成都市城市轨道交通运营管理办法

第一章　总则第二章　建设与运营的衔接第三章　运营服务和安全管理第四章　乘客行为规范第五章　应急和事故处理第六章　法律责任第七章　附则 　　《成都市城市轨道交通运营管理办法》已经2010年8月5日市政府第72次常务会议讨论通过，现予公布，自2010年9月20日起施行。　　二○一○年八月十七日第一章　总则　　第一条　（目的依据）　　为了保障城市轨道交通安全运营，维护乘客合法权益，促进城市轨道交通发展，根据有关法律、法规，结合成都市实际，制定本办法。　　第二条　（适用范围）　　本办法适用于本市行政区域内城市轨道交通的运营及相关管理活动。　　第三条　（术语含义）　　本办法所称城市轨道交通，是指地铁、轻轨等城市快速轨道公共客运系统。　　城市轨道交通设施设备包括城市轨道交通的路基、轨道、隧道、高架道路（含桥梁）、车站（含出入口、通道）、通风亭、冷却塔、停车场、车辆段及控制中心、站场、车辆、机电设备、变电站（所）及其附属设施、设备、标志等。　　第四条　（管理原则）　　城市轨道交通运营管理应当遵循安全第一、科学管理、规范服务、高效便捷的原则。　　第五条　（监管部门）　　市交通行政主管部门负责对本市城市轨道交通运营实施监督管理。　　市安监、公安、城管、规划、建设、环保、卫生、国有资产监管等部门，依照各自职责对城市轨道交通运营实施监督管理。　　城市轨道交通沿线区（市）县人民政府及成都高新区管委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。　　第六条　（运营单位）　　城市轨道交通运营单位（以下简称运营单位）应当依法承担城市轨道交通运营管理责任，加强运营安全管理，建立、健全安全运营责任制度，完善安全运营条件，确保运营安全。第二章　建设与运营的衔接　　第七条　（建设安全要求）　　城市轨道交通工程的规划、建设，应当考虑安全运营的需求，并预留换乘和疏散空间。　　城市轨道交通工程项目申请报告、可行性研究报告和初步设计中应当确定列车运行、调度指挥、运营辅助系统、安全防范和检查系统、维修保障系统、换乘和疏散系统、人员组织等内容，并经过运营安全评估。　　第八条　（试运行管理）　　城市轨道交通工程完工后，建设单位应当依法办理初步验收。初步验收合格后，建设单位应当向运营单位提供技术档案和相关资料，对设施设备进行调试和安全测试，并会同运营单位组织试运行。试运行期不得少于3个月。　　第九条　（试运营管理）　　城市轨道交通项目试运行合格后，运营单位应当向市交通行政主管部门提出试运营基本条件的评审申请，由市交通行政主管部门组织有关部门和专家进行试运营基本条件评审，试运营基本条件评审合格并经市交通行政主管部门报市人民政府批准后，可以进行试运营。试运营期间，运营单位应当按照设计标准和技术规范，对设施设备运行情况和运营状况进行安全监测和综合验证。试运营期限不得少于1年。　　第十条　（正式运营条件）　　试运营期满，建设单位依法报相关部门组织轨道交通工程竣工验收，验收合格后，方可交付正式运营。运营单位应当在投入正式运营30日前书面告知市交通行政主管部门。　　第十一条　（保护区范围）　　下列范围为城市轨道交通控制保护区:　　（一）地下车站和隧道结构外边线外侧五十米内；　　（二）地面和高架车站、地面和高架线路结构外边线外侧三十米内；　　（三）出入口、通风亭、冷却塔、主变电所、残疾人直升电梯等建筑物、构筑物外边线和车辆基地范围外侧十米内。　　第十二条　（保护区管理）　　城市轨道交通控制保护区内严格控制下列可能影响安全运营的作业:　　（一）新建、改建、扩建或者拆除道路、建筑物、构筑物；　　（二）从事建设勘察、钻探、打桩、挖掘、爆破、地下顶进、灌浆、降水、锚杆、锚索等可能影响城市轨道交通安全的作业；　　（三）敷设、埋设、架设污水、雨水、排洪沟渠及电力隧道、高压线路（方杆）等管线和其他需跨越或横穿城市轨道交通的设施；　　（四）在过河（湖）隧道段修建塘堰、开挖河道水渠、疏浚河道、泄洪排水、采石挖砂、打井取水；　　（五）其他对城市轨道交通设施安全产生影响的大面积增加或减少载荷的活动。　　