

东 莞 市 人 民 政 府 令

第 157 号

《东莞市城市轨道交通运营管理办法》业经2020年12月25日市人民政府十六届第144次常务会议审议通过，现予公布，自2021年3月1日起施行。

市 长

肖亚非

2021年1月10日

东莞市城市轨道交通运营管理办法

第一章 总则

第一条 为规范城市轨道交通运营管理，保障运营安全，提高服务质量，维护乘客合法权益，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内地铁系统、轻轨系统等城市轨道交通的运营及相关管理活动。

第三条 城市轨道交通运营管理应当遵循以人民为中心、安全可靠、便捷高效、经济舒适的原则。

第四条 市人民政府负责组织建立健全城市轨道交通运营协调机制，解决重大运营管理事项。

市轨道交通局是市人民政府指定的城市轨道交通运营主管部门，对城市轨道交通实施运营监督管理。

市公安机关应当做好城市轨道交通区域的巡逻查控工作，依法查处有关违法违规行为，加强对危及城市轨道交通安全的涉恐等情报信息的搜集、分析、研判和通报、预警工作，监督指导运营单位做好进站安检、治安防范和突发事件处置工作。

市发展改革、财政、住房城乡建设、交通运输、应急管理、自然资源、市场监管、生态环境、卫生健康、城市管理综合执法等有

关部门及消防救援机构应当按照各自职责，协同做好城市轨道交通运营监督管理工作。

城市轨道交通沿线各镇人民政府（街道办事处）、园区管委会应配合相关部门，及时协助做好本辖区内城市轨道交通设施设备保护、应急抢险救援、综合开发保障及公众安全文明宣传教育等工作。

电力、供水、排水、供气、通信等有关单位，应当保障城市轨道交通正常建设和运营的需要。

第五条 城市轨道交通运营单位是运营安全的责任主体，提供安全、有序、高效的运营服务。

运营单位应建立企业运营突发事件应急体系，制定、实施企业运营突发事件应急预案，定期组织演练。

运营单位对危害城市轨道交通运营安全、妨碍运营服务或者扰乱运营秩序的行为应当予以制止，协助有关部门依法处理。

第六条 任何单位和个人应当遵守城市轨道交通运营安全、服务管理规范以及乘客守则，不得危害运营安全、扰乱运营秩序以及损坏城市轨道交通设施设备。

第二章 运营基本要求

第七条 城市轨道交通规划涉及公共安全方面的设施设备和场地、用房等，与城市轨道交通工程同步规划、同步设计、同步施工、

同步验收、同步投入使用，加强运行维护管理。在工程可行性和初步设计文件中设置运营服务专篇和公共安全专篇，发展改革、自然资源等部门在审批时要以书面形式听取城市轨道交通运营主管部门、公安机关意见。

城市轨道交通运营主管部门应当在城市轨道交通线网规划和建设规划征求意见阶段，以及工程项目可行性研究报告和初步设计文件编制审批征求意见阶段，分别对线网布局和规模、换乘枢纽规划、建设时序、资源共享、线网综合应急指挥系统建设、线路功能定位、线路制式、系统规模、交通接驳等，以及客流预测、系统设计运输能力、行车组织、运营管理、运营服务、运营安全等提出意见。

第八条 城市轨道交通工程项目原则上应当在可行性研究报告编制前，由市人民政府按照有关规定依法确定运营单位。

实行特许经营的城市轨道交通项目，市人民政府通过与特许经营单位签订特许经营协议，明确双方的权利和义务。

第九条 城市轨道交通工程完工后，城市轨道交通建设单位应当组织进行项目工程验收。验收合格，且满足试运行条件的，建设单位应当会同运营单位组织试运行。发现存在质量问题和安全隐患的，运营单位应当督促建设单位及时处理。

