

# 成都市城市轨道交通乘客守则

第一条 为保障成都市城市轨道交通运营秩序，为乘客创造安全、便捷、文明、舒适的乘车环境，依据《成都市城市轨道交通管理条例》等规定，制定本守则。

第二条 凡进入成都市城市轨道交通范围者，应当自觉遵守《成都市城市轨道交通管理条例》及本守则。

第三条 乘客应当遵守下列票务规则：

- (一) 持有效车票进站乘车；
- (二) 义务兵、革命伤残军人、伤残人民警察、盲人及其他一、二级重度残疾人可以持有效证件免费乘车；
- (三) 一名成年乘客可以免费携带一名身高1.3米以下的儿童乘车，携带超过一名的，应当按照超过人数购买成人全票；
- (四) 城市轨道交通因故障不能运行的，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；
- (五) 乘客应当接受运营单位的票务稽查，不得无票、持无效车票、冒用他人乘车证件或者持伪造证件乘车；持单程票的乘客在出站时应当将车票交还。

第四条 乘客超程乘车的，由城市轨道交通运营单位按其超程部分补收票款；乘客超时乘车的，由城市轨道交通运营单位按照出（闸）站线网单程最高票价收取票款。

第五条 乘客无票乘车的，由城市轨道交通运营单位按照出（闸）站线网单程最高票价收取票款。

第六条 无民事行为能力人，应当在陪护下进站乘车。

第七条 禁止携带下列物品和动物进站乘车：

- (一) 爆炸性、易燃性、毒害性、腐蚀性、放射性等物品；
- (二) 非法持有的枪械弹药和管制器具；
- (三) 易污损、有严重异味、无包装易碎和尖锐的物品；
- (四) 充气气球、运货推车、自行车（含折叠自行车）、电动自行车；
- (五) 导盲犬之外的其他动物；
- (六) 长、宽、高之和超过1.8米或长度超过1.6米的物品；
- (七) 其他影响安全运营的物品。

第八条 乘客应主动配合城市轨道交通工作人员进行安全检查，拒绝接受安全检查的，工作人员有权拒绝其进站乘车。

第九条 乘客应当文明有序进站乘车，并遵守以下秩序：

- (一) 乘坐自动扶梯时，面向自动扶梯运行方向，站稳扶好，并照顾好身边的儿童和老人；不得在自动扶梯上逆行、推挤、打闹，不在自动扶梯出口处逗留；
- (二) 在站台安全区域内根据地面箭头指示排队候车，不得倚靠站台门；
- (三) 进出车厢时，先下后上，注意站台间隙；
- (四) 车门或者站台门警示灯闪、铃响时，不得强行上下车；
- (五) 文明乘车，主动给老、弱、病、残、孕或抱小孩者让座，不得争抢座位；
- (六) 其他文明乘车的有关规定。

第十条 乘客应爱护城市轨道交通的设施设备、公共财物，因乘客原因造成损坏的，应承担相应的赔偿责任。

第十一条 禁止在城市轨道交通车站、车厢内从事下列行为：

- (一) 吸烟，随地吐痰、便溺、吐口香糖，乱扔果皮、纸屑、包装物等废弃物；
- (二) 躺卧、乞讨、收捡废旧物品；
- (三) 踩踏座椅、追逐打闹、弹奏乐器；
- (四) 擅自摆摊设点、停放车辆、堆放杂物、散发宣传品或者从事销售活动；
- (五) 在城市轨道交通设施设备上涂写、刻画，擅自张贴、悬挂物品；
- (六) 在车厢内进食；
- (七) 其他影响城市轨道交通公共秩序、公共场所容貌和环境卫生的行为。

