**附件四:乌鲁木齐市轨道交通乘客守则（试行）**

**乌鲁木齐市轨道交通乘客守则（试行）**

第一条 为维护乘客的合法权益和轨道交通乘坐秩序，保障轨道交通运营安全，为乘客创造安全、文明、舒适的乘车环境，根据《乌鲁木齐市轨道交通管理条例》及《关于乌鲁木齐市轨道交通票价的批复》（乌发改医价﹝2018﹞564号）制定本守则。

第二条 凡进入轨道交通设施范围的乘客，应当遵守本守则。本守则所称轨道交通设施，是指轨道交通的轨道、隧道、高架、车站（含出入口、通道）、车辆、机电系统设备及其他附属设施，以及为保障轨道交通运营而设置的相关设施。

第三条 乘客应当遵守以下票务管理规定：

（一）乌鲁木齐轨道交通客运票价及优惠政策，由轨道交通经营单位按市价格主管部门批复文件制定实施办法并依法公布。

（二）乘客持有效票（卡）进入轨道交通付费区，实行一人一票制，乘客应当使用同一张票（卡）进、出闸。

（三）乘客按序排队购票，持有效票（卡）乘车；乘客所使用的车票，不足以支付到达车站的实际车费时，应当补交超过部分的票款。

（四）乘客每次乘车有效时限120分钟，超过有效时限，乘客须按单程最低票价（出闸站与线网中可到达最远站之间的单程票票价）补交票款，但因城市轨道交通经营单位原因导致的除外。

（五）单程票在地铁车站发售，乘客当天在发售站进站乘车有效，出站由城市轨道交通经营单位回收（不交还车票强行出闸机的，按照无票处理）。遗失票（卡）的按照无票处理。

（六）进闸时没有在闸机验卡区正常感应的票（卡）（即没

有进闸记录），持单程票的以发售站为出发站支付票款，持其他票（卡）的乘客应当向车站说明出发站名称等情况，由车站按其所持票（卡）种类收取票款。

（七）一名成年乘客可免费携带一名身高1.3米以下(含1.3米)的儿童乘车，携带的儿童超过1名的，按超过人数购票。

（八）持单程票的乘客可凭有效票（卡）在购票车站进闸前领取当次乘车发票，其他票（卡）的发票在购买、充值时一次性领取，多元支付方式的车票发票在出闸时领取。

（九）逾期票（卡）或票（卡）信息资料非经票（卡）发行人允许进行了涂改、删除或损坏，视为无效票（卡）。

（十）轨道交通因故障或意外事件不能正常运行的，城市轨道交通经营单位应当对受影响的乘客按照所购票（卡）原票价退还票款。

（十一）票（卡）已在闸机上验票而乘客未进闸的，可在20分钟内在发售站免费办理更新。超过20分钟乘客未进站的，单程票作废由城市轨道交通经营单位予以回收，其他票（卡）按所使用票（卡）种类的最低单程票价支付票款，但因城市轨道交通经营单位原因导致的除外。

（十二）对无票、持无效车票（卡）乘车或乘客在付费区内遗失车票的，按出闸站线网单程最高票价补收票款；对于强行越闸进出站的乘客须补交线网单程最高票价5倍的票款。本守则所称出闸站线网单程最高票价，是指出闸站与地铁线网中可到达出闸站的最远出发站之间的单程票票价。

（十三）对冒用他人乘车证件乘车的，城市轨道交通经营单位有权视情节加收五十元以上二百元以下票款。

第四条 乘客不得携带妨碍列车内、车站内通行和影响运营安全的物品进站乘车。

第五条 进站、乘车人员及所携带的物品应当接受安全检查；不接受安全检查的，工作人员有权拒绝其进站、乘车，经劝阻无效、强行进站或者滞留现场扰乱秩序，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法处理。