第十条 城市轨道交通工程项目验收合格后，由城市轨道交通运营主管部门组织初期运营前安全评估。通过初期运营前安全评估

的，方可依法办理初期运营手续。

开通初期运营前，运营单位应当签订运营接管协议，明确相关土建工程、设施设备、系统集成的保修范围、保修期限和保修责任，督促建设单位将上述内容纳入建设工程质量保修书。

初期运营期间，运营单位应当按照设计标准和技术规范，对土建工程、设施设备、系统集成的运行状况和质量进行监控，发现问题或者安全隐患的，应当要求相关责任单位按照有关规定或者合同约定及时处理。

第十一条 城市轨道交通线路初期运营期满一年，运营单位应当向城市轨道交通运营主管部门报送初期运营报告，由城市轨道交通运营主管部门组织正式运营前安全评估。通过正式运营前安全评估的，方可依法办理正式运营手续。对安全评估中发现的问题，城市轨道交通运营主管部门应当报告市人民政府，同时通告有关责任单位要求限期整改。

第十二条 开通初期运营的城市轨道交通线路有甩项工程的，根据《城市轨道交通运营管理规定》等有关规定进行处理。

第三章 保护区管理与设施设备维护

第十三条 本市设立城市轨道交通控制保护区和特别保护区，及时向社会公布，保障城市轨道交通运营安全。开通初期运营前，

建设单位应当向运营单位提供保护区平面图，在具备条件的保护区设置提示或者警示标志。控制保护区范围如下：

（一）地下车站和隧道结构外边线外侧 50 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 30 米内；

（三）出入口、通风亭、冷却塔、变电所（站）、直升电梯等建筑物外边线和车辆基地用地范围外侧 10 米内；

（四）城市轨道交通过江（河）隧道结构外边线外侧 100 米内。

在前款范围内设立特别保护区，具体范围如下：

（一）地下车站和隧道结构外边线外侧 5 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 3 米内；

（三）出入口、通风亭、冷却塔、变电所（站）、直升电梯等建筑物结构外边线和车辆基地用地范围外侧 5 米内；

（四）1—10 千伏电压导线的边线外侧 5 米内，35—110 千伏电压导线的边线外侧 10 米内；地下电力电缆线路地面标桩两侧各 0.75 米内；

（五）城市轨道交通过江（河）隧道结构外边线外侧 50 米内。

因地质条件或者其他特殊情况，需调整城市轨道交通控制保护区范围的，由建设单位提出，经城市轨道交通运营主管部门以及市

自然资源等相关部门共同审核后，报市人民政府确定。

第十四条 在城市轨道交通控制保护区内进行下列作业的，作业单位应当按照有关规定制定安全防护方案，经运营单位同意后，依法办理相关手续并对作业影响区域进行动态监测：

- （一）新建、改建、扩建或者拆除建（构）筑物；
- （二）挖掘、爆破、地基加固、打井、基坑施工、桩基础施工、钻探、灌浆、喷锚、地下顶进作业；
- （三）敷设或者搭架管线、吊装等架空作业；
- （四）取土、采石、挖沙、疏浚河道；
- （五）大面积增加或者减少建（构）筑物载荷的活动；
- （六）电焊、气焊和使用明火等具有火灾危险作业；
- （七）其他可能影响运营安全的作业行为。

特别保护区内，除必需的市政、园林、环卫和人防工程等，以及对现有建筑进行改建、扩建并依法办理相关手续的建设工程外，不得进行其他建设活动。

第十五条 任何单位和个人在实施第十四条规定行为的过程中，出现危及或者可能危及城市轨道交通运营安全情形的，应当立即停止作业，采取补救措施，并及时报告城市轨道交通运营主管部门等有关单位。

任何单位和个人在结束第十四条规定的行为后，应当会同建设

单位和运营单位评估作业对城市轨道交通运营安全产生的影响。评估认为影响运营安全的，相关组织或者个人应当立即采取措施消除影响。

第十六条 建设单位和运营单位应当建立控制保护区巡查制度，组织日常巡查。在作业过程中，建设单位和运营单位有权进入作业现场进行巡查，发现危及或者可能危及城市轨道交通运营安全的情形，有权予以制止，并要求相关责任单位或者个人采取措施消除妨害；逾期未改正的，及时报告有关部门依法处理。