确需在城市轨道交通控制保护区内进行上述作业的，作业单位应当制定专项施工方案和安全防护方案（包括监测方案），在征得运营单位同意并依法办理有关行政许可手续后方可施工。作业单位应当将经批准的施工方案和安全防护方案报市交通行政主管部门等相关部门备案。　　上述作业对城市轨道交通安全运营有较大影响的，安全防护方案还应当通过专家审查论证，并委托专业机构对作业影响区域进行动态监测。出现危及运营安全的情形时，作业单位应当立即停止作业，采取补救措施，并报告许可作业的行政管理部门、市交通行政主管部门和运营单位。　　第十三条　（相关区域管理）　　禁止在城市轨道交通出入口、通风亭五十米范围内存放有毒、有害、易燃、易爆等物品。　　在城市轨道交通高架垂直投影区域内不得擅自停放机动车辆、搭建设施、作业、堆物等。　　第十四条　（改扩建要求）　　运营单位对城市轨道交通进行扩建、改建和设施改造的，应按照建设工程相关法律法规及程序执行。运营单位应当制定安全防护方案，并报市建设、交通等行政主管部门备案。　　运营单位在进行扩建、改建和设施改造，需要暂停城市轨道交通运营或改变运营时间的，应当向市交通行政主管部门报告，并在实施前提前10日通过媒体以及车站、列车广播等方式向社会公告。　　第十五条　（障碍物控制）　　禁止在地面轨道线路上设置平面交叉道口和人行过道。在城市轨道交通地面或者高架线路弯道内侧，任何单位和个人不得修建妨碍行车瞭望的建筑物、构筑物或者种植妨碍行车安全的植物。第三章　运营服务和安全管理　　第十六条　（行业监管部门职责）　　市交通行政主管部门应当履行下列职责:　　（一）制定城市轨道交通运营服务标准及规范；　　（二）会同市公安、城管等部门制定城市轨道交通乘客守则，并向社会公布；　　（三）受理公众对运营单位服务质量的投诉，发布轨道交通运营服务年度评估报告；　　（四）对运营单位服务质量、安全行车、车站设施、列车设施、站容秩序、票务管理、投诉处理、遵章守纪、社会评议等方面进行考核，考核结果作为考评运营单位的主要依据；　　（五）依法应当履行的其他职责。　　第十七条　（运营单位服务职责）　　运营单位应当履行下列服务职责:　　（一）依据市交通行政主管部门制定的运营服务标准及规范，建立驾驶、调度和站务工作等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）向乘客作出服务承诺并向社会公布，为乘客提供安全、正点的服务；　　（三）在车站醒目位置公布首末班车行车时间和换乘指示。列车因故延误15分钟以上或者调整首末班车行车时间的，应当及时告知乘客。列车因故延误30分钟以上的，应当及时向市交通行政主管部门报告；　　（四）保障车站公共服务设施正常使用；　　（五）应当履行的其他服务职责。　　第十八条　（投诉处理）　　运营单位应当建立投诉受理制度，公开投诉电话，接受乘客投诉。　　运营单位对乘客投诉应当自受理之日起10个工作日内作出答复。投诉人对答复有异议的，可以向市交通行政主管部门投诉。市交通行政主管部门应当自受理乘客投诉之日起10个工作日内将调查情况、处理结果书面告知投诉人。　　第十九条　（运营单位安全职责）　　运营单位依法承担城市轨道交通运营安全生产主体责任。　　运营单位主要负责人、安全生产管理人员应当具备与运营活动相适应的安全知识和管理能力，应当经过安全培训，持证上岗。特种作业人员应当按照国家有关规定经过专门的安全作业培训，取得特种作业操作资格证书，方可上岗作业。　　运营单位应当对从业人员进行安全教育和培训。