

# 厦门市交通运输局文件

厦交轨道规〔2022〕1号

---

## 厦门市交通运输局关于印发 《厦门市轨道交通乘客守则》的通知

市各区建设与交通局，市运输中心、市交通执法支队、市交通监测指挥中心、轨道集团：

《厦门市轨道交通乘客守则》已经我局局务会审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。



# 厦门市轨道交通乘客守则

**第一条** 为保障轨道交通运营安全，营造良好的运营秩序和乘车环境，维护乘客合法权益，根据《厦门经济特区轨道交通条例》和《城市轨道交通运营管理规定》（交通运输部部令 2018 年第 8 号）等规定，制定本守则。

**第二条** 凡进入本市轨道交通各车站出入口、通道、站厅、站台和列车车厢的人员，均应当遵守本守则。

**第三条** 乘客应当持有效乘车凭证乘车，实行一人一票制。信用乘车按照相关规定执行。乘客持票进入付费区后，须在有效时限 180 分钟内离开付费区。

**第四条** 乘客超程乘车的，应当补交超程部分票款；超时乘车的，由轨道交通经营单位按照线网最高单程票价加收票款。

对无票、使用无效乘车凭证乘车的乘客，由轨道交通经营单位按照线网最高单程票价补收票款，并可以按照线网最高单程票价的三倍加收票款。

对使用伪造、变造的乘车凭证、优惠乘车证件，或者冒用他人优惠乘车证件乘车的，由轨道交通经营单位按照线网最高单程票价的五倍收取票款。

**第五条** 未使用且票内信息可读取的车票，购票当日可在发售车站退票；未使用的电子票，可在有效期内于手机客户端进行

退票。

轨道交通经营单位因故障、意外事件等原因未完成运输服务的，乘客可以在七日内办理退票手续。

**第六条** 一名成年人可免费携带一名身高 1.2 米（含）以下的儿童；携带的儿童超过一名的，按超过人数购买成人票。

**第七条** 劳模、烈属、离休人员、重点优抚对象、道德典范等持本市专用易通卡刷卡免费乘车；本市学生持学生卡刷卡按票价的 5 折优惠；65 周岁以上老人，不分国籍、不分地域，在我市一律凭身份证、优待证、港澳通行证、护照等任一有效证件全时段免费乘车；持现役军人（含武警）的相关证件，解放军的《离休干部荣誉证》《军官退休证》《中国人民解放军士官退休证》《文职人员证》《文职干部退休证》，伤残人员的《残疾人证》《残疾军人证》《伤残国家机关工作人员证》《伤残人民警察证》《伤残民兵民工证》，《老干部离休荣誉证》，消防救援人员的《国家综合性消防队伍干部证》《国家综合性消防队伍消防员证》《国家综合性消防队伍学员证》《国家综合性消防队伍退休证》，《反扒执勤证》等可免费乘车。

**第八条** 无民事行为能力人、醉酒者应当由其监护人或者其他完全民事行为能力人陪同乘车，轨道交通经营单位有权拒绝其单独进站乘车。

**第九条** 乘客应当遵守禁止和限制携带物品的有关规定。乘客携带禁止携带的物品的，轨道交通经营单位应当拒绝其进站乘

车并移送公安机关依法处理。乘客携带限制携带的物品的，轨道交通经营单位应当拒绝其进站乘车或者责令其出站。

**第十条** 乘客应当按照有关规定接受并配合安全检查。不按照规定接受安全检查的，安全检查人员有权拒绝其进站乘车；强行进站或者扰乱秩序的，安全检查人员应当及时劝阻、制止，并报告公安机关依法处理。

**第十一条** 乘客应当妥善保管好随身物品，若有遗失的，可与车站客服中心联系；若有拾到物品的，应当归还失主或者送交车站工作人员。

**第十二条** 乘客进站乘车时，应当遵守以下规定：

（一）乘坐自动扶梯时，应当面对电扶梯运行方向，站稳扶好，不得倚靠扶梯侧壁，不得在电扶梯上逆行、推挤、打闹，不在扶梯进、出口处逗留；

（二）在站台安全线内根据地面标志指示排队有序候车，不得手扶或者倚靠站台门；

（三）进出车厢时，应遵循“先下后上”的原则，留意列车与站台间的空隙；

（四）车门或者站台门的关门警示灯闪、提示铃响时，应当停止上下车；

（五）在车厢内，不得手扶或者倚靠车门，不得争抢座位，主动为老、弱、病、残、孕、怀抱婴儿者以及其他有需要的乘客让座；

(六) 列车到达终点站时，乘客应当全部下车。

**第十三条** 禁止下列影响轨道交通公共秩序和环境卫生的行为：

(一) 在车站内摆摊设点、堆放杂物、拉客揽客以及在车站、列车内擅自兜售或者散发物品、报纸、广告、宣传品等；

(二) 在车站、列车内吸烟，点燃明火，随地吐痰、便溺、吐口香糖以及乱扔果皮、纸屑、包装物等；

(三) 携带宠物、活畜禽等动物乘车，但军警人员执行公务携带军警犬、盲人携带导盲犬或者肢体重残人携带扶助犬除外；

(四) 在车站付费区、列车内进食，但婴儿、病人饮食除外；

(五) 在车站、列车或者其他轨道交通设施上乱涂写、乱刻画、乱张贴、乱悬挂物品等；

(六) 在车站、列车内使用滑板、溜冰鞋、独轮车、平衡车等代步工具；

(七) 在车站、列车内起哄、躺卧、踩踏座椅、追逐打闹、大声喧哗、乞讨、卖艺等扰乱乘车秩序以及其他阻碍、影响乘客顺畅通行的行为；

(八) 携带电动自行车（含折叠电动车）等电动代步工具进站乘车，但无障碍用途的电动轮椅除外；

(九) 其他影响轨道交通公共秩序和环境卫生的行为。在轨道交通车站、列车等设施内拍摄影视作品、广告，应当经轨道交通经营单位同意，并不得影响轨道交通的正常运营秩序。

**第十四条** 禁止下列危害轨道交通运营安全的行为：

（一）擅自进入列车驾驶室、车站控制室、轨道、隧道等场所；

（二）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防护装置，不当使用轨道交通设施；

（三）向轨道交通线路、列车以及其他设施投掷物品；

（四）对轨道交通专用通信频率造成有害干扰；

（五）强行上下车、非法拦截列车或者阻碍列车正常运行，阻挡车门、站台门的正常开闭；

（六）攀爬或者跨越围墙、栅栏、栏杆、闸机、机车、站台门等设施；

（七）法律、法规、规章规定的其他危害轨道交通运营安全的行为。

**第十五条** 轨道交通范围内发生突发事件或者意外情况时，乘客应当保持冷静，服从现场工作人员指挥或者按广播提示有序疏散。

因客流量激增，严重影响运营秩序，可能危及运营安全时，轨道交通经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。

**第十六条** 鼓励经常乘坐轨道交通的乘客担任志愿者，及时报告轨道交通运营安全问题和隐患，检举揭发危害轨道交通运营安全的违法违规行为。

**第十七条** 乘客对轨道交通运营服务有意见的，可拨打轨道交通经营单位服务热线电话 0592-2506666，对处理结果仍不满意的，可拨打交通运输监督服务电话 12328 反映。

**第十八条** 乘客应当自觉遵守本守则，违反《厦门经济特区轨道交通条例》及其他相关法律法规规定的，依法予以处罚。

**第十九条** 本守则自 2022 年 10 月 1 日起施行，有效期 5 年。

