

# 福州市人民政府令

第 68 号

《福州市轨道交通运营管理办法》已经 2016 年 5 月 13 日市人民政府第 9 次常务会议通过，现予发布，自 2016 年 6 月 18 日起施行。

市 长： 杨益民

2013 年 5 月 16 日

# 福州市轨道交通运营管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范轨道交通运营管理，保障轨道交通运营安全，维护轨道交通各方参与者的合法权益，根据有关法律法规，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本市行政区域内轨道交通的运营及相关管理活动，适用本办法。

**第三条** 本办法所称轨道交通，是指地铁、轻轨等轨道公共客运系统。

本办法所称轨道交通设施，是指轨道交通的轨道、隧道、桥梁、车站（含出入口、通道等）、车辆基地、停车场、车辆及供电、通信、通风、环控、消防、售检票等机电系统设备、设施和其他附属设施，以及为保障轨道交通运营而设置的其他相关设备、设施。

**第四条** 轨道交通运营管理应当遵循安全运营、规范服务和高效便捷的原则。

**第五条** 市交通运输行政主管部门是轨道交通运营的主管部门，负责组织实施本办法，日常监督管理工作由其所属的轨道交通运营管理机构负责实施。

公安、城乡规划、价格、城市管理执法、安全生产监督、消防等部门应当按照各自职责，协同做好轨道交通运营管理工作。

轨道交通沿线所在地的各县（市）区人民政府及高新区管委会等机构应当配合市交通运输行政主管部门实施本办法，协助做好轨道交通设施安全管理、应急事件处置等工作。

**第六条** 取得经营权的轨道交通运营单位（以下简称运营单位）应当按照城市轨道交通运营管理规范，组织开展轨道交通日常运营管理工作，承担轨道交通运营管理责任，制止危害轨道交通运营安全、妨碍运营服务或者扰乱运营秩序的行为，确保运营安全和服务质量。

## 第二章 运营安全管理

**第七条** 轨道交通建设单位在轨道交通工程的规划、建设中，应当征求市交通运输行政主管部门、市公安机关的意见，考虑安全运营的需求，预留换乘和疏散空间。

轨道交通工程完工后，轨道交通建设单位应当组织工程初验；初验合格的，轨道交通建设单位应当对轨道交通设施进行综合调试和安全测试，并会同运营单位组织试运行。试运行期不得少于3个月，试运行期间不得载客。

**第八条** 试运行结束后，轨道交通项目应当按照相关规定开展试运营基本条件评审。评审合格的，由市交通运输行政主管部门报市人民政府同意后投入试运营。

**第九条** 运营单位依法承担轨道交通运营安全的主体责任，落实

运营安全管理工作，并履行下列运营安全职责：

（一）设置安全生产管理机构，配备专职安全生产管理人员，建立健全安全运营相关制度，保证安全生产条件所必须的资金投入，发现轨道交通运营存在事故隐患的，应当及时采取相应的措施控制和消除隐患；

（二）定期对轨道交通运营线网组织开展运营安全评估工作，评估结果报市交通运输行政主管部门备案；

（三）按照国家有关标准设置安全、消防、救援、疏散等各类器材、设备及其他轨道交通设施，保障其正常使用，定期检查并及时维护、更新；

（四）按照国家有关标准设置安全、消防、救援、疏散等各类引导向标志，并保证各类导向标志正确、清晰、完整、醒目；

（五）保持出入口、通道的畅通；

（六）驾驶员、调度员、行车值班员等岗位的工作人员经培训合格后，持证上岗；

（七）依法应当履行的其他运营安全职责。

**第十条** 运营单位应当配置安全检查设施、设备，制定轨道交通安全检查操作规范，选择符合条件的安检单位实施安全检查，并配合公安机关做好治安、反恐工作，确保乘客乘车安全。

安检单位应当对轨道交通进站、乘车人员携带物品实施安全检查，并接受公安机关对安全检查工作的指导、监督。

**第十一条** 轨道交通运营管理机构应当对轨道交通运营单位的运营安全管理工作进行监督、检查，并对检查发现的问题提出整改意见，运营单位应当按照要求予以落实。

**第十二条** 在轨道交通车站范围内应当按照规划布局方案设置广告设施和商业网点。设置广告设施、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轨道交通车站范围内广告设施、商业网点的安全检查与管理。

