

ثبت شکایت، پیشنهاد، تقدیر و انتقادات: (سامانه ۵۱۴۹)

جهت دریافت اطلاعات، ثبت شکایات، پیشنهادات و انتقادات خود با شماره ۵۱۴۹-۰۲۱ تماس یا به سایت اینترنتی به آدرس www.rail.ir مراجعه فرمائید.

مقررات حمل مسافر و خودرو: (حقوق متقابل مسافری و شرکتها)

- **شرایط استرداد بلیت:** کلیه بلیت‌های استرداد، در ساعت ۱۰ صبح روز قبل از حرکت، مجدداً به سیستم برگشت و در مراکز فروش بلیت شهر مبدأ و شهرهای اطراف آن عرضه می‌شود. (در صورتیکه روز قبل از حرکت ایام تعطیل باشد بلیت آنروز در روز اداری قبل صادر می‌شود بعنوان مثال بلیت روز شنبه روز پنجشنبه عرضه می‌شود)

مقررات ابطال و استرداد بلیت در مراکز فروش :

- بلیت تا یک ساعت پس از صدور، به شرط عدم حرکت قطار، و بازبودن مراکز فروش، در مرکز صادر کننده بلیت با پرداخت کامل بهای آن به مسافر قابل ابطال می‌باشد.
- بلیت قطارهای مسافری در کلیه مراکز فروش رایانه‌ای بلیت (در ساعات کاری نمایندگی های فروش) با ارائه کارت شناسایی معتبر طبق مقررات زیر، قابل استرداد می‌باشد و نیازی به مراجعه به مرکز خرید بلیت نیست:
- تا ساعت ۱۲ روز قبل از حرکت قطار، ۹۰ درصد بهای بلیت پرداخت می‌شود.
- از ساعت ۱۲ روز قبل از حرکت تا سه ساعت پیش از حرکت قطار، ۷۰ درصد بهای بلیت پرداخت می‌شود.
- از سه ساعت مانده به حرکت تا لحظه حرکت قطار ۵۰ درصد بهای بلیت پرداخت می‌شود.
- استرداد بلیت پس از حرکت قطار امکان پذیر نمی‌باشد.

خدمات ویژه ایثارگران و معلولان

- صدور بلیت نیم بها برای جانبازان عزیز و خانواده‌های معظم شاهد (با ارائه اصل کارت شناسایی معتبر بنیاد) بصورت رفت و برگشت در کلیه مراکز فروش امکان پذیر است. ضمناً همراه داشتن کارت کامپیوتری مربوطه در حین سفر جهت کنترل‌های مربوطه الزامی است.
- جانبازان و خانواده‌های شاهد برای استفاده از تخفیف مربوط هنگام خرید اینترنتی بلیت، در صفحه مشخصات سفر، تعداد شاهد و جانباز را در خانه تعداد مسافر وارد کنند.

• چنانچه حسب تشخیص بنیاد، حضور یک نفر همراه با جانباز الزامی باشد، با ارائه معرفی نامه از بنیاد، بلیت فرد همراه نیز نیم بها صادر می شود.

• باجه خدمات امداد در ایستگاه راه آهن، آماده ی خدمات دهی به جانبازان، معلولان و افراد نیازمند به خدمات پزشکی می باشد.

• برای تردد ویلچرها در ایستگاه، آسانسور و سطح شیب دار تعبیه شده است.

• در قطار ویلچر برای افراد نیازمند موجود می باشد.

• اولویت خانواده محترم شهدا و جانبازان: برای ارج نهادن به مقام والای شهدا و خانواده محترم ایشان و جانبازان عزیز دفاع مقدس در هنگام مراجعه برای تهیه بلیت به باجه های لیست انتظار ایستگاه ها، این عزیزان در اولویت قرار داده می شوند.

• شرایط پرداخت خسارت تاخیر، تهویه و صوتی - تصویری

• **تأخیر حرکت قطار از مبدأ:** تأخیر در شروع حرکت قطارهایی که مسافران آن از باجه کنترل بلیت عبور و در سکو یا داخل قطار قرار گرفته اند جزو تأخیر نهایی آنها در مقصد محاسبه و مورد ملاک برای پرداخت خسارت قرار می گیرد.

