

宁波市轨道交通运营管理条例

(2016年10月26日宁波市第十四届人民代表大会常务委员会第三十五次会议通过 2016年12月23日浙江省第十二届人民代表大会常务委员会第三十六次会议批准 根据2020年6月29日宁波市第十五届人民代表大会常务委员会第三十次会议通过 2020年7月31日浙江省第十三届人民代表大会常务委员会第二十二次会议批准的《宁波市人民代表大会常务委员会关于修改〈宁波市轨道交通运营管理条例〉的决定》修正)

目 录

第一章	总则
第二章	客运组织管理
第三章	运营服务管理
第四章	运营安全管理
第五章	运营应急管理
第六章	法律责任
第七章	附则

第一章 总 则

第一条 为了规范轨道交通运营及相关活动,保障运营安全,提高服务质量,维护各方主体的合法权益,根据有关法律、法规,结合本市实际,制定本条例。

第二条 本市行政区域内轨道交通运营管理及相关活动,适用本条例。

第三条 本条例所称轨道交通,是指地铁、轻轨等采用专用轨道导向运行的城市公共客运系统。

本条例所称轨道交通运营,包括行车组织、客运组织与服务、设备设施运行与维护、车站与车辆基地管理、运营安全管理等工作。

本条例所称轨道交通设备设施,是指为保障轨道交通系统正常安全运营而设置的轨道、路基、隧道、高架、列车、车站(含出入口、通道)、风亭、冷却塔、变电站、控制中心、机电系统、通信信号系统等。

第四条 轨道交通运营管理应当遵循科学管理、规范服务、安全运营、高效便捷的原则。

第五条 市交通运输主管部门负责轨道交通运营的监督管理工作,其所属的市公路与运输管理机构(以下简称运营管理机构)按照规定职责承担轨道交通运营管理的辅助工作。

市人民政府有关部门和单位应当按照各自职责共同做好轨道交通运营管理相关工作。

轨道交通沿线区县(市)人民政府应当协助做好运营安全

管理、应急处置等相关工作。

第六条 市人民政府确定的轨道交通运营单位（以下简称运营单位）具体负责轨道交通运营。

第七条 市交通运输主管部门等相关部门和运营单位，应当开展轨道交通运营安全知识的宣传和教育，提高社会公众的安全意识。

社会公众应当遵守轨道交通运营管理规定，有权投诉、举报危害运营安全的行为。

报刊、广播电台、电视台、新闻网站等新闻媒体和其他有关单位，应当配合做好轨道交通运营安全的宣传教育工作。

第二章 运营组织管理

第八条 市和区县（市）人民政府应当建立轨道交通工作协调机制，加强轨道交通规划、建设与运营的统筹管理。

市和区县（市）人民政府有关部门应当根据轨道交通工程建设进度，保障轨道交通与公共汽车、公共自行车等换乘所需的基础设施建设，以及公共停车场、公共厕所等公共服务设施建设。

