及旅客、托运人的信用信息由国家铁路局采集，监督管理工作中制作或获取的有关信息由相应铁路监管部门采集。

第九条 铁路监管部门和铁路运输企业应当对采集的信用信息做到事实清楚、证据充分。

第十条 铁路运输企业及相关从业人员的失信行为记录由失信行为发生地的地区铁路监管局负责。当失信行为涉及多个地区铁路监管局时，由失信行为发生地的地区铁路监管局负责，并会同相关地区铁路监管局处理。

第三章 信用评定

第十一条 铁路运输业信用名单分为守信联合激励对象名单、失信联合惩戒对象名单和信用状况重点关注对象名单。铁路监管部门联合各相关单位，按照有关规定对纳入守信联合激励对

象名单的典型诚信主体进行守信激励；对纳入失信联合惩戒对象名单的严重失信主体进行失信惩戒；对纳入信用状况重点关注对象名单的失信主体加强监管。

第十二条 铁路运输企业出现下列严重失信行为之一的，纳入失信联合惩戒对象名单：

（一）违反有关规定无证经营或超许可范围经营的；

（二）在铁路监管部门作出处罚决定后，有履行能力但拒不履行的；

（三）因违法违规行造成旅客重大人身伤害或造成旅客、托运人、收货人重大财产损失，受到铁路监管部门行政处罚，情节严重的；

（四）因不承担国家规定的公益性运输任务，或承担国家规定的公益性运输任务过程中存在违法违规行为，受到铁路监管部门行政处罚，情节严重的；

（五）因承运未接受安全检查和在非危险货物办理站办理危险货物承运手续，受到铁路监管部门行政处罚，情节严重的；

（六）发生铁路交通、客货运事故后，瞒报、谎报或故意破坏事故现场，伪造、毁灭有关证据资料，妨碍、对抗事故调查的；

（七）存在违法违规行为，1年内未按铁路监管部门下发的整改通知书要求采取整改措施2次以上的；

(八) 在申请行政许可过程中，隐瞒有关情况或者提供虚假材料申请行政许可的，或被许可人以欺骗、贿赂等不正当手段取得行政许可的；

(九) 在接受铁路监管部门监督检查过程中，阻碍执法人员进入相关工作场所，拒绝提供材料或提供虚假材料，谎报瞒报重要事项的；

(十) 连续3年被纳入地区铁路监管局信用状况重点关注对象名单的；

(十一) 存在其他被法律、行政法规或者规章制度认定为严重失信行为的，或违反法律法规造成严重社会不良影响的。

铁路运输企业因上述行为被纳入失信联合惩戒对象名单的，依照法律法规和政策规定将其法定代表人、主要负责人和其他负有直接责任人员一并纳入失信联合惩戒对象名单。

第十三条 地区铁路监管局依据铁路运输企业及相关从业人员失信联合惩戒对象名单认定标准向国家铁路局提报名单建议。

国家铁路局依据认定标准拟定铁路运输企业及相关从业人员失信联合惩戒对象的初步名单后，应当告知相对人拟被纳入相关名单的事实、理由、依据及其依法享有的权利。通过有关联系方式或登记住所2次无法联系的（2次联系间隔时间不得少于5个工作日），应当在国家铁路局官方网站公告告知；对相关从业人员应当一并告知其所在单位。自告知或公告之日起，15个工作日内无异议的，认定为失信联合惩戒对象。有异议的，由国家铁

路局核实，确认无误后予以认定。

国家铁路局将铁路运输企业及相关从业人员失信联合惩戒对象名单交换至全国信用信息共享平台比对，提请将有关失信主体从各领域守信联合激励对象名单中移出。

第十四条 旅客出现下列严重失信行为之一的，纳入失信联合惩戒对象名单：

（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、使用伪造和无效优惠（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、越站（席）乘车且拒不补票的；

（七）存在其他被法律、行政法规或者规章认定为严重失信行为的。

第十五条 托运人出现下列严重失信行为之一的，纳入失信联合惩戒对象名单：

（一）铁路监管部门作出处罚决定后，有履行能力但拒不履行的；

（二）因将危险货物谎报或者匿报为普通货物托运，或在普

通货物中夹带危险货物，或在危险货物中夹带禁止配装的货物，受到行政处罚，情节为较重以上的；

（三）违法违规运输货物且拒绝采取措施加以整改的，或1年内2次以上违法违规运输货物的；

（四）存在其他被法律、行政法规或者规章认定为严重失信行为的。

第十六条 旅客、托运人发生第十四条、第十五条行为的，由铁路运输企业站车工作人员收集有关音视频证据或2名旅客以上的证人证言或行为责任人本人书面证明，经铁路运输企业初步评定后，将初步名单和相关事实认定材料报地区铁路监管局，经地区铁路监管局审核后报国家铁路局。