**第十三条** 禁止下列危害轨道交通运营安全的行为：

（一）擅自移动、遮盖、损坏安全消防警示标志、疏散导向标志、测量设施及安全防护等设施；

（二）在轨道交通地面线路和高架线路弯道内侧修建妨碍行车瞭望的屏障物、影响行车信号的广告牌或者霓虹灯等障碍物，以及种植妨碍行车瞭望的树木；

（三）强行上下车、非法拦截列车或者阻碍列车正常运行；

（四）阻挡车门、屏蔽门、安全门的正常开启或者关闭；

（五）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，不当使用轨道交通设施，危害他人人身、财产

安全或者轨道交通正常运营；

（六）故意干扰轨道交通通讯频率，损坏或者干扰机电设备、电缆和通信信号系统；

（七）擅自进入驾驶室、轨道、隧道、通风亭（井）或者其他有警示或禁止标志的区域；

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

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

（十）攀爬、翻越或者推挤围墙、栏杆、护网、闸机、车辆、安全门、屏蔽门等设备、设施；

（十一）在车站、列车车厢、通风亭（井）等轨道交通设施范围内点燃明火；

（十二）在轨道交通的通风亭（井）、车站出入口、高架桥 50 米范围内存放有毒、有害、易燃、易爆、放射性和腐蚀性等物品；

（十三）在车站出入口、通风亭（井）、变电站、冷却塔外侧 5 米范围内，占用通道堆放物料、停放车辆、晾晒物品，或者未经批准搭建设施和施工作业以及其他妨碍乘客通行和救援疏散的行为；

（十四）抛投物体进入轨道运行区，或者使风筝、气球、飞行模

型、孔明灯等进入、飞越轨道交通设施范围；

（十五）未经运营单位同意，擅自在轨道交通设施范围内拍摄电影、广告等音像制品；

（十六）危害轨道交通运营安全的其他行为。

### 第三章 运营服务管理

**第十四条** 市交通运输行政主管部门应当组织轨道交通运营管理机构制定轨道交通运营服务规范和乘客守则，监督检查运营单位履行运营服务职责等情况，统筹组织地面交通与轨道交通的衔接，保障轨道交通的正常运营。

**第十五条** 运营单位应当履行下列服务职责：

（一）列车因故延误或调整列车行车时间的，应当通过车站、列车广播系统及新闻媒体、互联网等其他途径及时告知公众；

（二）建立投诉受理制度，接受乘客对违反运营规定和服务规则行为的投诉并组织处理；

（三）运营单位工作人员应当佩戴标志、文明服务；

（四）在信息平台上及时发布乘客遗失物招领信息；

（五）依法应当履行的其他服务职责。

**第十六条** 运营单位应当作出运营服务承诺，向社会公布，并编

制运营服务目标实施方案，报送市交通运输行政主管部门备案。

轨道交通运营管理机构应当对运营单位履行年度运营服务目标实施方案落实情况组织年度评估，并将评估结果报市交通运输行政主管部门备案。对评估中发现的问题，运营单位应当说明理由并及时整改到位。

**第十七条** 在轨道交通车站周边 500 米范围内，运营单位应当按照有关规范设置、维护、更新轨道交通站外导向标志，且不得影响已设置的道路交通标志、交通监控设施和交通状态诱导屏等相关交通设施，城市管理执法、公安交通管理等部门应当予以配合；周边物业所有人、使用人不得擅自设置轨道交通导向标志。

**第十八条** 轨道交通票价实行政府定价，运营单位应当严格执行价格法律法规和市价格主管部门依法确定的票价，不得擅自调整。

运营单位应当在市交通运输行政主管部门的指导下定期对票价进行评估；评估后认为需要调整票价的，运营单位可以向市价格主管部门提出票价调整建议，由市价格主管部门实施成本监审后提出是否调价意见报市政府审定。