第九条 轨道交通工程完工后，建设单位应当按照国家有关规定组织项目工程验收、相关专项验收和竣工验收，并取得验收文件。

验收合格后，建设单位应当向市交通运输主管部门申请初期运营前安全评估。评估合格并经市人民政府批准后，方

可转入初期运营。

第十条 初期运营期间，运营单位应当按照设计标准和技术规范，对设备设施运行情况和运营状况进行安全监控，按年度向市交通运输主管部门报送运行报告。

初期运营的时间不得少于一年且不得超过三年；确需延长的，应当经市人民政府批准。

初期运营期满，通过正式运营前安全评估，方可依法办理正式运营手续。

第十一条 轨道交通工程应当按照相关标准和规范，设置运营、服务、安全、应急等设备设施，并与主体工程同步设计、同步施工、同步投入使用。

运营单位应当定期检查、维护和更新相关设备设施，定期监测、评估设备设施运行情况。

第十二条 运营单位应当按照相关标准和规范，在车站、列车等醒目位置，设置乘车、疏散、消防、禁止、救援等指引导向和服务标志，并定期维护。

第十三条 运营管理机构应当根据列车运行线路、乘客出行规律、客流量以及季节变化等因素，确定首末班列车运营时间、停靠站点以及间隔时间。全天运营时间不少于十五个小时。

运营单位应当按照前款规定，合理编制列车运行计划，并按运行计划执行，不得擅自调整站点、首末班运营时间。

第三章 运营服务管理

第十四条 市交通运输主管部门应当制定轨道交通运营服务规范。

运营单位应当根据运营服务规范，向乘客作出服务承诺，保证客运服务质量，保障轨道交通安全、正点运送乘客。服务承诺应当向社会公布，接受社会监督。

第十五条 运营单位应当为乘客提供良好的乘车环境，履行下列义务：

（一）建立公共卫生管理制度，明确卫生管理职责，保持车站和列车整洁、卫生；

（二）合理设置自动售票设备、人工售票窗口，规范提供售（检）票服务；

（三）保持列车、售（检）票、电梯、导乘、通风、照明等设备设施完好；

（四）保持无障碍设施完好、畅通，在车厢内为老、弱、病、残、孕和携带婴幼儿的乘客设置爱心专座；

（五）合理配置相应岗位的工作人员，维护车站和列车内秩序，保持车站的畅通，及时有序疏导客流；

（六）使用轨道交通安全监控设备时应当保护乘客隐私；

（七）其他应当履行的为乘客提供良好乘车环境的义务。

第十六条 运营单位应当按照下列要求向乘客提供信息服务：

（一）在车站醒目处公布首末班列车运营时间、列车运行状况提示和换乘指示；

(二)通过广播、电子显示屏、网络等方式提供列车到达、间隔时间以及安全提示等信息;

(三)在车站提供问讯服务,工作人员在接受乘客问讯时,应当及时准确提供解答;

(四)提供遗失物招领信息服务,及时发布乘客遗失物招领信息;

(五)及时发布运营计划调整等信息。

第十七条 市交通运输主管部门应当在广泛征求社会各方面意见的基础上制定轨道交通乘客守则,并向社会公布。

乘客应当遵守轨道交通乘客守则和公共秩序,配合和服从运营单位的管理,保护轨道交通设备设施,维护公共环境卫生。

运营单位应当通过广播、电子显示屏、新闻媒体等方式宣传轨道交通乘客守则;对违反轨道交通乘客守则的乘客,有权采取制止、劝离或者拒绝提供服务等措施。

第十八条 禁止从事下列影响轨道交通运营秩序、公共场所容貌和公共环境卫生的行为:

(一)擅自在轨道交通设备设施上张贴、涂写、刻画等;

(二)擅自在车站或者车厢内设摊经营、兜售、派发物品、报纸、广告、宣传品等;

(三)在车站或者车厢内吸烟,随地吐痰、便溺、吐口香糖、乱扔废弃物,在车厢内饮食等,但婴儿饮食除外;

(四)在车站或者车厢内乞讨、躺卧、收捡废旧品等;

(五)在车站或者车厢内使用滑板、溜冰鞋等;

