绍兴市城市轨道交通乘客守则修订说明

根据《城市轨道交通运营管理规定》（交通运输部令2018年第8号）第二十三条要求，城市轨道交通运营主管部门应当制定城市轨道交通乘客乘车规范，《绍兴市城市轨道交通乘客守则》（绍市交发〔2021〕80号，以下简称“《乘客守则》”）于2021年6月16日印发。目前规范已执行三年，部分条款已不符社会现状和运营现状，决定对《乘客守则》进行修订，现将主要修订情况说明如下。

一、参照国内大多数城市轨道交通乘客守则格式，对全文格式进行条目式调整，调整后共计十六条。

二、参照国内大多数城市轨道交通乘客守则条文结构顺序，对全文结构进行优化，第一条至第三条为编制依据、使用范围和总体要求说明；第四条为票价规则；第五条为文明乘车规则；第六条至第七条为安检和携带物品规则；第八条至第十条为乘客不安全行为和影响或有可能影响公共秩序、场所容貌和环境卫生的行为规则；第十一条至第十二条为运营突发事件应急规则；第十三条至第十五条为相关方责任和处罚规则；第十六条为实施时间说明。

三、结合《绍兴市城市轨道交通管理条例》相关规定，以及国家、省市相关安全管理要求和我市轨道交通运营实际，对部分条款进行修订和增加：

1.修订第一条编制依据，增加《绍兴市城市轨道交通管理条例》，该条例于2022年1月1日起正式实施。

2.修订第四条票务规定，“须在180分钟内”调整为“须在规定时间内”，具体规定时间结合根据杭绍两地轨道交通线网规模，由两地轨道交通运营单位统一明确；增加超时乘车视为持无效票，按照线网单程最高票价补收票款要求；增加轨道交通突发事件退票规定和逃票三次（含）以上纳入公共信用信息系统要求；对该条款部分描述进行优化，相关要求不变。

3.整合原文明乘车相关条款为第五条，增加视力残障者携带导盲犬进站乘车相关规则，并对部分内容描述进行优化，相关要求不变。

4.第七条为新增内容，增加禁止携带以电池作为能量来源的电瓶车、电动滑板等电动代步工具的乘车规则。

5.第八条至第十条为《绍兴市城市轨道交通管理条例》相关内容引用，其中第九条为新增禁止危害城市轨道交通设施设备安全的行为规则，第八条、第十条根据《绍兴市城市轨道交通管理条例》规定对部分内容描述进行优化，相关要求不变。

6.第十一条、第十三条、对原条款部分内容描述进行优化，具体要求不变；结合《绍兴市无偿救护促进办法》（绍兴市人民政府令第106号），新增第十二条为应急救护相关规则。

7.第十四条增加违反《绍兴市城市轨道交通管理条例》的行为的处理规则；第十五条增加对运营单位关于运营服务的答复有异议的，可以向市交通运输部门投诉相关规则。

8.新增第十五条为乘客出行利益保障相关规则，乘客可对违反轨道交通运营服务承诺及相关规定的行为进行两级投诉。

9.第十六条增加新守则施行后原文件的废止说明。