第十七条 建（构）筑物、植物所有者或者管理者应当对城市轨道交通控制保护区内危及运营安全的建（构）筑物、植物采取措施，排除危险。

城市轨道交通地面或者高架线路两侧的建（构）筑物和植物，应当符合控制保护区安全要求，不应影响线路检修维护，不应妨碍行车瞭望，不应侵入线路限界。

使用城市轨道交通高架线路桥下空间不得危害运营安全，预留桥梁日常检查、检测和养护维修条件。责任单位不能排除危险，危及城市轨道交通运营安全、情况紧急的，运营单位可以先行处置，及时报告有关部门依法处理。

第十八条 建设单位应当对城市轨道交通设施设备质量进行监督管理，对存在设计、制造或者安装缺陷的，应当督促设备生产者、

销售者或者安装者等消除缺陷。

第十九条 运营单位应当建立健全本单位的城市轨道交通运营设施设备及配套电气设施等相关设施设备定期检查、检测评估、养护维修、更新改造制度和技术管理体系，并报城市轨道交通运营主管部门备案。

运营单位应当对设施设备进行定期检查、检测评估，及时养护维修、更新改造和保存记录，确保城市轨道交通各系统设施设备完好，设施设备运行符合相关规定和标准。

第二十条 运营单位应当建立网络安全管理制度，严格落实网络安全有关规定和等级保护要求，加强列车运行控制等关键系统信息安全保护，定期开展信息安全等级保护评估工作，提升网络安全水平。

第二十一条 任何单位和个人都不得从事下列危害城市轨道交通运营设施设备安全的行为：

（一）损坏隧道、轨道、路基、高架、车站、通风亭、冷却塔、变电所（站）、管线、护栏护网等设施；

（二）损坏列车或者干扰列车正常运行；

（三）损坏车辆、机电、电缆、自动售检票等设备，干扰通信信号、视频监控等系统；

（四）擅自在高架桥梁及附属结构上钻孔打眼，搭设电线或者

其他承力绳索，设置附着物；

（五）损坏、移动、遮盖、占用安全标志、监测设施及安全防护设备；

（六）在通风口、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；

（七）在出入口、通风亭、变电所（站）、冷却塔、架空电力线路、高架线路外侧范围内搭建临时棚屋、铁皮屋等建（构）筑物，堆放或悬挂塑料、薄膜、帆布等易飘挂物以及垃圾、沙石等影响运营安全的行为；

（八）其他危害城市轨道交通运营设施设备安全的行为。

第四章 运营安全管理

第二十二条 城市轨道交通运营主管部门应根据需要定期修订本市城市轨道交通运营安全管理规范，制定年度运营安全管理目标。

运营单位应按照年度运营安全管理目标编制实施方案，报送城市轨道交通运营主管部门。

第二十三条 运营单位依法承担城市轨道交通运营安全主体责任，建立健全运营安全责任体系，依照规定设置专门安全管理机构和配备专职管理人员，保障安全运营所必需的资金投入。

运营单位应当与委外维修单位签订委外维修协议，在协议中规

定委外维修单位安全管理职责、人员安全培训和上岗条件、应急演练和救援、运营单位对重点维修项目的日常监督检查和验收基本要求等。

第二十四条 运营单位应当按照有关规定，完善风险分级管控和隐患排查治理双重预防制度，建立风险数据库和隐患排查手册，对可能影响安全运营的风险隐患及时整改，向城市轨道交通运营主管部门报告。

城市轨道交通运营主管部门应当建立运营重大隐患治理督办制度，督促运营单位采取安全防护措施，尽快消除重大隐患；对非运营单位原因不能及时消除的，应当报告市人民政府依法处理。