• **تأخیر بیش از حد مقرر قطار اکسپرس یا سریع در رسیدن به مقصد:** تأخیر، ناشی از حوادث طبیعی نباشد. در صورتی که ورود قطار به ایستگاه مقصد بعد از گذشت وعده غذایی روزانه باشد یک وعده پذیرایی رایگان بر اساس ساعت ورود قطار انجام می شود. زمان پذیرایی صبحانه بعد از ساعت ۸ صبح، ناهار بعد از ساعت ۱۳ و شام بعد از ساعت ۲۰ می باشد. زمان مورد محاسبه برای تأخیر قطار در مسیرهای مختلف متفاوت است.

• **تأخیر قطار که منجر به جا ماندن مسافر از قطار بعدی شود:** در صورت تأخیر بیش از زمان معین که منجر به جا ماندن مسافر از قطار بعدی شود، چنانچه فاصله بین ورود قطار قبلی و حرکت قطار بعدی بیش از سه ساعت باشد و همچنین هر دو بلیت به نام مسافر باشد، وجه کامل بلیت قطار بعدی پرداخت یا مسافر با قطارهای بعدی اعزام می شود. چنانچه این تأخیر منجر به اقامت در شب شود، هزینه اقامت و غذا به عهده شرکت راه آهن جمهوری اسلامی می باشد. در صورت اعزام با قطار درجه پایین تر مابه التفاوت بلیت به مسافر پرداخت می شود و در صورت اعزام با قطار درجه بالاتر، مابه التفاوت از وی دریافت نمی شود.

• **تأخیر قطار و جا ماندن مسافر از سایر وسائل (کشتی، هواپیما و اتوبوس):** چنانچه تأخیر بیش از سه ساعت بوده و ناشی از حوادث طبیعی نباشد و طبق برنامه فاصله بین رسیدن قطار و حرکت وسیله ی بعدی، بیش از ۴ ساعت بوده و هر دو بلیت به نام مسافر باشد، با ارائه ی مدرک لازم به شرکت راه آهن، اقدام لازم برای پرداخت خسارت استرداد بلیت و سایر وسائل مسافرتی انجام می شود.

• **انصراف مسافر قبل از شروع سفر به علت تأخیر حرکت قطار در مبادی حرکت:** در صورت تأیید تأخیر بیش از یک ساعت و اطلاع رسانی به مسافران با شرط باز بودن بانه فروش بلیت ایستگاه و همچنین پانچ نبودن بلیت و تا قبل از حرکت قطار، وجه کامل بلیت در همان روز و در ایستگاه مبدأ پرداخت می شود.

• **ابطال بلیت:** حداکثر تا یک ساعت پس از صدور بلیت به شرط عدم حرکت قطار، باز بودن مرکز فروش ابطال بلیت فقط در همان مرکز صادر کننده با پرداخت وجه کامل آن امکان پذیر است. مقررات ابطال برای بلیتهای اینترنتی و خریداری شده از کیوسک وجود ندارد و این دسته از بلیتها فقط طبق قوانین استرداد می توان مسترد نمود.

• **از کار افتادن کامل تهویه:** در صورتی که بلیت به نام مسافر باشد، ۵۰ درصد بهای بلیت بعد از کسر خدمات به مسافر حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ حرکت تحت شرایطی پرداخت می شود.

• **تغییر اجباری جای مسافر به دلیل انفصال واگن در میان راه:** در صورتی که بلیت به نام مسافر باشد، چنانچه به کوبه ای با درجه مشابه مندرج در بلیت انتقال یابد ۵۰ درصد بهای بلیت بعد از کسر خدمات و در صورت انتقال به کوبه ای با درجه پایین تر یا رستوران و راهرو ۱۰۰ درصد بهای پایه بلیت پس از کسر خدمات به مسافر حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ حرکت پرداخت می شود.

جدول تاخیرات :

جدول میزان ساعات تاخیر مشمول پرداخت خسارت به

مسافری

ردیف	مسیر	میزان مرز خسارت (ساعت)
1	ترن ست تهران-اراک و بالعکس	1
2	ترن ست تهران-زنجان و بالعکس	1
3	ترن ست تهران-میانه و بالعکس	1
4	ترن ست تهران-یزد و بالعکس	1
5	تهران-زنجان و بالعکس	1
6	ریل باس تهران-زنجان و بالعکس	1
7	ریل باس تهران-سمنان و بالعکس	1
8	ترن ست تهران-مشهد و بالعکس	2
9	تهران-اصفهان و بالعکس	2
10	تهران-ساری و بالعکس	2
11	تهران-شاهرود و بالعکس	2
12	تهران-میانه و بالعکس	1.5
13	شاهرود-مشهد و بالعکس	1.5
14	شیراز-اصفهان و بالعکس	2

