

佛山市轨道交通局文件

佛轨道通〔2022〕64号

佛山市轨道交通局关于印发《佛山市城市轨道交通乘客守则》的通知

各区轨道交通局，市铁投集团、中交佛投公司、广东广佛公司：

加强我市城市轨道交通运营管理，保障运营秩序，规范运营服务标准，提高运营服务质量，保障乘客合法权益，我局制定了《佛山市轨道交通局关于佛山市城市轨道交通乘客守则》，并经市司法局审查同意，现予印发，请遵照执行，同时已开通运营线路应在2022年8月15日前完成相关乘客守则的更新及公示。

佛山市轨道交通局

2022年7月1日

佛山市轨道交通局关于佛山市城市轨道交通乘客守则

第一条 为保障本市城市轨道交通运营秩序，向乘客提供安全可靠、便捷高效、文明舒适的乘车环境，根据《城市轨道交通运营管理规定》（中华人民共和国交通运输部令 2018 年第 8 号）、《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》（交运规〔2019〕15 号）、《广东省城市轨道交通运营安全管理办法》（广东省人民政府令第 276 号）等相关规定，结合本市实际，制定本守则。

第二条 凡进入本市城市轨道交通各车站（含出入口、通道、站厅、站台、列车车厢）的人员，均应当遵守《城市轨道交通运营管理规定》、《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》以及本守则等相关规定。有关主管部门对跨市城市轨道交通乘客管理另有规定的从其规定。

本守则所称城市轨道交通，是指采用专用轨道导向运行的城市公共客运交通系统，包括地铁、轻轨、有轨电车等城市公共交通系统。

第三条 城市轨道交通运营单位（以下简称运营单位）应当在城市轨道交通车站内公布本守则。

第四条 本市城市轨道交通按照政府核定票价标准和优惠政策执行。

第五条 本守则所称车票包括实体票卡、二维码等有效乘车

凭证，主要是指运营单位发行的车票以及准许在本市城市轨道交通使用的其他车票。

国家、省、市在票务方面有特别规定的，适用特别规定。

第六条 城市轨道交通因故障或突发事件不能正常运行的，乘客有权持有效车票要求运营单位按照当次购票金额退还票款。

第七条 乘客应当遵守以下票务管理规定：

（一）凭有效车票乘坐轨道交通，实行一人一票制，进出站应当使用同一张车票，确保乘车记录完整。使用乘车二维码等互联网票卡发生进出站乘车记录不完整的情况时，应当按照补登提醒及时处理；

（二）享受免费乘坐和票价优惠的乘客，应当主动出示相关有效凭证，不得冒用他人证件乘车，不能出示有效凭证的应当按照正常票价购票乘车；

（三）应当按照运营单位制定的票务规则购票和使用车票，不得采取尾随、强行冲撞自动检票机等方式逃票，不得使用无效、伪造、变造的车票乘车，应当配合运营单位查验车票；

（四）每次乘坐城市轨道交通从进闸到出闸的有效时限根据线网允许的最远乘车里程、列车速度、乘客候车以及换乘所需的合理时间确定，具体由运营单位在各车站公示明确。超过有效时限的，除应当缴交当次车程费用外，还应当缴交超时车费，但因运营中断等特殊原因造成的除外；

（五）使用的车票不足以支付所到达车站的实际车费时，应

当补交超程车费；

（六）无票、持无效车票或者逃票乘车的，应当按出闸站线网单程最高票价缴纳票款，已在无效车票上扣除的金额不计算在内。

第八条 一名成年乘客可以免费携带两名身高不超过 1.3 米或未达到法定入学年龄的儿童（以下简称学龄前儿童）乘车，超过两名的，应当按超过人数正常购票乘车。身高超过 1.3 米但未达到法定入学年龄的儿童免费乘车时应当提供有效身份证件。

第九条 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、智力障碍者应当由其监护人等健康成年人陪同搭乘城市轨道交通；高龄老人、醉酒者、突发疾病人员、残障人士、行动不便者等搭乘城市轨道交通的，鼓励由他人陪同搭乘，若需帮助，可以联系车站工作人员，以便获得相应的帮助。

