

深圳市城市轨道交通运营管理办法

深圳市人民政府令 第 278 号

《深圳市城市轨道交通运营管理办法》已经 2015 年 5 月 27 日市政府五届一百三十五次常务会议审议通过，现予发布，自 2015 年 9 月 1 日起施行。

市长 许勤

二〇一五年七月四日

第一章 总则

第一条 为加强城市轨道交通运营管理，保障运营秩序和运营安全，维护乘客和城市轨道交通运营单位的合法权益，促进城市轨道交通行业持续健康发展，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的城市轨道交通运营及相关管理活动。

第三条 本办法所称城市轨道交通，是指本市地铁、轻轨、单轨、磁悬浮轨道等自成封闭体系的城市轨道交通公共客运系统。

本办法所称城市轨道交通设施，是指城市轨道交通的轨道、隧道、桥梁、车站（含出入口、通道等）、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。

第四条 城市轨道交通运营遵循安全运营、规范服务和市场化的原则。

第五条 市交通运输行政主管部门（以下简称主管部门）是城市轨道交通运营监督管理部门，负责本办法的组织实施和监督检查，并履行以下主要职责：

（一）制定并公布城市轨道交通运营服务规范；

（二）审定城市轨道交通运营单位（以下简称运营单位）的运营服务标准并监督其执行；

（三）指导运营单位制定乘客守则；

（四）监督检查运营单位履行安全管理、运营服务等职责情况；

（五）根据职责组织制定和统筹实施市政府城市轨道交通运营突发事件应急预案，调查和处理影响运营安全和公共服务的重大行车事故、设备系统严重故障、行车大面积或者长时间延误等事件及乘客投诉；

（六）协助市价格主管部门制定城市轨道交通运营票价，会同市价格主管部门指导运营单位制定相关的票卡制式标准、票务政策及线网票款清分规则；

（七）制定并组织实施城市轨道交通沿线公交线路接驳换乘方案，协调各运营单位和线路间的服务安排和管理分工等事项；

（八）依法查处城市轨道交通运营管理中的违法行为；

（九）法律、法规、规章和市政府规定的其他职责。

市发展改革、规划国土、住房建设、公安、市场监管、卫生计生、城市管理等有关行政管理部门依照各自职责，协同做好城市轨道交通运营监督管理工作。

城市轨道交通沿线所在地的区政府（含新区管理机构）应当配合主管部门实施本办法，协助做好本辖区范围内的城市轨道交通公众安全文明宣传教育、应急抢险救援等工作。

第六条 城市轨道交通运营管理机构（以下简称运营管理机构）受交通运输、城市管理、住房城乡建设、市场监管、文化旅游等有关行政管理部门的委托，在城市轨道交通及相关综合交通枢纽内，对危害运营安全、扰乱运营秩序及损坏城市轨道交通设施等行为实施行政处罚。

第七条 市政府依法确定的运营单位负责城市轨道交通日常运营工作，并承担以下主要责任：

（一）依法承担城市轨道交通运营安全管理主体责任，建立安全运营制度及风险评估制度，制定本单位各类突发事件应急预案；

（二）按照国家标准、行业标准及相关技术规范建设、维护、改造城市轨道交通设施；

（三）负责运营秩序管理，按照运营服务标准及实时客流需求情况，提供安全、有序、高效的城市轨道交通运营服务；

（四）制定乘客守则，加强城市轨道交通安全文明宣传教育，引导乘客文明乘车；

（五）按照规定购买公众责任险和其他保险；

（六）维护城市轨道交通设施范围内的环境卫生；

（七）法律、法规、规章和市政府规定的其他责任。

第八条 任何单位和个人应当遵守城市轨道交通运营

管理规定和乘客守则，不得危害运营安全、扰乱运营秩序及损坏城市轨道交通设施。

第九条 任何单位和个人发现有盗窃、损坏城市轨道交通设施或者其他危害运营安全行为的，应当及时报警或者向运营单位报告。

第二章 运营服务

第十条 新建城市轨道交通建设工程竣工后，城市轨道交通建设单位（以下简称建设单位）应当组织工程初验。

初验合格后，建设单位应当向运营单位提供技术档案和相关资料，并配合运营单位开展试运行工作，对设备、设施进行调试和安全测试。试运行期限不得少于三个月，并不得进行载客运营。