列车驾驶、调度、行车值班等岗位的工作人员应当经培训考核合格后，持证上岗。　　运营单位应当采取多种形式，向社会公众宣传有关城市轨道交通安全运营的法律法规和安全知识。　　第二十条　（安全设施）　　运营单位应当在城市轨道交通线路沿线、站台、站厅、电梯扶梯、疏散通道、出入口、通风亭、列车内及其他运营场所的醒目位置设置保障城市轨道交通安全运营的各类导向、疏散、提示、警告、限制、禁止等标志，并定期进行检查和维护。　　运营单位应当严格按照反恐、消防管理、事故救援等有关规定，按国家相关标准配置灭火、报警、防汛、防爆、防毒、防护监视、疏散照明、逃生、救援等器材和设备，并定期检查、维护、更新，保持其完好有效。　　运营单位应当对城市轨道交通设施进行管理和维护，定期对土建工程、车辆和运营设备进行检查、维护，确保其处于安全状态。检查和维护记录应当保存至土建工程、车辆和设施设备的使用期限到期。　　安全设施设备无法满足运营安全实际需要或者安全设施规范标准修改的，运营单位应当及时予以整改。　　第二十一条　（安全生产检查）　　运营单位应当定期对城市轨道交通进行安全生产检查，对运营情况进行安全评估，及时发现并消除安全隐患，保证城市轨道交通的安全运营。　　在发生地震、火灾、洪水等重大灾害后，运营单位应当对城市轨道交通设施设备进行安全性检查，确认符合安全运营条件后，方可恢复运营。　　第二十二条　（安全检查）　　公安机关应当制定城市轨道交通安全检查规范，对安全检查工作人员进行备案，并对安全检查工作进行指导、检查和监督。安全检查规范应当包括违禁品范围、安检点设置、安全检查工作人员条件及岗位设置、安检设施设备配置和操作规程等内容。　　运营单位应当对安全检查工作人员进行培训，并按照安全检查规范对进入城市轨道交通车站人员携带的物品实施必要的安全检查。安全检查工作人员应当严格按照安全检查规范实施安全检查。　　进入城市轨道交通车站的人员应当接受、配合安全检查。不接受安全检查的，运营单位工作人员有权拒绝其进入城市轨道交通车站；拒不接受安全检查强行进入城市轨道交通车站或者扰乱安全检查现场秩序的，由公安机关依法处理。　　第二十三条　（环境卫生）　　运营单位应当按照国家有关标准落实环境污染防治措施。　　运营单位应当建立公共场所环境卫生管理制度，落实环境卫生管理措施，保持车站、列车的整洁卫生。　　第二十四条　（广告设施、商业网点）　　在城市轨道交通运营区域内设置广告设施和商业网点，应当符合城市轨道交通车站规划布局方案，并不得影响城市轨道交通运营安全。　　广告设施、商业网点应当采用防火材料，并符合消防法律、法规、规章和技术规范的规定。运营单位应当加强对广告设施、商业网点的安全检查。　　在城市轨道交通设施范围内拍摄电影、电视剧或者广告，应当征得运营单位同意，并不得影响城市轨道交通正常运营。　　第二十五条　（运营保障）　　供电、供水、通讯等单位应当保障城市轨道交通运营用电、用水、通讯等需要。第四章　乘客行为规范　　第二十六条　（乘客守则）　　乘客应当遵守城市轨道交通乘客守则和社会公德，接受、配合城市轨道交通工作人员的管理，共同维护乘车秩序。　　第二十七条　（票务管理）　　城市轨道交通票价实行政府定价，运营单位应当执行政府依法确定的票价（含票价优惠）并予以公布。　　乘客应当使用有效车票乘车，不得无票或使用无效车票乘车；不得持伪造、变造的优惠乘车证件或者冒用他人优惠乘车证件购票乘车。　　城市轨道交通因故不能正常运行时，乘客可持当次有效车票要求运营单位按照购票金额退还票款。　　第二十八条　（禁带物品）　　禁止携带下列物品和动物进站，违反规定者，运营单位有权拒绝其进站乘车:　　（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）妨碍公共卫生的物品；　　（四）犬只等宠物以及其他可能妨碍城市轨道交通运营安全的动物；　　（五）易污损设施、有严重异味、无包装易碎和尖锐的物品；　　（六）充气气球、铁锯、铁棒、自行车（含电动自行车）、运货平板车等；　　（七）长、宽、高之和超过1.8米或长度超过1.6米或重量超过30公斤的物品；　　（八）影响公共安全、运营安全的其他物品。　　