第二十五条 运营单位应当按照相关标准和规定制定安全培训计划，对城市轨道交通运营人员开展安全和技能培训教育，提升作业技能水平。

城市轨道交通列车驾驶员、行车调度员、行车值班员、信号工、通信工等重点岗位人员应当通过安全背景审查，公安机关应当予以协助，经考核合格后上岗。

运营单位应当对列车驾驶员等重点岗位人员定期开展心理测试，对不符合要求的及时调整工作岗位。

第二十六条 城市轨道交通运营主管部门应当按照有关规定组织第三方专业机构对城市轨道交通运营线网定期开展运营安全评估

工作。

城市轨道交通运营主管部门应当定期对运营单位的年度运营安全管理目标落实情况进行检查，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。

针对发生生产安全事故，频发其他事故及故障或者存在重大事故隐患的，城市轨道交通运营主管部门可以组织专业机构开展专项安全评估。

第二十七条 市公安机关负责城市轨道交通安全检查的监督管理，指导安检单位制定安全检查设备、检查人员等配备标准及操作规范。安检单位依法对乘客携带的物品进行安全检查，对携带危害公共安全危险品的乘客，应责令出站；拒不出站的，由公安机关依法处理。

运营单位应当按规定在车站醒目位置公示城市轨道交通禁止、限制携带物品目录。

第二十八条 城市轨道交通运营主管部门和运营单位应当建立城市轨道交通运营信息统计分析制度，按照有关规定及时报送相关信息。

第二十九条 任何单位和个人都不得从事如下危害城市轨道交通运营安全的行为：

（一）拦截列车；

（二）在列车车门或站台门提示警铃鸣响时强行上下列车，车门或站台门关闭后扒门；

（三）擅自进入隧道、轨道或者其他禁入区域；

（四）在轨道上放置、丢弃障碍物，向城市轨道交通列车、机车、维修工程车等投掷物品；

（五）在城市轨道交通的地面线路轨道上擅自铺设平交道口、平交人行道；

（六）攀爬或者跨越围栏、护栏、护网、站台门等；

（七）擅自操作有警示标志的按钮和开关装置，在非紧急状态下动用紧急或者安全装置；

（八）故意干扰城市轨道交通专用通讯频率；

（九）在车站或者列车内滋事斗殴；

（十）在城市轨道交通车站出入口 5 米范围内停放车辆、乱设摊点等，妨碍乘客通行和救援疏散；

（十一）在通风口、车站出入口 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；

（十二）在出入口、通风亭、变电所、冷却塔周边躺卧、留宿、堆放和晾晒物品；

（十三）在地面或者高架线路两侧各 100 米范围内升放风筝、气球等低空飘浮物体和无人机等低空飞行器；

（十四）携带有毒、有害、易燃、放射性、腐蚀性物品、电动类车（不包括残疾人助力车）以及其他可能危及人身和财产安全的危险物品进站、乘车；

（十五）在车站、列车内吸烟，点燃明火；

（十六）在运行的自动扶梯上逆行、推挤、嬉戏打闹；

（十七）其他危害城市轨道交通运营安全的行为。

第五章 运营服务管理

第三十条 城市轨道交通运营主管部门应当根据定期修订本市城市轨道交通运营服务管理规范、乘客守则及年度运营服务目标。

运营单位应当按照年度运营服务目标作出年度运营服务承诺，向社会公布，编制年度运营服务目标实施方案和月度、年度运营管理信息，报送城市轨道交通运营主管部门。

第三十一条 运营单位应当根据城市轨道交通沿线乘客出行规律及网络化运输组织要求，合理编制运行图，报城市轨道交通运营主管部门备案。

运营单位应当按照规定的线路、时间、站点运营。当调整运行图严重影响服务质量时，应当向城市轨道交通运营主管部门说明理由，不得无故暂停或者终止整条线路或者部分区段运营。

遭遇自然灾害、恶劣气象条件、重大疫情、恐怖袭击、刑事案

件等严重影响城市轨道交通运营安全的突发事件，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区段的运营，并报告城市轨道交通运营主管部门。

