

郑州市人民政府令

第 209 号

《郑州市城市轨道交通运营管理办法》业经 2013 年 12 月 2 日市人民政府第 114 次常务会议审议通过,现予公布,自公布之日起施行。

市 长 马 懿

2013 年 12 月 15 日

郑州市城市轨道交通运营管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范城市轨道交通运营管理,保障城市轨道交通安全运营,维护乘客和城市轨道交通运营单位的合法权益,根据《城市轨道交通运营管理办法》等国家有关规定,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本市行政区域内城市轨道交通运营管理,适用本办法。

第三条 城市轨道交通运营管理应当遵循科学管理、安全运营、规范服务、高效便捷的原则。

第四条 市交通运输行政主管部门是城市轨道交通运营的行政主管部门,负责本办法的组织实施。

发展改革、城乡规划、财政、公安、消防、卫生、价格、安全生产监督、城乡建设、环境保护、城市管理、国有资产监督等有关部门应当按照各自职责,共同做好城市轨道交通运营监督管理工作。

城市轨道交通沿线各县(市、区)人民政府及开发区管理委员会应当配合做好城市轨道交通运营的保障及沿线设施设备的保护

工作。

第五条 城市轨道交通运营单位(以下简称运营单位)依法承担城市轨道交通运营责任,加强运营安全管理,严格规范运营服务,确保运营安全和服务质量。

第六条 城市轨道交通运营,按照国家、省、市有关规定享受政府补贴。

第二章 运营服务

第七条 市交通运输行政主管部门应当制定城市轨道交通运营服务规范和乘客守则,并对城市轨道交通运营活动进行监督检查。运营单位应当按照运营服务规范及相关规定提供安全、便捷、优质的运营服务,保障乘客的合法权益。

第八条 运营单位应当履行下列服务职责:

(一)制定主要岗位的服务作业标准以及车站、列车设施设备和线路运营管理标准,并制定相应的管理制度;

(二)落实安全生产责任,保障运营秩序;

(三)向社会公布服务承诺;

(四)在车站醒目位置明示首末班车运营时间;调整首末班车运营时间的,应当提前向社会公布;

(五)保障车站运营服务设施正常使用,并维护车站和列车的环境卫生;

(六)依法应当履行的其他服务职责。

第九条 运营单位工作人员应当佩戴标志、文明服务。

第十条 在轨道交通车站周边 500 米范围内,市交通运输行政主管部门应当统筹设置轨道交通站外导向标志。

第十一条 本市建立城市轨道交通与地面交通联运保障机制。

城市轨道交通、城市公共交通、客运出租汽车、道路旅客运输等运营单位应当配合实施联运保障工作。

第十二条 公安部门负责城市轨道交通的治安管理,维护城市轨道交通的治安秩序。

电力、供水、通信等相关单位应当保证城市轨道交通用电、用水、通信等需要,协助运营单位保障轨道交通正常运营。

第十三条 老年人、儿童、中小學生、现役军人和残疾人按规定可享受优惠乘车或者免费乘车待遇。

第十四条 城市轨道交通票价实行政府定价。运营单位应当执行价格主管部门依法确定的票价,不得擅自调整。

轨道交通因故障或者意外事件不能正常运行的,乘客有权在规定时间内持有效车票要求运营单位按照购票金额退还票款,运营单位应当及时兑付。

第十五条 因节假日、大型活动等原因造成客流量上升的,运营单位应当根据预案及时增加运力,疏导乘客。

在城市轨道交通客流量激增,严重影响运营秩序或者可能危

及运营安全的紧急情况下,运营单位应当及时向社会公告,并可以采取控制客流的临时措施,同时向市交通运输行政主管部门报告。

第十六条 市交通运输行政主管部门和运营单位应当建立投诉受理制度。对运营单位及其工作人员违反运营规定和服务规范行为的投诉,应当自受理投诉之日起5个工作日内作出答复。

对运营单位答复有异议的,可以向市交通运输行政主管部门申诉。市交通运输行政主管部门应当自受理申诉之日起5个工作日内作出答复。

第三章 乘客行为规范

第十七条 乘客应当遵守城市轨道交通乘客守则及相关规定,接受、配合运营单位工作人员的管理,共同维护乘车秩序和环境卫生。

第十八条 乘客应当使用有效车票乘车。运营单位对无票、持无效车票或者冒用他人优惠乘车证件乘车的,按照单程最高票价补收票款,并可加收全程票价5倍以下票款。

第十九条 禁止携带下列物品和动物进站:

- (一)易燃易爆物品,有毒有害、腐蚀性、放射性等危险品;
- (二)非法持有的枪械弹药和管制器具;
- (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(有识别标志的服务犬除外);