因特殊情况，市政府相关部门要求运营单位减免票价的，应当与运营单位协商票价减免及补贴方案。

**第十九条** 因故障、自然灾害或者发生突发事件等严重影响轨道交通运营安全，并且无法采取措施保证安全运营时，运营单位可以暂停运营，尽快组织乘客疏散，及时报告市交通运输行政主管部门并向



社会公告。因此受影响的乘客可持有效车票要求运营单位按照当次购票金额退还票款。

除前款规定的情形外，轨道交通因重大技术改造、线路建设检修或者技术安全问题等需要暂停运营的，应当报市交通运输行政主管部门批准后方可实施。

**第二十条** 运营单位应当配合市交通运输行政主管部门做好重大节假日、大型活动等时段的客流疏运工作，根据预案采取增加运力、限制客流量等临时措施，及时调整行车方案，确保运营安全。

#### 第四章 乘客行为规范

**第二十一条** 乘客应当接受轨道交通运营单位工作人员的指引，在安全区域内候车，自觉维护公共环境卫生，爱护轨道交通设施，正确使用轨道交通车站的电梯、自动售检票机以及其他有关设备、设施，造成损坏的应当承担相应赔偿责任。

**第二十二条** 乘客应当持有效车票乘车，实行一人一票制，按照规定可以免费乘车的除外。

车票使用后，不予退票。但出现乘客有禁止乘车情形或者运营单位自身原因，可以按照规定进行退票。

乘客携带重量大于 20 公斤且不超过 30 公斤的物品，或者单件物品外部尺寸长宽高之和大于 1.4 米且不超过 1.6 米的物品乘车的，应当购买与该乘客车资等额的车票。

持单程票的乘客在出站时应当将车票交还；不予交还的，运营单位有权收回车票并按照无有效车票处理。

**第二十三条** 老年人、残疾人、伤残警察、现役军人可按照相关规定享受优惠乘车或者免费乘车待遇。

优惠乘车证件仅限本人使用，持优惠乘车证件的乘客应当主动出示优惠乘车证件，积极配合运营单位工作人员查验。

无票、持无效车票的，由运营单位按出闸站线网单程最高票价补收票款；持伪造或者变造的优惠乘车证件及冒用他人优惠乘车证件乘车的，由运营单位按出闸站线网单程最高票价补收票款，并按照应补票款的5倍加收票款。

伪造、变造优惠乘车证件，构成违反治安管理规定行为的，由运营单位移送公安机关依法处理。

**第二十四条** 禁止携带下列物品进站：

（一）爆炸性、易燃易爆性、有毒性、腐蚀性、放射性物品及传染病病原体；

（二）除执行公务外的枪械弹药、管制刀具及各类攻击性武器；

（三）易污损、有严重异味、无包装易碎物品及其他妨碍公共卫生的物品；

（四）充气气球、自行车（已折叠且符合行李规范的折叠自行车

除外)、易损伤他人的尖锐物品等有安全隐患或者影响应急逃生的物品;

(五)重量超过 30 公斤或者单件物品外部尺寸长宽高之和超过 1.6 米的物品;

(六)其他影响公共安全、运营安全或者乘客人身、财产安全的物品。

禁止入站的物品样式和目录,由公安机关及市交通运输行政主管部门公告,并由运营单位在车站予以张贴、陈列。

禁止携带活体动物进站,但盲人乘车时携带的导盲犬及执行任务的军警犬除外。

**第二十五条** 乘客应当接受、配合安全检查。拒不接受检查或者在安全检查中发现禁止携带物品的,安全检查人员应当拒绝其进站乘车或者责令其出站;强行进站、拒不出站或者扰乱安全检查现场秩序的,安全检查人员应当进行劝阻和制止,违反治安管理规定的,由公安机关依法予以处理。

**第二十六条** 精神障碍患者、醉酒者或其他神志不清者、行动不便者、学龄前儿童应当在健康成年人或监护人的陪护下进站乘车。

运营单位工作人员有权劝阻衣冠不整者、患有危及他人健康的传染病患者以及其他不适宜乘坐轨道交通者进站乘车。

**第二十七条** 乘坐轨道交通自入闸时起超过规定时限的,乘客应

当按照出闸站线网单程最高票价补交票款，但因运营单位原因造成超时乘车的除外。

乘客所持车票票款不足以支付实际到达车站的票款的，应当在出站前主动补足票款；拒不补足票款的，由运营单位按照应补票款的5倍加收票款。

持单程票乘坐轨道交通既超时又超程的，乘客应当按照本条第一款的规定补交票款。

## **第二十八条** 在轨道交通设施范围内禁止下列行为：

（一）在车站或者列车内滋事斗殴、酒后闹事、猥亵他人或者有其他违反公序良俗的行为；

（二）在自动扶梯、活动平台上跑动、打闹或者逆向行走；

（三）在车站或者列车车厢内起哄、散布虚假消息，躺卧、踩踏坐席，使用滑板、溜冰鞋、轮滑鞋等物品，追逐打闹、大声喧哗，堵塞车内或站内通道，乞讨，拾荒，站内过夜，卖艺，歌舞表演，扰乱乘车秩序及其他阻碍、影响乘客顺畅通行的行为等；