第十条 乘客应当自觉接受并配合城市轨道交通工作人员的安全检查，服从安全检查人员的管理，维护安全检查秩序。对拒不接受安全检查的乘客，安全检查人员可以拒绝其进站乘车，涉嫌违法犯罪的，报告公安机关等有关部门依法处理。

乘客因身体或其他特殊原因不适宜接受安全检查的，应当主动提前与工作人员进行沟通。

第十一条 每位乘客可以携带总重量不超过 30 公斤且外部尺寸长、宽、高之和不超过 1.6 米的行李乘车，无需另付车费。

第十二条 乘客禁止携带以下物品进站乘坐轨道交通：

（一）总重量超过 30 公斤或外部尺寸长、宽、高之和超过 1.6 米的行李；

（二）易燃、易爆、有毒、有害、放射性、腐蚀性、传染病病原体等危险品，有严重异味、刺激性气味的物品；

（三）枪械弹药、管制刀器具、爆炸物品及上述物品的仿制品，但国家安全、军务、警务、海关等特种人员持有效证件执行公务的除外；

（四）易污损、无包装易碎或尖锐物品；

（五）活禽、宠物及其他可能妨碍城市轨道交通运营或其他乘客乘车的动物，但正在执行公务的专用动物、盲人携带的导盲犬、肢体重残人士携带的扶助犬除外；

（六）运货平板推车、自行车（使用完整包装且符合第十一条规定的折叠自行车除外）、电动类车辆（含电动车、电动滑板车、电动平衡车、电动独轮车等，但无障碍用途的电动轮椅除外）；

