绍兴市城市轨道交通乘客守则

（征求意见稿）

1. 为加强本市城市轨道交通运营安全管理，保障运营秩序，为乘客创造安全、便捷、和谐的乘车环境，依据《城市轨道交通运营管理规定》、《绍兴市城市轨道交通管理条例》等规定，制定本守则。
2. 凡进入本市城市轨道交通各车站（含出入口、通道）和列车车厢的人员，均应遵守本守则。
3. 乘客应遵守社会公德，讲究文明礼貌，接受、配合城市轨道交通运营单位（以下简称“运营单位”）工作人员的管理和安全检查，共同维护乘车秩序和车站安全，并注意车站的运营通告。
4. 城市轨道交通票价按照政府核定标准和优惠政策执行，乘客应当遵守以下票务管理规定：

（一）乘客须持有效乘车凭证乘车，实行“一人一票、一进一出”制，并配合运营单位工作人员查验。

（二）除因城市轨道交通运营方面的原因导致外，乘客持票进入付费区后，须在规定时间内离开付费区，超时乘车的按照线网单程最高票价补收票款；超程乘车的，应当补交超过部分相应票款。

（三）乘客无票、持无效车票、冒用他人优惠乘车凭证或者持伪造、变造的乘车凭证乘车的，按照线网单程最高票价补收票款。

（四）身高1.3米以下的儿童可在成人的陪同下免费乘车。

城市轨道交通因故障等原因未完成运输任务的，乘客可以持有效乘车凭证要求退还票款。乘客以冒用他人优惠乘车凭证或者使用伪造、变造的乘车凭证等方式逃票三次（含）以上的，逃票信息按照规定纳入市公共信用信息系统。

1. 行动不便的老年人、学龄前儿童以及不能辨认或者不能控制自己行为的精神疾病患者、智力障碍者乘坐城市轨道交通，应当由其监护人、监护人委托的人或者对其负有管理、保护职责的人员陪同下乘车。视力残障者携带导盲犬进站乘车，可提前通过服务热线联系运营单位客服中心提出需求，并在进站、乘车时主动出示视力残障证件和导盲犬证，导盲犬应佩戴导盲鞍。

乘客应当文明有序进站乘车，自觉遵守以下乘车规定：

1. 衣着整洁，举止得体，禁止赤脚、赤膊、醉酒者或健康状况危及他人安全者进站、乘车；
2. 尊老爱幼，主动为老、幼、病、残、孕以及怀抱婴儿或者其他有需要的乘客让座和提供方便。
3. 搭乘自动扶梯时，应紧握扶手带，照顾好同行的老人和小孩，不得倚靠扶梯或探出扶梯，不得多人挤站在同一梯级，不得在扶梯上奔跑、打闹，不得在运行的扶梯上逆行，不得在扶梯出入口滞留；
4. 使用垂直电梯时，应先下后上。使用轮椅、手推车、婴儿车或携带大件行李以及行动不便的乘客应乘坐垂直电梯；
5. 乘坐列车时，应先下后上，排队候车。乘车和候车时，禁止倚靠车门、站台门；上下车时，注意站台间隙；车门和站台门即将关闭时，不得强行上、下车；车到终点站时，须带齐行李物品全部下车，严禁在车厢或车站内逗留。
6. 乘客应当按照有关规定接受并配合安全检查。不接受安全检查的，安全检查人员可拒绝其进站乘车；拒不接受安全检查并强行进入车站或者扰乱安全检查现场秩序的，安全检查人员应当制止并报公安机关依法处理。

为保证乘车安全，禁止携带公安机关会同交通运输主管部门规定的下列物品进站：

（一）枪支、弹药、管制器具和爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质及其他违禁品、管制物品；

（二）犬只、活禽等可能影响他人安全的动物（有识别标志的服务犬，小型宠物如乌龟、金鱼等且自备装运容器的除外）；

（三）重量超过30千克，或体积大于0.15立方米，或长、宽、高之和超过1.8米，或影响其他乘客乘车的物品；

（四）易燃性、有严重异味、外表尖锐或者其他易污染、损坏设施、易损伤他人的物品;

（五）国家法律、法规、规章规定的其他禁止携带、运输的物品。

1. 乘客禁止携带以电池作为能量来源的电动自行车（含折叠）、电动平衡车、电动独轮车、电动滑板车等电动代步工具，本人使用的无障碍用途电动轮椅除外。携带风筝、自行车、滑板车、无人机等物品应有安全包装且符合本守则第六条携带行李规定。
2. 禁止下列危害或者可能危害城市轨道交通运营安全的行为：