2	طبس-مشهد و بالعکس	15
2.5	توربو ترن تهران-مشهد و بالعکس	16
2.5	تهران-مراغه و بالعکس	17
2.5	تهران-یزد و بالعکس	18
2.5	سمنان-مشهد و بالعکس	19
2.5	یزد -بندرعباس و بالعکس	20
2.5	تهران-اندیمشک و بالعکس	21
2.5	تهران-تبریز و بالعکس	22
2.5	تهران-گرگان و بالعکس	23
3	تهران-مشهد و بالعکس	24
3	تهران-مهاباد و بالعکس	25
3	تهران -خواف و بالعکس	26
3	قم-تبریز و بالعکس	27
2.5	کرج-تبریز و بالعکس	28
3	کرج-مشهد و بالعکس	29
3	اصفهان-بندرعباس و بالعکس	30
3	تهران-اهواز و بالعکس	31
3	تهران-تربت حیدریه و بالعکس	32
3	تهران-جلفا و سلماس و بالعکس	33
3	تهران-شوشتر و بالعکس	34
3	تهران-شیراز و بالعکس	35
3	تهران-کرمان و بالعکس	36
3	ساری-مشهد و بالعکس	37
3	قزوین-مشهد و بالعکس	38
3	قم-مشهد و بالعکس	39
3	کاشان-مشهد و بالعکس	40
3	کرمان-مشهد و بالعکس	41
3	یزد-مشهد و بالعکس	42
3.5	تهران-خرمشهر و بالعکس	43
3.5	تهران-طبس و بالعکس	44
3.5	زنجان-مشهد و بالعکس	45
4	اصفهان-مشهد و بالعکس	46
4	تهران-بندرعباس و بالعکس	47
4	تهران-زاهدان و بالعکس	48
4	ملایر-مشهد و بالعکس	49
5	اهواز-مشهد و بالعکس	50
5	بندرعباس-مشهد و بالعکس	51

52	تبریز-مشهد و بالعکس	5
53	شوشتر-مشهد و بالعکس	5
54	شیراز-مشهد و بالعکس	5
55	مهاباد-مشهد و بالعکس	5

- **مفقود شدن بلیت مسافر:** به شرط حضور به موقع (حداکثر ۴۵ دقیقه مانده به حرکت) در ایستگاه‌های راه آهن که سیستم فروش بلیت آنلاین دارند و در وقت اداری، بلیت المثنی طبق آیین نامه مربوط صادر می‌شود. بلیت مفقودی باید از طریق شبکه‌ی رایانه‌ی صادر شده و استرداد نشده باشد. صدور بلیت المثنی با ۱۵ درصد قیمت کل بلیت، انجام می‌شود و در صورت مفقود شدن آن، بلیت المثنی دیگری صادر نخواهد شد. در حال حاضر بلیت المثنی از طریق سیستم استرداد نمی‌شود. (استرداد بلیت المثنی فقط به شرط ارائه بلیت اصلی و بلیت المثنی بصورت همزمان در ایستگاه‌های آنلاین و کلیه نمایندگی‌های فروش و با هماهنگی اداره برنامه ریزی و عملیات فروش انجام می‌شود)

● آشنایی با وظایف مامورین داخل قطارها و ایستگاه‌ها

رئیس و معاون سالن ایستگاه

- پاسخ‌گویی مناسب و رفع مشکلات مسافران، پیمانکاران و کارکنان ایستگاه
- نظارت بر حسن ارائه خدمات مناسب به مسافران محترم
- نظارت بر حسن کار کلیه تجهیزات ایستگاه
- نظارت بر حسن انجام کار پیمانکاران ایستگاه
- انعکاس مشکلات و نقایص غیرقابل رفع به مدیریت ارشد جهت ارائه راهکار
- هماهنگی در خصوص اجرای اقدامات عمرانی، تجهیزاتی و خدماتی ایستگاه
- برنامه‌ریزی، هماهنگی و پیگیری برای دریافت پیشنهادها و مسافران و ایجاد امکانات مورد نیاز آنان برای خدمات‌دهی مطلوب

راهنمای مسافر

- ارائه راهنمایی‌های لازم به مسافران
- یاری‌رسانی به مسافران مسن و ناتوان
- هدایت مسافران برای استفاده مطلوب از خدمات و امکانات ایستگاهی
- تذکر و راهنمایی لازم به افراد خاطی
- کنترل درهای ورودی و خروجی