国家铁路局告知相对人拟被纳入失信联合惩戒对象名单的事实、理由、依据及其依法享有的权利。通过有关联系方式或登记住所2次无法联系的（2次联系间隔时间不得少于5个工作日），应当在国家铁路局官方网站公告告知。自告知或公告之日起，15个工作日内无异议的，认定为失信联合惩戒对象。有异议的，由国家铁路局核实，确认无误后予以认定。

国家铁路局将旅客、托运人失信联合惩戒对象名单交换至全国信用信息共享平台比对，提请将有关失信主体从各领域守信联合激励对象名单中移出。

第十七条 铁路运输企业同时满足以下条件的，将被纳入守信联合激励对象名单：

(一) 近3年内未受到过铁路监管部门的行政处罚或行政约谈；

(二) 上年度完成铁路监管部门提出的各项整改要求无逾期；

(三) 铁路监管部门上年度收到的针对该企业的属实投诉数量同比下降；

(四) 上年度处理铁路监管部门转办的投诉无逾期；

(五) 上年度铁路运输服务质量评价等级为优秀；

(六) 作为法人单位的，其所属分支机构均未被纳入失信联合惩戒对象名单，且被纳入信用状况重点关注对象名单的所属分支机构数量不超过1个。

第十八条 地区铁路监管局依据铁路运输企业守信联合激励对象名单认定标准，于每年3月15日前向国家铁路局提报名单建议。

国家铁路局依据认定标准拟定守信联合激励对象的初步名单，将其与信用状况重点关注对象名单和全国信用信息共享平台中的各领域失信联合惩戒对象名单进行比对。确认未被纳入信用状况重点关注对象名单和各领域失信联合惩戒对象名单后，在国家铁路局官网公示，15个工作日无异议的，认定为守信联合激励对象；有异议的，由国家铁路局核实，确认无误后予以认定。

第十九条 铁路运输企业出现下列失信行为之一的，纳入信用状况重点关注对象名单：

(一) 存在违法违规行为，未按铁路监管部门下发的整改通知书要求采取整改措施的；

(二) 1年内因同类违法违规行为受到铁路监管部门2次以上行政处罚的；

(三) 因违法违规行为造成旅客人身伤害或造成旅客、托运人、收货人严重财产损失，受到铁路监管部门行政处罚的；

(四) 因不承担国家规定的公益性运输任务，或承担国家规定的公益性运输任务过程中存在违法违规行为，受到铁路监管部门行政处罚的；

(五) 1年内未按铁路监管部门法定职责要求报送相关信息2次以上的；

(六) 未能持续保持许可条件的。

第二十条 地区铁路监管局依据铁路运输企业信用状况重点关注对象名单认定标准生成初步名单后，告知相对人拟被纳入信用状况重点关注对象名单的事实、理由、依据及其依法享有的权利。通过有关联系方式或登记住所2次无法联系的（2次联系间隔时间不得少于5个工作日），应当公告告知。自告知或公告之日起，15个工作日内无异议的，认定为诚信状况重点关注对象。有异议的，由地区铁路监管局核实，确认无误后予以认定。

第四章 信用信息使用

第二十一条 国家铁路局在官网公告铁路运输企业守信联合激励对象名单、失信联合惩戒对象名单和信用状况重点关注对象

名单，以及相关从业人员的失信联合惩戒对象名单。

国家铁路局将认定的守信联合激励对象名单和失信联合惩戒对象名单自认定之日起 10 个工作日内交换至全国信用信息共享平台，并向“信用中国”和“信用交通”网站公开。其中，铁路运输企业和托运人为企业的失信联合惩戒对象名单，同步交换至国家企业信用信息公示系统。

第二十二条 国家铁路局会同有关单位，依据共同签订的失信联合惩戒合作备忘录，对纳入失信联合惩戒对象名单的相对人进行联合惩戒；依据共同签订的守信联合激励合作备忘录，对纳入守信联合激励对象名单的相对人进行联合激励。

铁路运输企业根据全国信用信息共享平台提供的全行业范围内旅客失信联合惩戒对象名单，按照《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的意见》（发改财金〔2018〕384号）有关规定，对相关旅客实施失信惩戒。

第二十三条 地区铁路监管局可采取约谈企业负责人、增加行政监督检查随机抽取权重等方式，对纳入信用状况重点关注对象名单的铁路运输企业加强监管。

第五章 信用修复与申诉

第二十四条 影响相对人信用评定的行政处罚决定被依法变更或者撤销的，铁路监管部门应当自变更或者撤销决定生效之日起 5 个工作日内完成有关信用信息的重新评定和变更。

第二十五条 铁路运输企业被纳入失信联合惩戒对象名单满1年，且未再发生本办法第十二条规定情形的，该企业及相关从业人员自动移出失信联合惩戒对象名单，并由国家铁路局提请在全国信用信息共享平台、国家企业信用信息公示系统、“信用中国”和“信用交通”网站中作相应变更，同时相关地区铁路监管局将该企业纳入信用状况重点关注对象名单管理。