（一）拦截列车或者阻断列车运行；

（二）强行上下车；

（三）擅自操作有警示标志的按钮、开关装置，在非紧急状态下动用紧急或者安全装置；

（四）妨碍或者破坏车门、站台门；

（五）擅自进入控制室、车辆驾驶室、轨道、桥梁、隧道、通风亭等禁入区域；

（六）攀爬、翻越隔离围墙、护栏、护网、闸机、列车等城市轨道交通设施；

（七）在城市轨道交通车站出入口五米范围内停放车辆、乱设摊点等，妨碍乘客通行和救援疏散；

（八）在通风口、车站出入口五十米范围内存放有毒、有害、易燃、易爆、放射性和腐蚀性等物品；

（九）在出入口、通风亭、变电站、冷却塔周边躺卧、留宿、堆放和晾晒物品；

（十）在地面线路或者高架线路两侧各一百米范围内升放风筝、气球、航空模型、无人机等空飘物和低空飞行器；

（十一）在轨道上放置、丢弃物品，向列车、工程车、轨道、通风亭、接触网等城市轨道交通设施投掷物品；

（十二）在城市轨道交通线路两侧修建影响行车视线的建筑物、构筑物或者种植有碍行车视线的植物；

（十三）在车站、列车、通风亭等城市轨道交通设施内吸烟、用火；

（十四）在运行的自动扶梯上逆行；

（十五）其他影响城市轨道交通运营安全的行为。

1. 禁止下列危害城市轨道交通设施设备安全的行为：

（一）损坏隧道、轨道、路基、高架、车站、通风亭、冷却塔、变电所、管线、护栏、护网、隔离围墙等设施；

（二）损坏车辆、机电、电缆、自动售检票等设备，干扰通信、信号、监控等系统的正常运行；

（三）擅自在高架桥梁及其附属结构上钻孔打眼，搭设电线或者其他承力绳索，设置附着物；

（四）损坏、移动、遮盖安全标志、监测设施及安全防护设备；

（五）其他危害城市轨道交通设施设备安全的行为。

1. 禁止下列影响或者可能影响城市轨道交通公共秩序、公共场所容貌和公共环境卫生的行为：

（一）擅自在车站内摆摊设点；

（二）在车站或者列车内兜售商品或者派发广告单等物品；

（三）在车站或者列车内随地吐痰、便溺，乱扔果皮、纸屑、包装物等废弃物；

（四）在列车内进食（婴儿、病人除外）；

（五）在车站、列车或者其他城市轨道交通设施上任意涂写、刻画、张贴、悬挂物品等；

（六）在车站或者列车内躺卧、乞讨、卖艺及歌舞表演，大声喧哗、吵闹，使用电子设备时外放声音等；

（七）在车站或者列车内骑行平衡车、电动车（不包括残疾人助力车）、自行车，使用滑板、溜冰鞋等；

（八）其他影响城市轨道交通公共秩序、公共场所容貌、公共环境卫生的行为。

1. 遇到城市轨道交通突发事件或列车因故障无法正常运行时，乘客应保持冷静，服从运营单位工作人员指挥或广播指引下有序疏散。遇到城市轨道交通客流激增，严重影响运营秩序，可能危及运营安全时，运营单位可以采取限制客流的临时措施，以及调整列车运行方式，乘客应服从工作人员的指挥。
2. 在车站或列车内发现周边乘客有晕倒、抽搐等突发情况时，鼓励乘客间开展互助，同时主动、及时联系工作人员，并视情况拨打120等专线电话。

鼓励具备应急救护基本知识与技能的乘客在注意自身安全的前提下实施力所能及的救护措施。因实施无偿救护行为造成受助人损害的，无偿救护人依法不承担民事责任。

1. 乘客在城市轨道交通范围内如有任何需要帮助的，应当及时与车站工作人员联系。乘客因自身健康问题或故意、过失造成自身伤害或伤害他人等行为，由其自行承担责任。
2. 乘客应自觉遵守本守则，运营单位工作人员有权对违反本守则的行为予以劝阻、制止，经过劝阻、制止后仍不改正且影响运营安全的，报有关部门依法处理。乘客应爱护轨道交通的设施设备，因乘客原因造成损坏等问题的，应当承担相应的法律责任。

乘客违反《绍兴市城市轨道交通管理条例》及其他相关法律规定的，按照有关规定予以处罚。

1. 乘客可以对违反轨道交通运营服务承诺及相关规定的行为向运营单位投诉，但不得影响轨道交通的正常运营；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。
2. 本守则自印发之日起施行。《绍兴市交通运输局关于印发<绍兴市城市轨道交通乘客守则>的通知》（绍市交发〔2021〕80号）同时废止。