第三十二条 运营单位客运服务人员应当按照规定穿着服装、佩戴标识，礼貌待客，文明服务。

运营单位应当向残障乘客提供必要的服务，在条件允许的车站设置专用母婴室。

第三十三条 运营单位应当通过标识、广播、视频设备、网络等多种方式按照下列要求向乘客提供运营服务和安全应急等信息：

（一）在车站醒目位置公布首末班车时间、城市轨道交通线网示意图、进出站指示、换乘指示和票价信息；

（二）在站厅或者站台提供列车到达、间隔时间、方向提示、周边交通方式换乘、安全提示、无障碍出行等信息；

（三）在车厢提供城市轨道交通线网示意图、列车运行方向、到站、换乘、开关车门提示等信息；

（四）首末班车时间调整、车站出入口封闭、设施设备故障、限流、封站、甩站、暂停运营等非正常运营信息；

（五）在车站醒目位置张贴紧急联系电话。

第三十四条 乘客应当持有效车票乘车。乘客无票或者持无效车票乘车的，应当按照城市轨道交通出闸站线网单程最高票价补交

票款。

城市轨道交通因故障不能正常运行的，乘客有权在 10 日内持有效车票要求运营单位按照当次购票金额办理退款。

第三十五条 城市轨道交通运营主管部门和运营单位应当分别建立投诉受理制度，公开投诉电话，接受乘客投诉。运营单位应当每季度将乘客投诉及处理情况报送城市轨道交通运营主管部门。

运营单位应当自受理投诉之日起 10 个工作日内作出答复。乘客对答复有异议的，可以向城市轨道交通运营主管部门投诉。城市轨道交通运营主管部门应当自受理乘客投诉之日起 10 个工作日内作出答复。

第三十六条 城市轨道交通运营主管部门应当组织第三方专业机构对运营单位客运服务、运营秩序、站台容貌、环境卫生、投诉处理等方面开展乘客满意度调查和服务质量评价，及时发布年度运营服务质量评价报告。

第三十七条 在城市轨道交通车站、车厢、隧道、站前广场等范围内设置广告、商业设施的，不得影响正常运营，不得影响导向、提示、警示、运营服务等标识识别、设施设备使用和检修，不得挤占出入口、通道、应急疏散设施空间和防火间距。

城市轨道交通车站站台、站厅层不应设置妨碍安全疏散的非运营设施。

第三十八条 运营单位应当严格执行市人民政府批准的票价并予以公布，不得擅自调整。

第三十九条 禁止下列影响城市轨道交通运营秩序的行为：

（一）在车站及出入口、通道内或者其他城市轨道交通设施内无照设点、乱摆卖、停放车辆；

（二）在车站、列车或者其他城市轨道交通设施上涂写、刻画或者未经许可悬挂、张贴、派发宣传品；

（三）在车站、列车或者其他城市轨道交通设施内随地吐痰、便溺，乱吐口香糖，乱扔果皮、纸屑等废弃物；

（四）在禁止吸烟区域内吸烟，或者携带点燃的卷烟、雪茄、烟斗；

（五）在车站、列车或者其他城市轨道交通设施内推销产品或从事营销活动，乞讨、卖艺、歌舞表演、捡拾垃圾，使用电子设备时外放声音造成环境噪声污染；

（六）在车站和列车内进食（婴儿、病人除外）；

（七）在车站或者列车内躺卧、踩踏座席、追逐打闹、大声喧哗，骑行平衡车、电动车（不包括残疾人助力车）、自行车，使用滑板（轮滑）、独轮车等；

（八）携带充气气球或者宠物（导盲犬、军警犬除外）、家禽等动物乘车；

（九）携带严重异味水果（食品）及其他妨碍公共卫生，影响车站、列车环境卫生的物品；

（十）不按规定购票乘车，经运营单位追索后仍拒付票款；

（十一）在车站和列车内滋扰乘客等其他影响城市轨道交通运营秩序的行为。

第六章 应急管理

第四十条 市人民政府建立运营突发事件处置工作机制，明确相关部门和单位的职责分工、工作机制和工作要求，各相关单位应当严格落实。

运营单位应当建立健全应急指挥机制，组建应急救援队伍，配备应急人员，完善应急值守和报告制度，定期组织应急处置培训及演练，配备必要的应急救援器材、设备和物资，进行日常保养和维护。