(四)易污损设施、有严重异味、无包装易碎和尖锐的物品；

(五)充气气球、铁锯、铁棒、自行车(含电动自行车,已折叠的自行车除外)；

(六)重量、体积、长度超过规定的物品；

(七)影响公共安全、运营安全、公共卫生的其他物品。

禁止携带物品的目录由运营单位在车站醒目位置予以明示。

第二十条 运营单位应当按照城市轨道交通安全检查规范对乘客携带的物品实施必要的安全检查。

乘客应当接受、配合运营单位的安全检查。对拒不配合检查的,运营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,报告公安机关依法处理。

第二十一条 禁止下列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:

(一)在车站或者列车车厢内吸烟、随地吐痰、便溺、吐口香糖及乱扔果皮、纸屑、包装物等;

(二)在车站或者列车车厢内躺卧、乞讨、卖艺等;

(三)在车站或者列车车厢内踩踏座席、追逐打闹、大声喧哗;

(四)在车站内擅自摆摊设点,在车站或者列车车厢内兜售或者派发物品、散发广告宣传品等;

(五)在车站、列车车厢或者其他城市轨道交通设施设备上涂写、刻画,擅自张贴、悬挂物品等;

(六)在列车车厢内进食;

(七)在车站内擅自停放车辆、堆放杂物,在车站或者列车车厢内滑滑板(轮滑)、骑独轮车等;

(八)在运行的自动扶梯上逆行;

(九)影响城市轨道交通公共秩序、公共场所容貌和环境卫生的其他行为。

第二十二条 精神病患者、智障者、学龄前儿童应当在健康成年人的陪护下进站乘车。

运营单位有权劝阻醉酒者和患有危及他人健康的传染病患者进站乘车。

第四章 安全与应急

第二十三条 运营单位依法承担城市轨道交通运营安全的主体责任。

运营单位应当建立健全安全责任、安全教育培训、防火安全管理、巡查与检查、设施安全维护等安全运营制度。

第二十四条 运营单位应当对城市轨道交通保护区、轨道交通设施设备等进行巡查和检查,发现有危及或者可能危及城市轨道交通运营安全的,应当立即采取措施消除安全隐患。

运营单位对轨道交通沿线的设施设备进行技术防护和监测时,沿线相关单位和个人应当予以配合。

第二十五条 运营单位应当按照消防管理、事故救援等有关

规定,在城市轨道交通设施内设置报警、灭火、逃生、紧急疏散照明、救援、防爆、防毒、防汛等器材和设备,并定期检查、维护、更新,保证其完好和有效。

运营单位应当保持出入口、通道畅通,不得在地下车站站厅乘客疏散区、站台及疏散通道内设置商业场所,保证安全、消防、疏散等各类导向标志正确、清晰、完整、醒目。

第二十六条 禁止下列危害城市轨道交通运营安全的行为:

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

(二)遮盖、污损、擅自移动各种标志、测量设施以及安全防护设备;

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

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

(五)拦截列车、阻断运输;

(六)故意干扰城市轨道交通通讯频率;

(七)擅自进入驾驶室、轨道、隧道、通风亭(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、护网、闸机、列车、安全门、屏蔽门等;

(九)强行上下车;

(十)在车站、列车车厢、通风亭(井)等城市轨道交通设施范围内点燃明火;

(十一)阻挡车门、屏蔽门、安全门的正常开启或者关闭;

(十二)危害城市轨道交通运营安全的其他行为。

第二十七条 城市轨道交通沿线设立控制保护区和重点保护区,控制保护区和重点保护区范围包括地下、地表和地上。

因地质条件或者其他特殊情况,需要调整控制保护区和重点保护区范围的,由运营单位提出,经市城乡规划、交通运输行政主管部门审核后,报市人民政府确定。

第二十八条 控制保护区范围按下列规定执行:

(一)地下车站和隧道结构外边线外侧 50 米内;

(二)地面车站和高架车站以及线路轨道结构外边线外侧 30 米内;

(三)出入口、通风亭、变电站、控制中心等建筑物、构筑物结构外边线外侧 10 米内;

(四)城市轨道交通过河(湖)隧道、桥梁结构外边线外侧 100 米内。

重点保护区范围按下列规定执行:

(一)地下工程(车站、隧道等)结构外边线外侧 10 米内;

(二)高架车站及高架线路工程结构水平投影外侧 5 米内;

(三)地面车站及地面线路路堤或者路堑外边线外侧 5 米内;

(四)出入口、通风亭、冷却塔、主变电站(所)、控制中心等建筑

物、构筑物外边线和车辆段(停车场)用地范围外侧 5 米内；

(五)城市轨道交通过河(湖)隧道、桥梁结构外边线外侧 50 米内。

控制保护区和重点保护区的边界标志,由市交通运输行政主管部门设置。依法设置的边界标志,任何人不得毁坏或者擅自移动。

第二十九条 在城市轨道交通控制保护区内进行下列作业的,应当制定专项施工方案和安全防护方案。有关行政主管部门依法办理有关行政许可手续时,应当书面征求市交通运输行政主管部门意见:

(一)新建、改建、扩建、拆除道路、建筑物、构筑物;

(二)从事基坑(槽)开挖、降水、顶进、爆破、桩基础施工、灌浆、喷锚、勘察、钻探、打桩等可能影响城市轨道交通运营及设施安全的作业;

(三)敷设、埋设、架设排污、排水、泄洪沟渠、燃气管道、电力隧道、高压线路等管线和其他需跨越或者横穿城市轨道交通的设施;

(四)开挖河道水渠、打井取水;

(五)在过河(湖)隧道段水域从事疏浚作业、采石挖砂等作业;

(六)大面积增加或者减少载荷等影响城市轨道交通设施安全的活动;

(七)其他可能危害城市轨道交通运营安全的活动。

施工单位或者个人应当在施工作业前与运营单位签订安全协

议,并接受运营单位对施工过程的安全监控。

第三十条 重点保护区纳入城市黄线管理,除必需的市政、园林、环卫和人防工程外,不得进行其他与轨道交通工程无关的建设活动。

前款工程的施工方案由市交通运输行政主管部门组织论证,运营单位实施安全监控。

第三十一条 市交通运输行政主管部门应当会同公安、消防、安全生产监督、城市管理等行政主管部门制定城市轨道交通突发事件应急预案,报市人民政府批准后实施,并定期组织应急演练。

运营单位应当按照城市轨道交通突发事件应急预案,制定火灾、水灾、地震、停电、卫生防疫、反恐、防爆等专项应急预案,并定期组织应急演练。

第三十二条 遇有自然灾害、恶劣气象条件等严重影响城市轨道交通运营安全,并且无法采取措施保证安全运营时,运营单位应当及时向市交通运输行政主管部门报告,并可以暂停线路运营或者部分路段运营。暂停运营的,应当及时向社会公告。

第三十三条 城市轨道交通运营发生人员伤亡事故,运营单位应当按照先抢救伤者、后处理事故的原则,组织抢救伤者,及时排除障碍,尽快恢复正常运行,并及时向市交通运输行政主管部门报告。

交通运输、公安、安全生产监督、卫生等部门应当及时到达现场,依法进行处理。

第五章 法律责任

第三十四条 违反本办法第十九条第一款第(三)项至第(六)项、第二十一条规定的,由市交通运输行政主管部门责令改正;拒不改正的,处以 50 元以上 200 元以下罚款。

第三十五条 违反本办法第二十六条除第(六)项以外的其他规定,危害城市轨道交通运营安全的,由公安机关给予警告,可并处以 200 元以上 500 元以下罚款。

第三十六条 违反本办法第二十八条第三款规定毁坏或者擅自移动边界标志的,由市交通运输行政主管部门责令恢复原状,并处以 500 元以下罚款。

第三十七条 违反本办法第二十九条规定,未制定、实施专项施工方案或者安全防护方案,或者拒绝接受运营单位进行安全监控的,由市交通运输行政主管部门责令限期改正;拒不改正的,处以 2000 元以上 5000 元以下罚款。

第三十八条 违反本办法规定,危害城市轨道交通设施、扰乱城市轨道交通运营秩序以及其他危害城市轨道交通安全、影响城市轨道交通公共场所容貌和环境卫生的,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,并报告有关行政主管部门依法对其进行处罚。

第三十九条 运营单位有下列行为之一的,由市交通运输行

政主管部门责令改正,给予警告,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法追究其责任:

(一)违反本办法第八条规定造成严重影响的;

(二)违反本办法第十五条第二款规定,在城市轨道交通客流量激增,严重影响运营秩序或者可能危及运营安全的情况下,未采取控制客流量的临时措施的;

(三)违反本办法第三十二条规定,暂停运营未及时向社会公告的。

第四十条 市交通运输行政主管部门和其他有关行政主管部门及其工作人员有下列行为之一的,由其所在单位或者有权机关责令改正;情节严重的,依法追究其责任:

(一)拒绝受理投诉或者在规定期限内对投诉、申诉不予答复的;

(二)未按规定制定或者实施突发事件应急预案的;

(三)对依法应当查处的违法行为不予查处的;

(四)其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的行为。

第四十一条 对违反本办法规定的行为,有关法律、法规有处罚规定的,从其规定;造成损失的,依法承担赔偿责任;构成犯罪的,依法追究其刑事责任。

第六章 附 则

第四十二条 本办法自公布之日起施行。

分送：各县(市)、区人民政府，市人民政府各部门。

市委各部门，郑州警备区，驻郑各单位。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

郑州市人民政府办公厅

2013年12月18日印发