(六)携带充气气球、自行车、尖锐物品等有安全隐患或

者影响应急逃生的物品进站、乘车，但已折叠且符合行李规范的折叠自行车除外；

（七）携带活禽和猫、狗等宠物以及其他可能妨碍轨道交通运营的动物进站、乘车，但盲人乘车时携带的导盲犬及执行任务的军警犬除外；

（八）携带有严重异味的物品进站、乘车；

（九）其他影响轨道交通运营秩序、公共场所容貌和公共卫生的行为。

第十九条 轨道交通票价实行政府定价，票价的制定和调整应当遵循公益性、公平性和可持续性的原则。

市价格主管部门应当按照规定召开价格听证会，广泛听取社会公众意见，依法制定和调整票价，并报市人民政府批准。

运营单位应当执行市人民政府公布的票价，不得擅自调整。

运营单位按照法律、法规或者市人民政府的决定实施票价优惠措施的，应当制定实施方案，报市交通运输主管部门和市价格主管部门备案后，向社会公布。

第二十条 乘客应当持有效车票乘车，越站乘车的，应当补交票款。

享受乘车优惠待遇的乘客应当持本人有效证件乘车。乘客无票、持无效票、使用伪造、变造证件或者冒用他人证件乘车的，运营单位可以按照轨道交通网络单程最高票价补收票款。

乘客有冒用他人乘车证件、使用伪造、变造证件乘车和其他逃票行为的，相关信息可以纳入个人信用信息系统。

第二十一条 对运行中发生设备设施故障而影响轨道交

通运营的，运营单位应当及时排除。暂时无法恢复运行的，应当及时组织乘客换乘或者疏散，并向市交通运输主管部门报告。

轨道交通因设备设施故障不能正常运行十五分钟以上的，运营单位应当免收票款或者向乘客退还票款。乘客可以要求运营单位书面出具延误证明。

第二十二条 运营管理机构应当加强对轨道交通运营服务的监督，定期组织对运营单位的服务质量、安全行车、运营秩序、站台容貌、环境卫生、投诉处理、乘客满意度和履行社会责任等方面进行考核，并向社会公布运营服务考核情况。

第二十三条 运营单位应当建立投诉受理、建议收集制度，公开投诉、建议受理方式，方便乘客投诉、建议。

运营单位对乘客投诉应当及时予以答复，需要调查的，运营单位应当自受理投诉之日起五日内予以答复。对运营单位未作出答复或者对答复有异议的，乘客可以向运营管理机构申诉。

运营管理机构应当自受理乘客申诉之日起十日内作出答复。

第四章 运营安全管理

第二十四条 运营单位应当按照相关标准和规范设置安全生产管理机构，配备专职管理人员，建立安全预警和应急处置机制，健全安全生产管理制度和安全操作规程，维护运营安全。

第二十五条 运营单位应当对从业人员进行安全教育和

培训，保证从业人员具备必要的安全运营知识。从业人员应当熟悉有关安全运营规章制度和操作规程，掌握本岗位的安全操作技能。

列车驾驶员、调度员、行车值班员等从业人员应当按照国家有关规定，经考核合格方可上岗。

第二十六条 运营单位应当开展日常安全隐患排查，定期对轨道交通设备设施进行安全检查。发现安全隐患的，应当立即消除；对难以立即消除的，应当采取安全防护措施，并制订专项整改方案，限期消除。

运营单位应当将安全防护措施及专项整改方案报运营管理机构备案。

第二十七条 运营管理机构应当加强对运营单位的监督管理，定期组织第三方安全生产评估机构对轨道交通运营安全生产情况进行评价。

运营管理机构应当对监督检查和安全生产评价中发现的问题，提出整改意见，及时督促运营单位整改落实。

第二十八条 本市根据轨道交通安全保护需要，设立轨道交通控制保护区，具体范围如下：

- （一）地下车站和隧道结构外边线外侧五十米内；
- （二）地面车站和地面线路、高架车站和高架线路结构外边线外侧三十米内；
- （三）出入口、风亭、冷却塔、主变电所、无障碍直升电梯等建(构)筑物结构外边线和列车基地用地范围外侧十米内；
- （四）通过江河、湖泊等水域的隧道结构外边线外侧一百

米内。

第二十九条 在轨道交通已建线路控制保护区从事下列活动的，建设单位应当会同施工单位制定施工方案和安全保护方案。依法需要办理行政许可的，受理行政许可的部门应当就施工方案和安全保护方案书面征求运营管理机构、运营单位的意见；不需要办理行政许可的，建设单位应当会同施工单位在施工前就施工方案和安全保护方案书面征求运营单位的意见：

- （一）新建、改建、扩建或者拆除建(构)筑物；
- （二）钻探、取土、地面堆卸载、基坑开挖、爆破、桩基础施工、顶进、灌浆、锚杆作业；
- （三）修建塘坝、开挖河道和水渠、采石挖砂、打井取水；
- （四）敷设管线或者设置跨线等架空作业；
- （五）在通过江河、湖泊等水域的隧道段疏浚作业；
- （六）大面积增加或者减少荷载的活动；
- （七）其他可能影响运营安全的活动。