第二十九条　（危害运营安全的禁止行为）　　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）移动、遮盖或污损警示标志、疏散或导向标志、测量设施以及安全防护设备；　　（三）在轨道上放置、丢弃障碍物，向列车、工程车、轨道、通风亭、自然通风井、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、安防设备、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专用通讯频率；　　（七）擅自进入轨道、隧道、通风亭、自然通风井或者其他有警示标志的区域；　　（八）攀爬、翻越或推挤围墙、栏杆、闸机、车辆、安全门、屏蔽门等；　　（九）强行上下车；　　（十）在车站、列车车厢、通风亭、自然通风井等城市轨道交通设施范围内点火；　　（十一）阻挡车门、屏蔽门或安全门的正常开启或关闭；　　（十二）在运行的自动扶梯上逆行；　　（十三）危害城市轨道交通运营安全的其他行为。　　第三十条　（影响公共秩序和环境卫生的禁止行为）　　禁止下列影响城市轨道交通公共秩序、公共场所容貌、环境卫生的行为:　　（一）在车站内摆摊设点，在车站或列车内兜售或派发物品、散发广告宣传品等；　　（二）在车站或列车内随地吐痰、便溺、吐口香糖及乱扔果皮、纸屑、包装物等；　　（三）在车站、列车或其他城市轨道交通设施设备上涂写、刻画、张贴、悬挂物品等；　　（四）在车站或列车内吸烟、躺卧、乞讨、卖艺、捡拾废品等；　　（五）在车站或列车内追逐打闹、大声喧哗、弹奏乐器、踩踏座席等；　　（六）在车站内停放车辆，在车站或列车内滑滑板、骑独轮车等；　　（七）影响城市轨道交通公共秩序、公共场所容貌、环境卫生的其他行为。　　第三十一条　（特别规定）　　精神病患者、智障者、行动不便者、学龄前儿童应当在健康成人的陪护下进站乘车。　　运营单位有权拒绝醉酒者、赤脚者、赤膊者、患有危及他人健康的传染病患者以及其他不适宜乘坐城市轨道交通者进站乘车。第五章　应急和事故处理　　第三十二条　（应急预案）　　市交通行政主管部门应当会同市公安、安监等部门制定成都市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。　　市交通行政主管部门应当建立城市轨道交通与地面交通应急保障联运机制，公共交通运营单位应当全力配合。　　运营单位应当根据成都市城市轨道交通突发事件应急预案，制定本单位的具体应急预案，并报市交通、安监、公安等部门备案。　　第三十三条　（应急准备）　　运营单位应当根据实际运营情况制定地震、火灾、水灾、停电、反恐、防爆等专项应急预案。　　运营单位应当建立应急救援组织，配备救援器材设备，储备应急救援物资，开展应急救援培训，定期组织应急预案演练，针对演练中发现的问题，及时修改相关专项应急预案，提高应急处置能力。　　第三十四条　（故障处置）　　运营单位因城市轨道交通设施发生故障而影响运行时，应当及时排除故障，尽快恢复运营。暂时无法恢复运营的，运营单位应当组织乘客疏散和换乘，同时向社会公告并报告市交通行政主管部门。　　第三十五条　（大客流处置）　　因节假日、大型群众活动等原因引起客流量上升的，运营单位应当及时增加运力，疏导乘客。　　在城市轨道交通客流量激增，严重影响运营秩序，可能危及运营安全的情况下，运营单位应当采取限制客流量的临时措施，并在城市轨道交通入口区域以醒目的方式及时向社会公告，确保运营安全。　　