（七）可能引起乘客恐慌情绪、危及乘客人身和财产安全、妨碍他人在站（车）内通行或影响城市轨道交通安全的其他物品，但用于应急抢险的工具除外；

（八）国家规定或相关行业标准中禁止、限制持有、携带、运输的其他物品。

安全检查人员一旦发现乘客携带上述物品的，可以拒绝其进站乘车，涉嫌违法犯罪的，报告公安机关等有关部门依法处理。

第十三条 乘客不得在出入口、通道、站厅、站台、列车车

厢等区域或设施内实施以下可能影响轨道交通安全或运营秩序的行为：

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

（二）擅自移动、遮盖安全消防警示标志、疏散导向标志、测量设施以及安全防护设备；

（三）擅自进入驾驶室、轨行区、高架和地面区间、地下区间隧道或车站控制室、设备用房或者其他有禁入警示标志的区域；

（四）损害或毁坏轨道、隧道、车站、车辆、电缆、机电设备、路基、护坡、排水沟、自动扶梯、售检票设备等设施；

（五）在轨道上放置、丢弃障碍物，向列车、机车、维修工程车等投掷物品，使用闪光灯、激光笔等影响司机驾驶；

（六）追逐打闹、滋事斗殴、醉酒闹事、点燃明火；

（七）非法拦截列车，阻断正常运营，攀爬或者翻越围墙、栏杆、闸机、机车、站台门等；

（八）阻挡车门、站台门的正常开启或关闭，强行上下车；

（九）穿戴涉邪、涉恐、涉黄、涉非法宗教宣传、违背公序良俗的服饰、徽章、器物、标识、标志及标语等；

（十）未经批准进行举牌、拉横幅、“快闪”等容易引起人员聚集围观的活动；

（十一）发射传播含有非法信息的无线网络信号或链接，故

意干扰轨道交通专用通讯频率；

（十二）在运行的自动扶梯上逆行，在站内、楼梯、疏散通道等长时间滞留；

（十三）用手触摸闸机扇门，通过闸机后在闸机通道停留或往返行走；

（十四）可能影响城市轨道交通安全或运营秩序的其他行为。

第十四条 乘客不得在车站、出入口、通道或其他城市轨道交通设施内实施以下可能影响城市轨道交通运营秩序或环境卫生的行为：

（一）未经批准设点经营、乱摆卖、堆放杂物、停放车辆或者派发宣传物品；

（二）吸烟（含电子烟）、随地吐痰、便溺、乱吐口香糖、乱扔果皮、纸屑等废弃物；

（三）乱涂、乱写、乱画或未经许可悬挂、张贴物品；

（四）乞讨、卖艺、歌舞表演、捡拾垃圾或进行兜售、推销等营销活动；

（五）在列车内进食（婴儿、病人除外）；

（六）在座位上堆放物品，躺卧、踩踏座位或一人占用多个座位；

（七）大声喧哗、弹奏乐器或使用电子设备时外放声音等；

（八）赤脚、赤膊、衣冠不整或妆容、装扮容易引起他人不

适或造成恐慌；

(九)可能影响城市轨道交通运营秩序或环境卫生的其他行为。

第十五条 乘客应当安全有序乘车，严格遵守以下规定：

(一)患有严重威胁公众健康的传染病人员以及身体裸露者不得进站乘车；

(二)应当在黄色安全线外按照地面指示标志排队候车，禁止在站台边缘与黄色安全线内行走、坐卧、放置物品或者倚靠站台门；

(三)列车停稳后应当先下后上、依次上车，注意列车与站台之间的空隙；

(四)当列车关门提示警铃鸣响、车门及站台门警示灯亮时，应当停止上下车；

(五)乘车时不要手扶列车门或者挤靠车门，上车后尽量往车厢中部靠拢，避免堵塞车门；

(六)列车到达终点站后，乘客应当尽快下车，不得在车厢内逗留；

(七)带领儿童或携带大件行李通过闸机时，应将儿童抱起或将儿童、行李先过闸机；

(八)搭乘站内自动扶梯时应当在扶梯台阶踏步警示线内站稳、握好扶手，不得在扶梯上打闹、蹦跳、奔跑、逆行或从事其他可能影响自身或者他人安全的行为；

（九）搭乘站内垂直电梯时应当和电梯门保持一定距离，不得在电梯内打闹或蹦跳；

（十）禁止在车站、列车内互相推搡，应当注意自我保护，防止掉落站台或被列车撞伤。

鼓励乘客搭乘轨道交通时主动给老、幼、病、残、孕妇、抱小孩或者其他需要帮助的乘客让座和提供方便。

乘客在车站、列车范围内行走时应当时刻注意周边环境，不宜边走边看移动电子设备。

第十六条 乘客应当遵守以下应急管理和疫情防控要求：

（一）应当注意车站及列车上的各种安全警示标识、标牌以及应急设施设备；当遇到突发紧急情况时，正确使用逃生门、灭火器、电扶梯急停键、紧急停车按钮、紧急通话装置等安全设施，提高自救能力；

（二）城市轨道交通客流量激增，严重影响运营秩序，可能危及运营安全时，运营单位按照相关规定采取限制客流、调整列车运行方式等应急措施的，乘客应当服从工作人员的指挥；

（三）发生突发情况时，应当保持冷静，服从工作人员的统一指挥，紧急疏散时按照疏散指示尽快到达安全区域，避免发生踩踏等安全事故；

（四）应当积极配合运营单位依法落实相关疫情防控措施，包括接受体温监测、佩戴口罩等。

第十七条 鼓励经常乘坐城市轨道交通的乘客担任志愿者，

及时报告运营安全问题和隐患，检举揭发危害运营安全、扰乱运营秩序的违法违规行为。

第十八条 乘客应当妥善保管随身携带的证件和物品，在车站、列车车厢范围内捡拾到他人物品时应当及时上交工作人员。

第十九条 乘客应当提前阅读并自觉遵守本守则以及运营单位公布的其他有关票务、安全管理、公共卫生等方面的服务须知，服从轨道交通工作人员的管理。如违反《城市轨道交通运营管理规定》、《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》以及本守则等相关管理规定的，由有关部门依法处理。

第二十条 本守则所称“不超过”均包含本数，“超过”不包含本数。

第二十一条 本守则没有明确的，按照国家、省、市其他相关规定执行。

第二十二条 本守则由佛山市轨道交通局负责解释。

第二十三条 本守则自 2022 年 8 月 15 日起实施，有效期五年。

抄送：市发展改革局、公安局、司法局、交通运输局、城市管理和综合执法局、民政局。

佛山市轨道交通局办公室

2022 年 7 月 4 日印发