运营单位认为上述作业活动可能会对轨道交通运营安全产生较大影响的，可以组织相关专家对施工方案和安全保护方案进行论证或者评估，并要求施工单位采取相关保护措施。

运营单位可以委托专业机构对作业影响区域进行动态

监测，并有权进入控制保护区内的施工现场进行查看。

第三十条 运营单位应当加强对已建线路控制保护区的日常巡查，发现有危及或者可能危及轨道交通运营安全情形的，应当予以制止，要求相关责任单位或者个人采取措施消除妨害，并及时报告有关部门核实处理。

第三十一条 禁止在轨道交通地面线路和高架线路的弯道内侧修建妨碍行车瞭望的建（构）筑物，种植妨碍行车瞭望的树木。

禁止在轨道交通车站外侧堆放杂物、摆摊设点、乱停车辆、以及从事其他妨碍乘客通行和救援疏散的活动。

第三十二条 在轨道交通设备设施范围内设置广告设施和商业网点应当符合相关标准和规范，不得影响轨道交通运营安全，不得影响指引导向和服务标志的使用和检修，不得挤占疏散通道；设置方案应当报运营管理机构备案。

运营单位应当加强对广告设施、商业网点的安全管理。

利用车站、风亭、冷却塔等设置户外广告的，应当按照户外广告管理的相关规定执行。

第三十三条 在轨道交通车站、列车等设备设施范围内拍摄电影、电视剧、广告的，应当征得运营单位同意，遵守轨道交通运营安全管理的有关规定，不得影响轨道交通正常运营秩序。

第三十四条 禁止下列危及轨道交通运营安全的行为：

（一）非法拦截列车，阻碍屏蔽门、车门关闭，强行上下

车;

(二) 损坏列车、隧道、轨道、车站、路基、高架等设备设施或者干扰机电系统、通信信号系统的正常运行;

(三) 在车站、风亭、疏散通道外侧五十米范围内堆放易燃易爆、有毒有害和有腐蚀性、放射性的物品;

(四) 攀爬或者跨越围墙、栅栏、栏杆、闸机、列车等轨道交通设备设施;

(五) 擅自进入轨道、桥梁、隧道、风亭以及其他设有安全、警示标志的区域;

(六) 损坏、遮盖或者擅自移动安全、警示、疏散导向等标志;

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

(八) 在轨道上放置或者丢弃物品,向轨道交通设备设施投掷物品;

(九) 擅自在高架桥梁上钻孔打洞,搭设电线或者其他承力绳索,设置附着物;

(十) 其他危及轨道交通运营安全的行为。

第三十五条 禁止携带枪支弹药、刀具等管制器具和易燃易爆、有毒有害和有腐蚀性、放射性以及其他可能危及人身和财产安全的物品进站、乘车。

发现携带前款规定的危险物品的,运营单位应当及时处置并报告公安机关。

禁止携带进站的物品目录,由公安机关会同交通运输主管

部门制定并公告，由运营单位在车站显著位置张贴。

第三十六条 乘客进站乘车应当接受并配合安全检查。对拒绝接受安全检查的乘客，运营单位有权阻止其进站乘车；拒不接受安全检查并强行进入车站或者扰乱安全检查现场秩序的，运营单位应当立即按照规定采取安全措施，并及时报告公安机关。

公安机关应当对轨道交通安全检查工作指导、检查和监督，并依法处理安全检查中发现的违法行为。

第三十七条 精神障碍患者、智力障碍者、学龄前儿童应当由其监护人或者健康成年人陪同进站乘车。

行动不便的乘客在无人陪同情况下进出站、上下车的，可以联系运营单位工作人员获得帮助。

视力残障者携带导盲犬进站乘车，应当出示视力残障证件和导盲犬证。导盲犬应当佩戴导盲鞍和防止伤人的护具。

第五章 运营应急管理

第三十八条 市交通运输主管部门应当会同公安、应急管理、综合行政执法、卫生健康、气象等有关单位，制定轨道交通运营突发事件应急预案，报市人民政府批准后实施。

运营单位应当按照轨道交通运营突发事件应急预案，制定具体应急预案，报市交通运输主管部门备案，并定期组织演练。

第三十九条 轨道交通运营过程中发生突发事件时，运营单位应当及时启动具体应急预案，并按照相关规定向有关部门

报告。

市人民政府及其有关部门、突发事件所在地人民政府以及供电、供水、排水、通讯等单位应当立即启动相应等级的轨道交通运营应急预案，及时组织指挥处置、开展应急保障和抢险救援。