第十二条 禁止在城市轨道交通设施范围内从事下列行为：

- (一) 擅自进入轨道、隧道或者其他有禁止进入标志的区域；
- (二) 非法拦截列车或者阻碍列车正常运行，强拉、敲打站台门及车门，强行上下列车，在运行的自动扶梯或者活动平台逆向行走，长时间逗留并堵塞通道；
- (三) 攀爬或者跨越围墙、栅栏、闸机、站台门等设施；
- (四) 擅自操作有警示标志的按钮、开关等装置，非紧急情况下动用紧急装置；
- (五) 擅自移动、遮盖或者污损警示标志、导向标志、测量设施以及安全防护设备；
- (六) 在轨道上放置、丢弃障碍物，向列车、工程车、轨道、风亭、风井、接触网等设施投掷物品；
- (七) 故意干扰城市轨道交通专用通讯频率；
- (八) 在城市轨道交通出入口、风亭、风井、冷却塔外侧五十米内以及高架线路桥下空间放置有毒、有害、易燃、易爆等物品；
- (九) 其他影响城市轨道交通运行安全的行为。

第十三条 城市轨道交通因客流量激增危及运营安全的，城市轨道交通运营单位应当采取乘客限量进站的临时措施确保运营安全，乘客应服从工作人员的指挥。采取乘客限量进站的措施仍然无法保证运营安全时，运营单位可以停止城市轨道交通部分区段运营并及时向社会告知。

第十四条 城市轨道交通因发生自然灾害、安全事故或者其他突发事件时，乘客应服从工作人员的组织指挥或按城市轨道交通运营单位制订的安全指引操作和疏散。

第十五条 对城市轨道交通运营单位的服务质量有建议或意见，可联系城市轨道交通工作人员或拨打城市轨道交通运营服务热线61638000反映，若对运营单位的解释或整改结果仍然不满意，可拨打成都交通投诉服务热线12328投诉反映。

第十六条 违反本守则相关规定的，按照《成都市城市轨道交通管理条例》的规定依法处理；违反本守则构成违反相关其他法律法规的，按照《成都市城市轨道交通管理条例》的规定移送其他相关部门依法处理；构成犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。

第十七条 本守则自2017年7月1日起施行，有效期五年。



# 成都市城市轨道交通乘客守则

第一条 为保障成都市城市轨道交通运营秩序，为乘客创造安全、便捷、文明、舒适的乘车环境，依据《成都市城市轨道交通管理条例》等规定，制定本守则。

第二条 凡进入成都市城市轨道交通范围者，应当自觉遵守《成都市城市轨道交通管理条例》及本守则。

第三条 乘客应当遵守下列票务规则：

- (一) 持有效车票进站乘车；
- (二) 义务兵、革命伤残军人、伤残人民警察、盲人及其他一、二级重度残疾人可以持有效证件免费乘车；
- (三) 一名成年乘客可以免费携带一名身高1.3米以下的儿童乘车，携带超过一名的，应当按照超过人数购买成人全票；
- (四) 城市轨道交通因故障不能运行的，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；
- (五) 乘客应当接受运营单位的票务稽查，不得无票、持无效车票、冒用他人乘车证件或者持伪造证件乘车；持单程票的乘客在出站时应当将车票交还。

第四条 乘客超程乘车的，由城市轨道交通运营单位按其超程部分补收票款；乘客超时乘车的，由城市轨道交通运营单位按照出（闸）站线网单程最高票价收取票款。

第五条 乘客无票乘车的，由城市轨道交通运营单位按照出（闸）站线网单程最高票价收取票款。

第六条 无民事行为能力人，应当在陪护下进站乘车。

第七条 禁止携带下列物品和动物进站乘车：

- (一) 爆炸性、易燃性、毒害性、腐蚀性、放射性等物品；
- (二) 非法持有的枪械弹药和管制器具；
- (三) 易污损、有严重异味、无包装易碎和尖锐的物品；
- (四) 充气气球、运货推车、自行车（含折叠自行车）、电动自行车；
- (五) 导盲犬之外的其他动物；
- (六) 长、宽、高之和超过1.8米或长度超过1.6米的物品；
- (七) 其他影响安全运营的物品。