（四）携带重量超过20公斤或者单件物品外部尺寸长宽高之和大于1.4米的大件行李乘坐自动扶梯；

（五）不在规定区域候车、不按规定上下车，严重影响列车乘车秩序；

（六）在车站付费区及列车车厢内饮食，但婴儿饮食、病人服用的药品除外；

（七）吸烟，点燃明火，随地吐痰，便溺，乱吐口香糖，乱扔果皮、纸屑、包装物等废弃物；

（八）涂写、刻画，擅自悬挂物品或者张贴、派发传单（广告）等物品；

（九）擅自摆摊设点或者从事销售活动，揽客拉客，擅自以营利为目的招揽、搬运行李、物品；

（十）其他违反轨道交通运营安全、运营秩序及轨道交通设施容貌、环境卫生管理规定的行为。

## 第五章 保护区与设施管理

**第二十九条** 轨道交通沿线设立控制保护区和特别保护区，具体范围按照《福州市轨道交通建设管理办法》有关规定执行。

运营单位应当将控制保护区和特别保护区的具体范围抄告城乡规划、建设、国土资源等相关主管部门。

**第三十条** 运营单位应当对轨道交通保护区、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轨道交通运营安全的，应当立即采取处理措施。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。

已运营线路因地质条件或者其他特殊情况，需要调整控制保护区

和特别保护区范围的，由运营单位提出，经市交通运输行政主管部门审核，报市人民政府批准后确定。

**第三十一条** 在已运营线路轨道交通控制保护区范围内进行下列活动的，业主或施工单位应当制定轨道交通设施保护方案，征得运营单位的同意后，按有关程序办理审批手续：

- （一）新建、改建、扩建或者拆除建（构）筑物；
- （二）钻探、基坑（槽）开挖、爆破、桩基础施工、取土、填土、顶进、灌浆、锚杆作业；
- （三）新建塘堰、开挖河道水渠、采石挖砂、打井取水、地下采水；
- （四）敷设管线、穿越或者跨越轨道交通设施的作业；
- （五）在过江河、湖泊等水域的隧道段疏浚河道渠道和抛锚、拖锚作业；
- （六）其他可能影响轨道交通设施的行为。

**第三十二条** 在轨道交通特别保护区范围内，除市政、园林、环卫和人防工程外，不得进行其他建设活动。

**第三十三条** 对控制保护区内作业单位的施工行为，可能影响轨道交通运营安全的，运营单位应当进行现场查看，作业单位应予以配合；对违反本办法第三十一条规定在轨道交通控制保护区内进行作业

的，应当要求作业单位立即停止作业，并向建设行政主管部门报告，由建设行政主管部门依法处理。

在轨道交通控制保护区内作业过程中，出现危及轨道交通运营安全情况的，作业单位应当立即停止作业、采取相应的安全防护措施，并向运营单位和建设行政主管部门报告。

## 第六章 应急和事故处置

**第三十四条** 市交通运输行政主管部门应当会同有关部门及相关单位制定轨道交通突发事件应急预案，报市人民政府批准后实施，并定期组织演练。

**第三十五条** 运营单位应当按照轨道交通突发事件应急预案，制定火灾、防汛、地震、停电、卫生防疫、反恐、防爆、大客流等专项应急预案，建立应急救援队伍，开展应急救援培训，并定期组织应急演练。

**第三十六条** 轨道交通运营发生安全事故的，运营单位应当按照先抢救伤者、后处理事故的原则，立即组织抢救，减少人员伤亡和财产损失，尽快恢复正常运营，并妥善保护好现场，按照应急预案向各相关主管部门报告。

安全事故影响轨道交通运行的，运营单位应当通过车站及列车广播系统、告示或者新闻媒体、互联网等方式及时告知乘客相关信息，做好乘客的疏散、转移工作。

**第三十七条** 在轨道交通运营期间发生自然灾害、事故灾难、社

会安全事件等突发事件时，市交通运输行政主管部门、轨道交通运营管理机构、运营单位应当及时启动应急预案，并按照应急预案规定的级别、职责、措施、程序开展救援工作；涉及恐怖袭击、治安突发事件，公安机关应当启动相应的反恐、治安应急预案，依法予以处置。