第三十六条　（恶劣气候处置）　　城市轨道交通列车在地面或高架线路行驶中遭遇冰雹、雨、雪、雾、结冰、沙尘等影响运营安全的气象条件，运营单位应当启动应急预案，并按照操作规程进行安全处置。　　第三十七条　（暂停运营）　　遭遇自然灾害、恶劣气象条件、重大疫情等严重影响城市轨道交通安全的突发事件，并且无法采取措施保证安全运营时，运营单位可以暂停线路或者部分路段的运营，组织乘客疏散，同时向社会公告并向市交通行政主管部门报告。　　城市轨道交通暂停运营或者缩短运营时间时，市交通行政主管部门应当做好客运协调和安排工作。　　第三十八条　（协同处置）　　发生自然灾害、安全事故或者其他突发事件时，运营单位应当按照应急预案组织力量迅速开展应急抢险救援，疏散乘客，防止事态扩大，减少人员伤亡和财产损失，同时向市交通行政主管部门等相关部门报告。乘客应当服从运营单位的指挥。　　突发事件发生后，市交通行政主管部门等相关部门应当根据突发事件的严重程度和影响范围，启动应急预案并组织实施，及时恢复城市轨道交通运营。　　第三十九条　（生产安全事故处理）　　城市轨道交通运营中发生生产安全事故，运营单位应当按照国家有关规定立即如实报告市安全生产监督管理部门，不得隐瞒不报、谎报或者拖延不报，不得故意破坏事故现场、毁灭有关证据。　　市安全生产监督管理部门接到生产安全事故报告后，应当按照国家、省、市有关规定及时进行事故调查和处理。　　第四十条　（人员伤亡事故处理）　　城市轨道交通运营中发生人员伤亡事故，应当按照先抢救受伤者，及时排除故障，恢复正常运行，后处理事故的原则处理，并按照国家有关规定及时向有关部门报告。　　运营单位应当保护事故现场、保留证据、维护秩序。公安机关应当及时对事故现场进行勘查、检验，依法处理现场，出具伤亡鉴定结论。市民政部门及沿线区（市）县相关部门应当协助做好安抚及善后工作。　　任何单位和个人不得阻碍城市轨道交通正常运营。人员伤亡事故的善后工作，由运营单位与伤残者、死者近亲属依法协商处理。　　第四十一条　（赔偿责任）　　在运营过程中发生乘客伤亡时，运营单位应当依法承担相应的赔偿责任；但能够证明伤亡是由乘客故意或者乘客自身健康原因造成的除外。第六章　法律责任　　第四十二条　（违反保护区管理的责任）　　有下列行为之一的，由市交通行政主管部门责令限期改正，予以警告，可并处1万元以上3万元以下罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任:　　（一）违反本办法第十二条第二款，作业单位在城市轨道交通控制保护区内施工，未按规定制定、实施专项施工方案或安全防护方案（包括监测方案），或者未征得运营单位同意的；　　（二）违反本办法第十四条第一款，运营单位对城市轨道交通进行扩建、改建和设施改造，未制定安全防护方案的。　　第四十三条　（违反运营管理的责任）　　运营单位有下列第（一）至（五）项行为之一的，由市交通行政主管部门责令改正，予以警告，可并处1000元以上5000元以下罚款；有下列第（六）至（十三）项行为之一的，由市交通行政主管部门责令改正，予以警告，可并处1000元以上1万元以下罚款；造成严重后果的，依法追究相关责任人的责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任:　　（一）违反本办法第十七条第（一）项，未建立驾驶、调度和站务工作等主要岗位的服务作业标准或车站、列车设施设备和线路运营管理标准，或者未制定相应的管理制度的；　　（二）违反本办法第十七条第（三）项，未在车站醒目位置公布首末班车行车时间和换乘指示，或者列车因故延误或者调整首末班车行车时间，未及时告知乘客的；　　（三）违反本办法第十八条，未建立投诉受理制度或者拒绝接受乘客投诉的；　　（四）经市交通行政主管部门查证确属运营单位责任的乘客投诉，每100万乘客人次超过5次的；　　