修订说明

现行《东莞市轨道交通局城市轨道交通乘客守则》（下称《乘客守则》）为东莞市轨道交通局于2019年8月1日以部门规范性文件形式印发，并于同年9月1日起实施，有效期将于2024年9月1日届满。根据工作实际，我局拟对《乘客守则》进行修订，现就有关情况说明如下：

# **一、《乘客守则》修订背景**

（一）适应国家、市新修订、新出台的政策文件要求。

2019年10月以来，国家、东莞市相继出台了涉及城市轨道交通客运组织与服务管理相关的政策文件，包括《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》（交运规〔2019〕15号）、《城市轨道交通服务质量评价管理办法》（交运规〔2022〕5号）、《东莞市城市轨道交通运营管理办法》（东莞市人民政府令第157号）等，进一步规范了城市轨道交通客运组织、服务质量与服务管理等方面的工作要求。因此，需要及时调整《乘客守则》相关内容，以满足关于安全乘车、文明乘车等方面的最新要求，提高城市轨道交通运营服务水平，促进城市轨道交通运营可持续健康发展。

（二）适应新形势下运营服务管理新要求的需要。随着计划生育政策的调整，市民携带多名小孩乘坐城市轨道交通的需求不断增加。2023年6月29日，我市正式实施1名成年乘客可携带2名1.3米以下儿童免费乘坐城市轨道交通政策。为适应对学龄前儿童免费乘坐城市轨道交通票务政策调整，有必要对《乘客守则》予以修订。

（三）确保规范性文件有效性的需要。现行的《乘客守则》将于2024年9月1日到期，为确保文件有效性、合法性和延续性的需要，及时对现行的《乘客守则》进行修订。

# **二、修订的主要内容**

（一）学龄前儿童免费乘坐城市轨道交通票务政策。为顺应国家现行的计划生育政策，进一步提高城市轨道交通运营服务水平，提升市民群众的获得感和幸福感，对学龄前儿童免费乘坐城市轨道交通票务政策进行调整：一是儿童免费乘坐身高标准由“不超过1.2米”调整为“不超过1.3米(含1.3米)”；二是一名成年乘客“可免费带一名身高不超过免费标准的儿童进站乘车”调整为“可免费携带两名身高不超过免费标准的儿童进站乘车”。

（二）禁止携带物品。结合城市轨道交通行业运营经验，对禁止携带进入车站或者其他城市轨道交通设施的物品进行调整，折叠的空运货平板推车且符合行李规范的、无障碍用途电动轮椅允许进站乘车。

（三）安全乘车、文明乘车。为保障安全可靠、便捷高效、文明舒适的乘车环境，新增“禁止在运行的自动扶梯上推挤、嬉笑打闹”“在车站及出入口、通道内或者其他城市轨道交通设施内堆放杂物”“在车站或者列车内使用溜冰鞋，在座位上堆放物品或一人占用多个座位”“穿戴涉邪、涉恐、涉黄、涉非法宗教宣传、违背公序良俗的服饰、徽章、器物、标识、标志及标语”等关于安全乘车、文明乘车方面的最新要求。