متصدی کنترل بلیت

- کنترل بلیت مسافر با اوراق شناسایی معتبر

- ممانعت از ورود مسافران بدون بلیت و یا دارای بلیت غیرمعتبر به سکوها

- رعایت حسن سلوک و برخورد مسئولانه با مراجعان و کارکنان

- هدایت مسافران دارای بلیت مشکل دار به مدیریت ایستگاه

متصدی اطلاعات

- پاسخ گویی مناسب به سؤالات مراجعان

- راهنمایی و هدایت مراجعان به واحدها و قسمت های موردنظر

- اعلام آخرین وضعیت قطارهای مسافری از طریق سیستم صوتی

- اعلام موارد افراد گمشده و یا پیدا شده از طریق سیستم صوتی

- اعلام پیام های عمومی مورد نیاز مراجعان ایستگاه از طریق سیستم صوتی

پزشک و بهیار واحد خدمات ویژه

- ارائه خدمات رایگان امدادی به مسافری، مستقبلی و کارکنان ایستگاه

- جابه جایی مسافری ناتوان با ویلچر از قطار تا وسیله نقلیه جهت خروج مسافر از ایستگاه

- جابه جایی مصدومین قطار توسط آمبولانس "بصورت رایگان" به نزدیکترین بیمارستان

متصدی واحد اشیای جا مانده مسافری در قطار و ایستگاه های مسافری

- دریافت اشیای جا مانده از مسافری در قطار و ایستگاه های مسافری ، از مهمانداران قطار ، کارکنان ایستگاه یا

مسافری و دادن رسید اشیا به تحویل دهنده

- ثبت مشخصات اشیای پیدا شده در سیستم کامپیوتری

- ثبت درخواست های مسافری که اشیای خود را گم کرده اند.

- پی گیری برای پیدا شدن اشیای جا مانده و پاسخ به مسافری که اشیای خود را گم کرده اند.

- تحویل اشیای جا مانده مسافری به صاحبان آنها در قبال اخذ رسید

• مقررات ایستگاه راه آهن

همکاران ما در ایستگاه های مسافری با تلاش شبانه روزی می کوشند راحتی و آسایش شما را فراهم سازند. خواهشمند

است با رعایت موارد زیر در ایستگاه ما را در این امر یاری کنید

مقررات

• همراه آوردن وسایل محترقه، آتش ز، بدبو، سمی و خطرناک به داخل ایستگاه ممنوع است.

• همراه داشتن بسته های بزرگ و حیوانات به داخل ایستگاه ممنوع است.

• ارائه کارت شناسایی معتبر برای کنترل بلیت الزامی است.

• ورود افراد بدون بلیت یا دارای بلیت مخدوش و غیرهمنام به سکوها به هر دلیل ممنوع است .

• درهای قطار ده دقیقه پیش از حرکت بسته می شود. لذا حضور به موقع قبل از حرکت در ایستگاه ضروری است.

• رعایت حجاب و پوشش مناسب الزامی است.

• برای حفظ بهداشت محیط، از انداختن ته سیگار، آدامس و... بر روی زمین و روی سکوها اجتناب کنید. به همین

منظور سطوح های زباله در نقاط مختلف ایستگاه تعبیه شده است.

- از تماس با تجهیزات و وسائل موجود در ایستگاه (تابلوها) خودداری کنید.
- از نشستن و دراز کشیدن بر روی زمین ، پلکان و معابر خودداری شود.
- به وسائل و بار خود توجه کامل داشته باشید و مراقب باشید از وسائل شما چیزی در ایستگاه جا نماند.
- از پذیرفتن وسائل امانی افراد ناشناس و یا مشکوک و تحویل وسائل خود به دیگران خودداری کنید.
- ایجاد سروصدا و هرگونه مزاحمت برای مسافران ممنوع است.
- استعمال دخانیات در سالن، باجه ها و دفاتر اداری ممنوع است.
- عبور افراد از روی ریلها به هر دلیل ممنوع است.
- تکدی گری و دستفروشی و... که باعث ایجاد مزاحمت برای مسافران می شود، ممنوع است.
- خارج کردن چرخ حمل بار از محوطه ایستگاه ممنوع است.
- از ریل ها به حد کافی دور بمانید (حریم ایمن شما پشت خط زرد سکو می باشد).
- قطارهایی که حداقل یک ساعت پس از اذان حرکت می کنند ، برای آن وعده نماز توقف نخواهند داشت. برای ادای فریضه نماز به مسجد و یا نمازخانه ایستگاه مراجعه کنید.
- نصب پوستر، تابلو ، پلاکارد و... در ایستگاه ممنوع است.
- هرگونه فعالیت تبلیغاتی ، مصاحبه، نظرسنجی و تصویر برداری حرفه ای باید با مدیریت سالن هماهنگ شود

• لغو حرکت قطار

لغو برنامه حرکت قطار: وجه کامل بلیت، تا یک ماه پس از تاریخ حرکت در کلیه مراکز فروش به مسافر پرداخت می شود یا می تواند با اولویت، بلیت برای قطارهای بعدی تهیه کند.