（五）未遵守运营服务规范和承诺，造成恶劣社会影响的；　　（六）违反本办法第十九条第三款，未对从业人员进行安全教育和培训，或者列车驾驶、调度、行车值班等岗位工作人员无证上岗的；　　（七）违反本办法第二十条，未设置、配置各类标志、器材、设备，或者未定期检查、维护标志、器材、设施设备的；　　（八）违反本办法第二十一条第一款，未定期进行安全生产检查或安全评估的；　　（九）违反本办法第三十三条，未制定专项应急预案，未建立应急救援组织，或者未定期组织应急预案演练的；　　（十）违反本办法第三十四条，发生运营故障，暂时无法恢复运营，未及时组织乘客疏散的；　　（十一）违反本办法第三十五条第二款，在城市轨道交通客流量激增，严重影响运营秩序，可能危及运营安全的情况下，未采取限制客流量的临时措施的；　　（十二）违反本办法第三十六条，遭遇冰雹、雨、雪、雾、结冰、沙尘等影响运营安全的气象条件，未按照应急预案和操作规程进行处置的；　　（十三）违反本办法第三十七条第一款，暂停运营，未及时向社会公告并向市交通行政主管部门报告的。　　第四十四条　（危害运营安全的责任）　　违反本办法第十五条，影响城市轨道交通运营安全的，由市交通行政主管部门责令改正，对个人处以500元以上1000元以下罚款，对单位处以1000元以上5000元以下罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。　　违反本办法第二十八条、第二十九条第（一）至（五）项、第（七）至（十三）项，由运营单位依职责进行处置，运营单位不能处置的，由公安机关依法处理；造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。　　违反本办法第二十九条第（六）项，干扰城市轨道交通专用通讯频率的，由无线电管理机构依照《中华人民共和国无线电管理条例》的有关规定处理；构成治安违法的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的有关规定给予行政处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。　　第四十五条　（违反票务管理的处理）　　违反本办法第二十七条第二款，无票或使用无效车票乘车的，乘客应当按出闸站线网单程最高票价补交票款，运营单位可视其情节加收最高不超过线网单程最高票价五倍的票款；持伪造、变造的优惠乘车证件或者冒用他人优惠乘车证件购票乘车的，运营单位可视其情节加收最高不超过线网单程最高票价五倍的票款。　　伪造、变造车票或者使用伪造、变造车票，构成犯罪的，依法追究刑事责任。　　第四十六条　（相关责任）　　违反本办法第十三条、第三十条以及本办法有关规划、建设、交通、安全生产、城市管理、治安、消防、卫生、通讯、物价、民政、突发事件应对等规定，相关法律、法规、规章已有法律责任规定的，从其规定。　　第四十七条　（权利救济）　　当事人对市交通行政主管部门等行政机关具体行政行为不服的，可以依照《中华人民共和国行政复议法》或者《中华人民共和国行政诉讼法》的规定，申请行政复议或者提起行政诉讼。　　当事人对具体行政行为逾期不申请复议，不提起诉讼，又不履行的，市交通行政主管部门等行政机关可以申请人民法院强制执行。　　第四十八条　（责任追究）　　行政机关、运营单位及其工作人员玩忽职守、滥用职权或者徇私舞弊的，由行政监察部门或其所在单位依法处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。第七章　附则　　第四十九条　（解释机关）　　本办法具体应用中的问题由成都市人民政府法制办公室负责解释。　　第五十条　（施行日期）　　本办法自2010年9月20日起施行。