市人民政府相关部门、突发事件所在地的县（市）区人民政府及高新区管委会等机构和电力、电信、供水、地面交通运营等单位，应当按照应急预案的规定进行抢险救援和应急保障。

相关单位、乘客应当服从现场工作人员统一指挥。

轨道交通应急信息发布需要广播电视、移动通信等单位支持的，相关单位应当予以优先支持。

## 第七章 法律责任

**第三十八条** 运营单位有下列情形之一的，由市交通运输行政主管部门责令限期改正，并处3万元罚款；逾期未改正，造成公共利益严重损害的，依法收回经营权：

（一）违反本办法第九条规定，未按规定履行运营安全职责的；

（二）违反本办法第十二条第一款规定，未按照规划布局方案设置广告设施和商业网点的；

（三）违反本办法第十九条第二款规定，未经市交通运输行政主管部门批准，擅自暂停运营的；



(四) 违反本办法第二十条规定，未采取措施组织客流疏运，影响运营安全的；

(五) 违反本办法第三十条第一款规定，未按规定进行巡查和检查，及时采取处理措施的；

(六) 违反本办法第三十六条第一款规定，处置安全事故不当，造成公共利益损害的。

**第三十九条** 运营单位有以下情形之一的，由市交通运输行政主管部门责令限期改正，逾期未改正的，处1万元以上3万元以下罚款：

(一) 违反本办法第十五条规定，未履行服务职责的；

(二) 违反本办法第十六条第一款规定，未向社会公布运营服务承诺或者未将运营服务目标实施方案按规定报送备案的；

(三) 违反本办法第十九第一款规定，暂停运营未按规定报告并向社会公告的；

(四) 违反本办法第三十五条规定的。

**第四十条** 违反本办法第十七条规定，周边物业所有人、使用人擅自设置轨道交通导向标志的，由城市管理执法部门责令限期改正，并处1000元以上5000元以下罚款。

**第四十一条** 运营单位违反本办法第十八条第一款规定，擅自调整票价的，由市价格主管部门责令限期改正并依法予以处罚；逾期未改正的，由市交通运输行政主管部门依法收回经营权。

**第四十二条** 违反本办法第三十一条规定，未落实专项施工方案或者安全防护方案，或者违反本办法第三十三条规定，拒绝接受运营单位进行安全监控的，由建设行政主管部门责令停工整改；造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

**第四十三条** 违反本办法第十三条、第二十四条、第二十八条有关规定，危害轨道交通运营安全、破坏运营秩序及环境卫生的，运营单位应当责令其改正，拒不改正的，按照下列规定报告相关主管部门依法予以查处：

（一）破坏轨道交通环境卫生的，报告城市管理执法部门，由其按照市容环境卫生管理的相关规定予以处罚；

（二）危害轨道交通运营安全、破坏运营秩序的，报告交通运输行政主管部门，由其责令改正，并对个人处 50 元以上 500 元以下罚款，对单位处 1000 元以上 5000 元以下罚款；

（三）构成违反治安管理规定的，报告公安机关，由其依法予以查处。

**第四十四条** 拒绝、妨碍相关主管部门、运营单位或者安全检查人员依法执行职务，构成违反治安管理规定的，由公安机关依法处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第四十五条** 相关主管部门、运营单位及其工作人员不履行本办法规定的职责，或者有其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊行为的，由监察机关或者所在单位责令改正，依法追究相关人员的行政责任；

构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第八章 附 则

**第四十六条** 本办法自 2016 年 6 月 18 日起施行。

---

分送：市委、市人大、市政协办公厅，各县（市）区人民政府，市直各  
委、办、局（公司）。

---

福州市人民政府办公厅

2016 年 5 月 16 日印发

---