

长沙市轨道交通乘客守则

第一条 为维护乘客的合法权益和轨道交通运营秩序，保障轨道交通运营安全，为乘客创造安全、舒适的乘车环境，根据《长沙市轨道交通管理条例》制定本守则。

第二条 凡进入轨道交通车站、列车等轨道交通设施范围的乘客，应当遵守本守则。

第三条 乘客应当遵守以下票务管理规定：

（一）按序排队购票，持有效车票乘车；越站乘车的，补交超过部分的票款；超时乘车的，按出闸站线网单程最高票价补交差额票款。

（二）单程票在发售站当日乘车有效，出站回收，遗失的按照无票处理；乘客可以凭单程票在目的地车站出闸前领取发票；单程票未进站使用的，可在当日办理退票；

（三）每位成年人可以免费携带一名身高不超过 1.3 米的儿童乘车；超过的，按超过人数购票；

（四）按照国家、省、市规定可以免费或者优惠乘车的乘客，可以凭有效乘车证件免费或者优惠乘车；

（五）对无票乘客按照出闸站线网单程最高票价补交票款；对持伪造、变造的优惠（免费）乘车证件或者冒用他人优惠（免费）乘车证件购票乘车的，按照出闸站线网单程最高票价补交票款，并可以加收 5 倍票款；

（六）轨道交通因故障或者意外事件不能正常运行的，轨道交通运营单位应当按照原票价退还票款。

第四条 乘客可携带 30 公斤以内或外部尺寸长、宽、高之和 1.8 米以内的行李。重量超过 30 公斤或长、宽、高之和超过 1.8 米的行李，一律不得携带进站乘车。

禁止携带以下物品进站乘车：

（一）爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性、易燃性物质或者传染病病原体等危险物质；

（二）枪支、弹药或者弩、匕首等国家规定的管制器具（持有效证件执行公务的特殊人员携带的除外）；

（三）犬只、家禽等动物（盲人携带的导盲犬、执行公务的警犬等国家规定的具有特殊功用的动物除外）；

（四）易污损、有严重异味、无包装易碎和尖锐的物品；

（五）气球、带压容器、非折叠自行车、电动车等物品；

（六）法律、法规、规章以及规范性文件规定的其他物品。

第五条 乘客应当文明有序进站乘车，自觉维护车站和列车内秩序：

（一）乘坐自动扶梯时靠右站立。乘坐无障碍电梯时先出后进，电梯满员时不得强行进入；

（二）在站台安全区域内根据地面箭头指示排队候车，不得倚靠屏蔽门；

（三）进出车厢时，先下车后上车；

（四）车门或者屏蔽门警示灯闪、铃响时，不得强行上下车；（五）进入列车后，不得手扶或挤靠车门，不得争抢座位；

（六）老、幼、病、残、孕或者抱小孩者优先使用座位，其他乘客应当主动给老、幼、病、残、孕或者抱小孩者让座；

（七）其他文明乘车的有关规定。

第六条 禁止下列影响轨道交通安全运营的行为：

（一）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；

（二）擅自移动、遮盖安全消防警示标志、疏散导向标志、测量设施以及安全防护设备；

（三）擅自进入轨道、隧道或者其他有禁止进入标志的区域；

（四）攀爬或者跨越围墙、栅栏、栏杆、闸机、机车、安全门、屏蔽门等设施；

（五）强拉、敲打屏蔽门、安全门及车门或者阻挠其开关；

（六）在轨道上放置障碍物、丢弃物品，向列车、工程车以及其他设施投掷物品；

（七）在车站或者列车内使用轮滑、滑板、独轮车等；

（八）在车站或者列车内追逐打闹、打架斗殴；

（九）在列车驾驶室外敲击玻璃，使用闪光灯拍照等干扰驾乘人员；

（十）在车站或列车的通道、出入口长期逗留或者在运行的自行扶梯、活动平台逆向行走等妨碍通行的行为；

（十一）使用自动扶梯运送大件物品；

（十二）其他影响轨道交通安全运营的行为。

第七条禁止下列影响轨道交通运营秩序和环境卫生的行为：

（一）在车站或者列车内吸烟、点燃明火，随地吐痰、便溺，乱吐口香糖渣、槟榔渣，乱扔果皮、纸屑等废弃物；

（二）以物占位、躺卧、踩踏座位；

（三）在车站或者列车内乞讨、卖艺、拾废品、派发传单（广告），擅自从事销售活动或者招揽搬运物品；

（四）在车站、列车或者其他轨道交通设施设备上涂写、刻画，擅自张贴、悬挂物品；

（五）在车站或者列车内大声喧哗或者弹奏乐器、播放音乐干扰他人；

（六）在车站付费区和列车上进食；

（七）其他影响轨道交通运营秩序和环境卫生的行为。

第八条精神病患者、智障者、醉酒者、学龄前儿童、行动不便者应当在健康成人的陪护下进站乘车。

严重威胁公众健康的传染病患者、身体裸露不文明者不得进站乘车。

第九条乘客应当服从并配合轨道交通运营单位采取的限制客流量等临时措施。在发生可能危及运营安全的情况或者其他突发事件时，乘客应当听从轨道交通工作人员指挥或者根据广播提示有序疏散。

第十条乘客应自觉、主动维护乘车秩序和运营安全。发现其他乘客有违反《长沙市轨道交通管理条例》和本守则行为的，任何乘客都可以进行劝阻，也可以向轨道交通运营单位或者公安机关进行举报。

第十一条遭遇突发事件或者发现有危害轨道交通运营安全的情况，应当及时报警或者向轨道交通运营单位报告。

第十二条乘客应当爱护轨道交通设施设备。乘客损坏轨道交通设施设备的，应当承担相应的民事赔偿责任。

第十三条轨道交通运营单位对乘客投诉应当及时答复；需要调查的，轨道交通运营单位应当自受理投诉之日起七个工作日内作出答复；乘客对答复有异议的，可以向市交通运输行政主管部门申诉。

乘客在投诉、申诉期间不得干扰轨道交通的正常秩序。

第十四条乘客违反本守则，轨道交通运营单位有权劝阻和制止；其中《长沙市轨道交通管理条例》已有规定的，按其执行。

第十五条 本守则自发布之日起施行。