第四十一条 城市轨道交通运营主管部门应会同市应急管理、公安机关、卫生健康等有关部门及消防救援机构制定本市城市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。

运营单位应当按照有关法律、法规要求建立运营突发事件应急预案体系，制定综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案。运营单位应当组织专家对专项应急预案进行评审。对涉及不同运营单位的共管换乘站，应当制定客运组织协同处置应急预案。

第四十二条 城市轨道交通运营主管部门应当按照有关法律、法规要求，在市人民政府领导下会同有关部门定期组织开展联动应急演练。运营单位应当定期组织运营突发事件应急演练，其中综合应急预案演练和专项应急预案演练每半年至少各组织一次。现场处置方案演练应当纳入日常工作，开展常态化演练。运营单位应当组织社会公众参与应急演练，引导社会公众正确应对突发事件。

第四十三条 运营单位应当在城市轨道交通车站、车辆、地面和高架线路等区域的醒目位置设置安全警示标志，按照规定在车站、车辆配备灭火器、报警装置和必要的救生器材，确保能够正常使用。

第四十四条 市水务、自然资源、气象、地震等相关部门应当加强对洪涝、地质灾害、气象灾害、地震等信息的收集，及时告知运营单位可能导致突发事件的信息。

运营单位应当及时对可能导致突发事件的风险信息进行分析研判，可能导致运营突发事件时，应当通过多种方式依照有关规定发布预警信息。

第四十五条 市相关部门和运营单位应当按照应急预案的要求，通过多种形式及时向社会发布运营突发事件信息、救援信息及接驳换乘信息。

第四十六条 城市轨道交通发生运营突发事件的，运营单位应当按照应急预案要求，组织力量开展应急抢险救援，疏散乘客及信

息发布工作，向城市轨道交通运营主管部门、应急管理、公安机关等相关部门及消防救援机构报告。城市轨道交通运营主管部门、应急管理、公安机关等部门及消防救援机构应当依据应急预案要求依法处置。

第四十七条 运营单位应当加强城市轨道交通客流监测。可能发生大客流时，应当按照预案要求及时增加运力进行疏导；大客流可能影响运营安全时，运营单位可以采取限流、封站、甩站等措施。

因运营突发事件、自然灾害、社会安全事件以及其他原因危及运营安全时，运营单位可以暂停部分区段或者全线网的运营，根据需要及时启动相应应急保障预案，做好客流疏导和现场秩序维护，并报告城市轨道交通运营主管部门。

运营单位采取限流、甩站、封站、暂停运营措施应当及时告知公众，其中封站、暂停运营措施还应当向城市轨道交通运营主管部门报告。

第四十八条 城市轨道交通运营主管部门和运营单位应当建立城市轨道交通运营安全重大故障和事故报送制度。

城市轨道交通运营主管部门和运营单位应当定期组织对重大故障和事故原因进行分析，不断完善城市轨道交通运营安全管理制度以及安全防范和应急处置措施。

第七章 法律责任

第四十九条 违反本办法规定的行为，有关法律、法规、规章已有处罚规定的，从其规定。

第五十条 有关行政主管部门和工作人员在城市轨道交通运营管理工作中有玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊行为的，由其任免机关或者监察机关对直接负责的主管人员和其他责任人员责令改正，并依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附则

第五十一条 有轨电车参照本办法执行。

第五十二条 本办法自2021年3月1日起施行。东莞市人民政府2016年1月27日公布的《东莞市城市轨道交通运营管理办法》（市政府令第145号）同时废止。

公开方式：主动公开

抄送：省政府办公厅，省司法厅。

市委书记、副书记、常委，市人大常委会主任，市政府市长、副市长，市政协主席，市政府秘书长、副秘书长。

各镇人民政府（街道办事处），市府直属各单位。

市委直属各单位，市人大办，市政协办，市纪委，市中级人民法院，市检察院，中央、省属驻莞有关单位。

东莞市人民政府办公室综合一科

2021 年 1 月 10 日印发