第六条 禁止携带下列物品进站乘车：

（一）枪支、弹药或者弩、匕首等国家规定的管制器具；

（二）爆炸性、易燃性、放射性、毒害性、腐蚀性等危险物质，无包装易碎品；

（三）外表尖锐等易损伤他人的物品，易污损轨道交通设施、有严重异味以及影响乘车环境的物品；

（四）充气气球、非折叠自行车；

（五）活禽畜以及犬、猫等动物（有识别标志的服务犬除外）；

（六）法律、法规及公安机关规定禁止携带的其他物品。

第七条 乘客应当文明有序进站乘车，自觉维护车站和列车内公共秩序：

（一）乘坐自动扶梯时，紧握扶手站立，不得倚靠或探出扶手栏杆；

（二）在站台候车时按照地面箭头指示排队，不得倚靠站台安全门；

（三）乘车时先下后上，注意列车与站台之间的空隙；车门或站台安全门警示灯闪、铃响时，不得强行上下车；

（四）进入车厢后，不得手扶或挤靠车门，不得争抢座位，不得大声喧哗；主动给老、幼、病、残、孕和抱小孩的乘客让座；

（五）车门开启、关闭时，不得触摸车门、站台安全门。车门关闭后，未上车的乘客应耐心等候下次列车。

（六）列车抵达终点站时，乘客应当有序全部下车。

第八条 禁止下列影响轨道交通运营秩序和安全的行为：

（一）非法拦截列车；

（二）故意干扰轨道交通专用通讯频率；

（三）强行上下列车、阻挡车门、站台门的正常开启或者关闭；

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

（五）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或者安全装置；

（六）擅自进入行车区域、隧道、控制室、驾驶室或者其他有禁止进入标志的区域；

（七）攀爬、翻越或者推挤围墙、栏杆、闸机、站台门等；

（八）在运行的自动扶梯上逆行；

（九）在列车驾驶室外随意敲击，使用闪光灯拍照等干扰驾乘人员的行为；

（十）在轨道交通设施范围内操纵移动、滑翔、飞行的玩具模型及其他物品，施放风筝；

（十一）破坏、盗用城市轨道交通设施设备及其他影响轨道交通运营秩序和安全的行为。

第九条 禁止下列影响轨道交通环境卫生和妨碍他人乘车的行为：

（一）在车站、车厢内吸烟，随地吐痰、便溺、吐口香糖，乱扔果皮纸屑等废弃物；

（二）在电梯、车厢内进食；

（三）在车站、车厢内乱张贴、乱涂写、乱刻画或者擅自悬挂物品；

（四）在车站、车厢内擅自从事商品销售、广告宣传、乞讨卖艺、收捡废旧物品，以及滞留、躺卧和踩踏座椅等；

（五）在车站、车厢内擅自进行电影、电视剧拍摄等易引起人群围观和集结的活动；

（六）其他影响城市轨道交通环境卫生和妨碍他人乘车的行为。

第十条 行动不便者、学龄前儿童必须由健康成年人陪同进站乘车；对于因服用酒精、药物、其他原因而神志不清者或精神障碍患者，进站乘车须有健康成年人陪同、看护。

第十一条 乘客应当配合并服从城市轨道交通经营单位为保障运营安全采取的限制客流措施；轨道交通遭遇突发事件或因故不能正常运行时，乘客应当听从工作人员指挥或者根据广播提示有序疏散。

第十二条 乘客应当自觉爱护轨道交通设施设备。因乘客原因造成设施设备损坏的，乘客应当依法承担相应的民事赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十三条 乘客可拨打服务热线（96266）进行咨询、建议、反映或投诉；可参与相关单位开展“乘客满意度评价”的调查工作。乘客在投诉期间不得干扰轨道交通的正常秩序。

第十四条 乘客应自觉遵守本守则。城市轨道交通经营单位有权劝阻和制止违反本守则的乘客。对不听劝阻、未能制止的乘客按照《乌鲁木齐市轨道交通管理条例》中的相关规定进行处理；违反《中华人民共和国治安管理处罚法》的，由公安机关依法处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十五条 本守则由乌鲁木齐市建设局（乌鲁木齐市人民防空办公室）负责解释。

第十六条 本守则自发布之日起施行。