第八条 乘客应主动配合城市轨道交通工作人员进行安全检查，拒绝接受安全检查的，工作人员有权拒绝其进站乘车。

第九条 乘客应当文明有序进站乘车，并遵守以下秩序：

- (一) 乘坐自动扶梯时，面向自动扶梯运行方向，站稳扶好，并照顾好身边的儿童和老人；不得在自动扶梯上逆行、推挤、打闹，不在自动扶梯出口处逗留；
- (二) 在站台安全区域内根据地面箭头指示排队候车，不得倚靠站台门；
- (三) 进出车厢时，先下后上，注意站台间隙；
- (四) 车门或者站台门警示灯闪、铃响时，不得强行上下车；
- (五) 文明乘车，主动给老、弱、病、残、孕或抱小孩者让座，不得争抢座位；
- (六) 其他文明乘车的有关规定。

第十条 乘客应爱护城市轨道交通的设施设备、公共财物，因乘客原因造成损坏的，应承担相应的赔偿责任。

第十一条 禁止在城市轨道交通车站、车厢内从事下列行为：

- (一) 吸烟，随地吐痰、便溺、吐口香糖，乱扔果皮、纸屑、包装物等废弃物；
- (二) 躺卧、乞讨、收捡废旧物品；
- (三) 踩踏座椅、追逐打闹、弹奏乐器；
- (四) 擅自摆摊设点、停放车辆、堆放杂物、散发宣传品或者从事销售活动；
- (五) 在城市轨道交通设施设备上涂写、刻画，擅自张贴、悬挂物品；
- (六) 在车厢内进食；
- (七) 其他影响城市轨道交通公共秩序、公共场所容貌和环境卫生的行为。

第十二条 禁止在城市轨道交通设施范围内从事下列行为：

- (一) 擅自进入轨道、隧道或者其他有禁止进入标志的区域；
- (二) 非法拦截列车或者阻碍列车正常运行，强拉、敲打站台门及车门，强行上下列车，在运行的自动扶梯或者活动平台逆向行走，长时间逗留并堵塞通道；
- (三) 攀爬或者跨越围墙、栅栏、闸机、站台门等设施；
- (四) 擅自操作有警示标志的按钮、开关等装置，非紧急情况下动用紧急装置；
- (五) 擅自移动、遮盖或者污损警示标志、导向标志、测量设施以及安全防护设备；
- (六) 在轨道上放置、丢弃障碍物，向列车、工程车、轨道、风亭、风井、接触网等设施投掷物品；
- (七) 故意干扰城市轨道交通专用通讯频率；
- (八) 在城市轨道交通出入口、风亭、风井、冷却塔外侧五十米内以及高架线路桥下空间放置有毒、有害、易燃、易爆等物品；
- (九) 其他影响城市轨道交通运行安全的行为。

第十三条 城市轨道交通因客流量激增危及运营安全的，城市轨道交通运营单位应当采取乘客限量进站的临时措施确保运营安全，乘客应服从工作人员的指挥。采取乘客限量进站的措施仍然无法保证运营安全时，运营单位可以停止城市轨道交通部分区段运营并及时向社会告知。

第十四条 城市轨道交通因发生自然灾害、安全事故或者其他突发事件时，乘客应服从工作人员的组织指挥或按城市轨道交通运营单位制订的安全指引操作和疏散。

第十五条 对城市轨道交通运营单位的服务质量有建议或意见，可联系城市轨道交通工作人员或拨打城市轨道交通运营服务热线61638000反映，若对运营单位的解释或整改结果仍然不满意，可拨打成都交通投诉服务热线12328投诉反映。

第十六条 违反本守则相关规定的，按照《成都市城市轨道交通管理条例》的规定依法处理；违反本守则构成违反相关法律法规的，按照《成都市城市轨道交通管理条例》的规定移送其他相关部门依法处理；构成犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。

第十七条 本守则自2017年7月1日起施行，有效期五年。