铁路运输企业被纳入信用状况重点关注对象名单满1年，且未再发生本办法第十九条规定情形的，地区铁路监管局应当将该企业从信用状况重点关注对象名单中移出。

第二十六条 失信联合惩戒对象名单中的铁路运输企业主动纠正失信行为、积极消除不良社会影响后，6个月内未再发生本办法第十二条规定情形的，可向地区铁路监管局提交相关材料并签署承诺书，申请提前退出失信联合惩戒对象名单。

地区铁路监管局根据铁路运输企业整改情况提出处理意见，对符合要求的，向国家铁路局递交提前退出失信联合惩戒对象名单的建议。国家铁路局将拟提前退出失信联合惩戒对象名单的铁路运输企业在国家铁路局官网公示15个工作日无异议的，将该企业及相关从业人员移出失信联合惩戒对象名单，并由国家铁路局提请在全国信用信息共享平台、国家企业信用信息公示系统、“信用中国”和“信用交通”网站中作相应变更，同时相关地区铁路监管局将该企业纳入信用状况重点关注对象名单管理。

信用状况重点关注对象名单中的铁路运输企业主动纠正失信

行为、积极消除不良社会影响后，3个月内未再发生本办法第十九条规定情形的，可向地区铁路监管局提交相关材料并签署承诺书，申请提前退出信用状况重点关注对象名单。地区铁路监管局审核通过后，将该企业从信用状况重点关注对象名单中移出。

第二十七条 被纳入失信联合惩戒对象名单的旅客按照《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的意见》（发改财金〔2018〕384号）有关规定完成信用修复。

第二十八条 托运人发生本办法第十五条中规定情形的，自纳入失信联合惩戒对象名单之日起计算，1年内未再发生失信行为的，自动移出失信联合惩戒对象名单。

托运人发生第十五条中第（一）、（三）、（四）项规定情形后主动纠正失信行为、积极消除不良社会影响后，6个月内未再发生本办法第十五条规定情形的，可向地区铁路监管局提交相关材料并签署承诺书，申请提前退出失信联合惩戒对象名单。地区铁路监管局根据托运人整改情况提出处理意见，对符合要求的，向国家铁路局递交提前退出失信联合惩戒对象名单的建议。国家铁路局将拟提前退出失信联合惩戒对象名单的托运人在国家铁路局官网公示15个工作日无异议的，将其移出失信联合惩戒对象名单。

托运人退出失信联合惩戒对象名单后，国家铁路局提请在全国信用信息共享平台、“信用中国”和“信用交通”网站中作相

应变更。托运人为企业的，国家铁路局同步提请在国家企业信用信息公示系统中作相应变更。

第二十九条 铁路运输企业被纳入守信联合激励对象名单满1年后，自动移出守信联合激励对象名单。铁路运输企业在被纳入守信联合激励对象名单期间，发生本办法第十二条规定情形被认定为失信联合惩戒对象，或发生本办法第十九条规定情形被认定为诚信状况重点关注对象的，由国家铁路局将其移出守信联合激励对象名单。在守信联合激励对象名单中的铁路运输企业法人单位，其分支机构被纳入失信联合惩戒对象名单或2个以上分支机构被纳入信用状况重点关注对象名单的，由国家铁路局将该法人单位移出守信联合激励对象名单。

第三十条 相对人在被纳入失信联合惩戒对象名单期间，再次发生本办法第十二条、第十四条、第十五条规定情形被认定为失信联合惩戒对象的，纳入名单期限按最新认定时间重新计算。

铁路运输企业在被纳入信用状况重点关注对象名单期间，再次发生本办法第十九条规定情形被认定为诚信状况重点关注对象的，纳入名单期限按最新认定时间重新计算。

第三十一条 相对人对认定的信用名单有异议的，可向地区铁路监管局提交异议申请并提供证明材料。地区铁路监管局应当在收到异议申请后7个工作日内决定是否受理，并出具受理通知书或者不予受理通知书。

地区铁路监管局应在受理申诉后15个工作日内核实有关情

况，根据信用名单类型及相关职责，拟定修订有关名单的决定或建议，并书面告知申请人。

第六章 附 则

第三十二条 铁路监管部门工作人员在信用管理工作中违规泄露信息、徇私舞弊、滥用职权的，视其情节轻重给予相应处分，构成犯罪的依法追究刑事责任。

第三十三条 中国铁路总公司作为社会信用体系建设部际联席会议成员单位，其相关旅客、托运人的信用管理工作，依照社会信用体系建设部际联席会议牵头部门制定的有关文件执行。

第三十四条 本办法由国家铁路局负责解释。

第三十五条 本办法自发布之日起施行。

抄送：国家发展改革委，交通运输部。

国家铁路局综合司

2018年10月15日印发

