东莞市城市轨道交通乘客守则

（修订征求意见稿）

第一章 总 则

**第一条**为保障本公司运营管理的城市轨道交通运营秩序，创造安全、高效、和谐的乘车环境，根据《东莞市城市轨道交通运营管理办法》，制定本守则。

**第二条**凡进入本公司运营管理的城市轨道交通车站范围（含出入口、通道）者应当遵守《东莞市城市轨道交通运营管理办法》及本守则的规定。

**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，乘客购买车票前，应当详细阅读相关规定和守则。

第二章 票务规则

**第四条**本规则所称车票，是指东莞市轨道交通有限公司发行的车票以及准许在东莞市轨道交通使用的其他车票。主要包括：单程票、日票、月票、纪念票、东莞通卡、银联IC卡、电子客票等。

票价和票价优惠按市政府相关规定执行。

车票在票务方面有特别规定的，适用特别规定。

**第五条**乘客凭有效车票进入车站付费区，实行一人一票制，乘客应当使用同一张车票进、出闸，一张车票不可多人同时使用。

**第六条**一名成年乘客可免费带一名身高不超过1.2 米的儿童进站乘车（身高超过1.2 米的儿童须凭有效车票乘车），所带儿童超过1 名的，超过人数按同程票价购票乘车。

**第七条**单程票在发售当站、当日进闸乘车有效。

**第八条**乘客在同一车站进出闸，单程票由闸机回收，车资不予退还，持其他车票的乘客支付所使用车票种类的最低单程票价。

**第九条**已购买的单程票没有进闸记录，且票内信息能被读取的，购买当日可以在发售站办理退票；非当天购买的单程票由运营单位予以回收，车资不予退还，但因运营单位原因导致的除外。

**第十条** 车票已在闸机上验票而乘客未进闸的，可在20 分钟内在验票站免费处理；超过20 分钟乘客未进站的，单程票作废，并由运营单位予以回收，其他车票按所使用车票种类的最低单程票价支付车费，但因运营单位原因导致的除外。

**第十一条**对无票、持无效车票、逃票乘车或者冒用证件乘车的乘客，由运营单位按出闸站线网单程最高票价收取票款，情节严重的，按《东莞市城市轨道交通运营管理办法》进行处罚。

**第十二条**有下列情况之一者，视为无票或者持无效票乘车：

（一）使用的车票过期或者出闸时没有车票的；

（二）使用的车票信息资料被涂改、删除或者损坏；

（三）使用车票者的身份与车票种类和车票所示信息不符；

（四）未主动进行补票的；

（五）利用其它手段逃票乘车的。

**第十三条**乘客所使用的车票，不足以支付所到达车站的实际车费时，须补交超程车费。

**第十四条**乘客进闸后停留时限为120 分钟，超过有效时限的，须按出闸站线网单程最高票价补交超时车费后方可更新车票出站，但因运营单位原因导致的除外。

**第十五条**乘客既超时、又超程的，需按出闸站线网单程最高票价补交车费，但因运营单位原因导致的除外。

**第十六条**乘客应当妥善保管好车票，若在付费区遗失车票，出站前须到车站客服中心补交出闸站线网单程最高票价后出站。

**第十七条**乘客持单程票进闸乘车，没有到达目的地车站提前下车的，实际发生的乘车费用与单程票票价的差额部分不予退还。

**第十八条**需要乘车费报销凭证的乘客，到达目的地车站出闸前凭所持车票在客服中心索取等额报销凭证。

第三章 乘车规则

 **第十九条**安检单位应当按照城市轨道交通安全检查的相关要求对乘客进行安全检查。乘客应当接受、配合安全检查。对拒不配合检查的，安检单位有权阻止其进站或者责令其出站；对强行进站或者拒不出站、扰乱公共秩序的，由市公安机关依法处理。

**第二十条**禁止携带下列物品进入车站或者其他城市轨道交通设施，安检单位工作人员一旦发现有权暂扣其物品，并拒绝其进站乘车或者由市公安机关依法处罚；

（一）易燃、易爆、有毒、放射性、腐蚀性等危险品；

（二）非法持有的枪械弹药和管制器具（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）；

（三）畜禽和猫、狗等宠物或者其他可能妨碍城市轨道交通运营安全的动物（正在执行公务的专用动物和有识别标志的服务犬除外）；

（四）易污损设施、无包装易碎和尖锐的物品；

（五）充气气球、锄头、扁担、运货平板推车、自行车（折叠的自行车按行李标准）、电动类车（含电动车、电动滑板车、电动平衡车、电动独轮车等）或者其他可能妨碍他人在站（车）内通行、危及他人人身安全或者影响城市轨道交通设施安全的物品;