لغو برنامه رفت قطار برای دارندگان بلیت رفت و برگشت: چنانچه بلیت رفت و برگشت یکسان و همنام باشد، وجه کامل بلیت رفت حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ حرکت در کلیه مراکز فروش به مسافر پرداخت می شود و یا در صدور بلیت قطارهای بعدی اولویت خواهد داشت. در صورت تمایل مسافر، وجه کامل بلیت برگشت نیز پرداخت می شود. حداکثر زمان استرداد بلیت برگشت ۳ ساعت قبل از حرکت قطار می باشد.

لغو حرکت قطار در حین سفر و بازگشت مسافران به ایستگاه مبدأ: چنانچه بلیت به نام مسافر باشد، وجه کامل آن حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ حرکت در کلیه مراکز فروش پرداخت می شود.

لغو حرکت قطار در حین سفر و اعزام مسافران به مقصد با سایر وسائل نقلیه: چنانچه توقف ناشی از حوادث طبیعی نبوده و رسیدن مسافران به مقصد با تأخیری بیش از زمان معین انجام شود، ۵۰ درصد بهای بلیت بعد از کسر خدمات حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ حرکت پرداخت می شود.

• مقررات صدور بلیت نیم بها

• صدور بلیت نیم بها برای جانبازان عزیز و خانواده‌های معظم شاهد (با ارائه‌ی اصل کارت شناسایی معتبرنیاد) در کلیه‌ی مراکز فروش امکان‌پذیر است.

• بلیت نیم بها برای کودکان ۲ تا ۱۲ سال تمام، با ارائه‌ی شناسنامه صادر می‌شود.

• برای مسافرت کودکان زیر ۲ سال در صورت تمایل استفاده از خدمات بیمه، ۱۰ درصد بهای بلیت بدون در نظر گرفتن جا و در صورت استفاده از صندلی ۵۰ درصد بهای بلیت دریافت می‌شود.

چگونگی پرینت مجدد بلیت

- چاپ مجدد بلیت در کلیه نمایندگی‌های فروش بلیت قطار در ازای پرداخت ده هزار ریال برای هر برگه کاغذ A4 امکان پذیر می باشد.

- در صورت مفقودی بلیت، مسافر می تواند با مراجعه به مراکز فروش مستقر در ایستگاه های مبدا با پرداخت ۵ درصد از بهای بلیت نسبت به دریافت بلیت المثنی اقدام نماید.

• یادآوری ها

- هنگام سوار شدن به قطار عجله نکنید.
- به سالمندان و کودکان در سوار شدن به قطار کمک کنید.
- هنگام تردد از روی پله ها و معابر از سمت راست حرکت کنید.
- از گرفتن دارو، غذا و آشامیدنی از افراد ناشناس، جدا خودداری کنید.
- هرگونه موارد مشکوک و خلاف مقررات را به مدیریت سالن اطلاع دهید.
- در مصرف آب صرفه جویی کنید.
- در تمام اوقات به ویژه روی سکوها، مراقب کودکان خود باشید.
- هنگام استفاده از پله برقی به نکات ایمنی توجه کنید.
- پذیرایی در برخی قطارهای ویژه، اختیاری و با درخواست مسافر انجام می شود. لذا هنگام تهیه بلیت و در صورت تمایل به پذیرایی در قطار با پرداخت هزینه مربوطه بلیت خود را دریافت نمایند
- پرداخت خسارت، با ارائه‌ی اصل شناسنامه یا کارت شناسایی معتبر به همراه یک برگ کپی آن و لاشه‌ی بلیت تا یک‌ماه پس از تاریخ حرکت در کلیه‌ی مراکز فروش بلیت امکان‌پذیر است.
- در صورت مشاهده‌ی افراد بدون بلیت در قطارهای عادی و سریع، رئیس قطار موظف است بهای کامل بلیت را از مسافر با صدور قبض مربوط، دریافت کند. در قطار اکسپرس ۵۰ درصد بیش از بهای بلیت اخذ خواهد شد.
- صدور قبض در قطار برای مسافر بدون بلیت، به منزله‌ی تأمین جا برای وی نمی‌باشد