第四十条 运营单位应当建立应急救援队伍，并采取多种形式对公众开展应急风险防范和自救互救知识宣传。

运营单位应当在车站设置急救箱等必要的应急设备，对从业人员进行应急培训，保证从业人员了解本岗位应急职责，掌握应急预案的相关内容和使用应急设备的技能。

第四十一条 因节假日、大型活动等原因造成客流量明显上升的，运营单位应当及时增加运力，并适时发布预警。

发生轨道交通客流量激增、自然灾害、恶劣天气等危及运营安全的情况时，运营单位可以采取乘客限量进站等临时措施，确保运营安全。

当采取乘客限量进站等临时措施仍无法保证运营安全的，运营单位可以临时停止轨道交通部分区段或者全部线路运营，立即向市交通运输主管部门报告，并及时通过广播、电子显示屏和新闻媒体向社会公告。

第四十二条 轨道交通运营发生生产安全事故或者人身伤害事件，运营单位应当及时采取有效措施，抢救伤者，维持现场秩序，防止事故扩大，并及时向有关部门报告。有关部门接到报告后应当立即派员赶赴现场，及时处置。

第六章 法律责任

第四十三条 违反本条例规定的行为,国家和省有关法律、法规已有法律责任规定的,从其规定。

第四十四条 运营单位有下列行为之一的,由交通运输主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处一万元以上三万元以下罚款:

(一) 违反本条例第十一条规定,未按规定设置运营、服务、安全、应急等设备设施并定期检查、维护、更新的;

(二) 违反本条例第十二条规定,未按标准和规范设置指引导向和服务标志并定期维护的;

(三) 违反本条例第十三条第二款规定,未按规定编制、执行运行计划或者擅自调整站点、首末班运营时间的;

(四) 违反本条例第十四条第二款规定,未作出服务承诺或者违反服务承诺的;

(五) 违反本条例第二十一条第一款规定,未及时采取故障应对措施的;

(六) 违反本条例第三十二条第一款规定,广告设施、商业网点的设置影响轨道交通运营安全、影响指引导向和运营服务标志的使用和检修或者挤占疏散通道的;

(七) 违反本条例第四十一条第二款、第三款规定,未按规定对大客流采取相应措施造成严重后果的。

第四十五条 运营单位有下列行为之一的,由交通运输主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处一千元以上一万元以

下罚款：

（一）违反本条例第十五条规定，未按要求为乘客提供良好的乘车环境的；

（二）违反本条例第十六条规定，未按要求向乘客提供信息服务的；

（三）违反本条例第二十三条第一款、第二款规定，未建立投诉、建议受理制度，或者未在规定时间内对乘客投诉作出答复的。

第四十六条 违反本条例第十八条第一项、第二项规定的，由运营单位及时予以劝阻和制止；拒不改正的，由交通运输主管部门对单位处二百元以上一千元以下的罚款，对个人处二十元以上二百元以下的罚款。

“违反本条例第十八条第三项至第八项规定的，由运营单位及时予以劝阻和制止；拒不改正的，由交通运输主管部门处警告或者二十元以上一百元以下的罚款；情节严重的，处一百元以上三百元以下的罚款。

第四十七条 违反本条例第二十九条第一款、第二款规定，建设单位或者施工单位未按规定在施工前书面征求运营单位的意见，或者未按施工方案和安全保护方案要求采取相关保护措施，由交通运输主管部门责令限期改正，并处一万元以上三万元以下罚款；情节严重的，处三万元以上十万元以下罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第四十八条 违反本条例第三十四条规定的，运营单位有权对行为人进行劝阻和制止；构成违反治安管理行为的，由公

安机关依法处理。造成损失的,行为人应当依法承担赔偿责任。

第四十九条 交通运输主管部门、运营管理机构及其工作人员不履行本条例规定的职责,造成责任事故,或者其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊行为的,由有权机关责令改正,并对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第五十条 本条例自 2017 年 3 月 1 日起施行。2013 年 9 月 29 日市人民政府发布的《宁波市轨道交通运营管理办法》同时废止。