（六）行李总重量超过30 公斤或者外部尺寸长、宽、高之和超过1.6 米的物品；

（七）其他影响公共安全、运营安全、公共卫生的物品。

**第二十一条**禁止下列危害城市轨道交通运营安全、影响运营秩序的行为：

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

（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）在轨道上放置、丢弃障碍物，向城市轨道交通列车、机车、维修工程车等设施投掷物品；

（四）损坏轨道、隧道、车站、车辆、电缆、机电设备、路基、护坡、排水沟等设施；

（五）故意干扰城市轨道交通专用通讯频率；

（六）非法拦截列车、阻断正常运营；

（七）擅自进入驾驶室、轨道、隧道、风亭（井）或者其他有警示标志的区域；

（八）攀爬、翻越或者推挤围墙、栏杆、闸机、列车、站台门等；

（九）在车站、列车等城市轨道交通设施范围内点燃明火；

（十）阻挡车门、站台门的正常开启或者关闭；

（十一）强行上下车；

（十二）在运行的自动扶梯上逆行或者使用自动扶梯运送笨重物品；

（十三）其他危害城市轨道交通安全、影响运营秩序的行为。

**第二十二条**禁止下列影响城市轨道交通公共场所容貌、环境卫生的行为：

（一）在车站及出入口、通道内或者其他城市轨道交通设施内无照设点、乱摆卖、停放车辆；

（二）在车站、列车或者其他城市轨道交通设施内随地吐痰、便溺、吐口香糖，乱扔果皮、纸屑等废弃物；

（三）在车站、列车或者其他城市轨道交通设施内乱刻、乱写、乱画或者未经许可悬挂、张贴、派发宣传品；

（四）携带充气气球或者宠物（导盲犬除外）、家禽等动物乘车；

（五）在车站或者列车内躺卧、踩踏座席、追逐打闹、大声喧哗、使用滑板（轮滑）、独轮车等；

（六）在车站和列车内饮食；

（七）在禁止吸烟区域内吸烟，或者携带点燃的卷烟、雪茄、烟斗；

（八）在车站或者其他城市轨道交通设施内乞讨、卖艺、捡拾垃圾；

（九）携带严重异味水果（食品）及其他妨碍公共卫生，影响车站、列车环境卫生的物品；

（十）其他影响城市轨道交通公共场所容貌、环境卫生的行为。

**第二十三条**学龄前儿童、醉酒者、精神病患者、智障人士、行动不便者等乘客应当在健康成人的陪护下进站乘车。严重威胁公众健康的传染病、身体裸露不文明者不得进站乘车。

**第二十四条**乘客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；同行人应当照顾好儿童和老人，不得在扶梯上打闹、奔跑等有其它影响自身或者他人安全的行为。

**第二十五条**带小孩的乘客应当注意照看好随行的小孩，不得在车站、列车内互相推挤，以防掉下站台或者被列车挤伤；在车站、列车范围内行走，应时刻注意周边环境，不宜边行走、边查看移动电子设备；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。

**第二十六条**乘客须在黄色安全线外按照地面指示标志排队候车，乘车时应当先下后上，注意列车与站台之间的空隙；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，乘车时不要手扶车门或者挤靠车门；上车后尽量往车厢中部靠拢，避免堵塞车门。

列车到达终点站后，乘客应当尽快下车，不得在车厢内逗留。

**第二十七条**乘客应当主动给需要帮助的乘客让座，照顾老、幼、病、残、孕及抱小孩的乘客优先上下车。

**第二十八条**发生自然灾害、安全事故或者其他突发事件时，乘客应当保持镇静，遵守秩序并服从运营单位工作人员的指挥。

**第二十九条**因客流量激增，严重影响运营秩序、可能危及运营安全的情况下，运营单位可以采取限制客流的临时措施，乘客应当服从工作人员的指挥安排。

**第三十条**损害城市轨道交通设施、扰乱运营秩序以及危害运营安全、影响公共场所容貌和环境卫生的行为，运营单位有权对行为人进行劝阻和制止，可以责令行为人离开城市轨道交通设施或者拒绝为其提供客运服务，并依法告知有关行政管理部门进行处罚。

第四章 附 则

**第三十一条**本守则自2019年XX月XX日起实施。