第十一条 试运行期满后，运营单位应当按照主管部门的要求组织专家开展试运营条件评审，评审合格并经主管部门批准后，可以进行试运营。试运营期限不得少于一年。

试运营期满并满足正式运营基本条件，且工程按照规定验收合格的，经市政府批准后，投入正式运营。

第十二条 运营单位应当根据主管部门审定的服务标准和客流增长预测情况，配备相应列车和相关设施、设备，提供安全、便捷的城市轨道交通运营服务。运营单位提供的实际服务水平不得低于主管部门审定的城市轨道交通运营服务标准。

主管部门可以根据安全管理及公众利益需要，临时调整运营服务标准，各运营单位应当执行。

第十三条 运营单位应当作出年度服务承诺，不断提高城市轨道交通运营服务水平，并向社会公布，接受社会监督。

运营单位应当于每年 1 月 31 日前将上年度服务承诺履行情况向社会公布；实际运营服务水平未达到服务承诺的，应当说明理由并提出改进措施。主管部门对运营单位未履行服务承诺的，纳入商事主体信用信息系统。

第十四条 运营单位应当于每月 15 日及每年 1 月 31 日前按照主管部门的要求分别提交上一月度的运营情况月报、上一年度的运营情况年报及下一年度的运营计划。运营月报、运营年报及运营计划的主要内容由主管部门规定。

运营单位在实际运营过程中改变年度运营计划的，应当报主管部门备案；降低原计划服务水平的，应当说明理由。

第十五条 运营单位应当在车站醒目位置公布首末班车行车时刻、列车运行状况提示和换乘指示。列车运行中，运营单位应当在车厢内通过广播、电子显示屏等播报站名及其他必要的运营服务提示信息。

列车因故延误 8 分钟以上或者需要调整首末班车行车时间的，运营单位应当及时通过广播、电子显示屏等告知乘客延误或者调整的情况；列车因故延误或者可预见延误 15 分钟以上的，还应当及时向主管部门报告。

列车因故延误的，乘客可以要求运营单位出具书面列车延误信息。

第十六条 运营单位应当承担城市轨道交通设施范围内的环境卫生责任，采取措施确保环境卫生符合国家卫生标准。

运营单位应当依据国家有关标准落实污染防治措施，妥善保管危险化学品，减少风亭运行和地面线路列车运行产生的噪声污染。

第十七条 运营单位应当建立乘客遗失物招领信息查询平台，及时发布乘客遗失物招领信息。自招领信息发布之日起6个月内无人认领的，移送市公安机关、财政部门处理。

遗失物为难以保存的易腐、易变质等物品的，可由运营单位即时处理。

第十八条 运营单位应当按照国家标准、广东省和本市的技术规范设置城市轨道交通导向标志和安全警示标志。

运营单位应当在车站周边500米半径范围内的合适位置按照规范设置城市轨道交通站外导向标志。城市轨道交通站外导向标志可以与其他城市公用标志组合设置。

运营单位在车站出入口周边物业范围内设置城市轨道交通导向标志的，周边物业所有人、使用人应当予以配合。周边物业所有人、使用人不得擅自设置城市轨道交通导向标志。

第十九条 运营单位在城市轨道交通车辆段和车站范围内设置广告、商业店铺或者敷设管线的，应当符合规划及相关规定，不得影响城市轨道交通正常运营，并应当满足运营安全管理的要求。

在城市轨道交通设施范围内拍摄视频影像或者广告等活动，可能对正常运营秩序造成影响的，应当事先征得运营单位同意。

第二十条 城市轨道交通票价实行政府定价。市价格主管部门应当会同主管部门按照法定程序提出票价方案，报市政府批准后实施。

主管部门会同市价格主管部门指导运营单位制定城市轨道交通票卡制式标准及票务政策，并监督实施。运营单位可以自行发行次票、日票、纪念车票等特殊车票。

第二十一条 运营单位应当执行市政府批准的票价并予以公布，不得擅自调整。市市场监督管理部门应当对运营单位执行票价情况进行监督检查。

运营单位应当在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，可以向市价格主管部门提出票价调整建议。

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。

第二十二条 运营单位应当建立培训考核制度，对从业人员进行安全教育和业务技能培训，保证从业人员符合本岗位专业技能要求。

按照国家、广东省和本市规定应当具备相应上岗资格的城市轨道交通驾驶员、调度员、行车值班员等人员，应当按照相关规定进行培训，考核合格后方可持证上岗。

第二十三条 运营单位不能正常运营时，市政府可以临

时指定其他运营单位运营。

原运营单位应当在市政府规定的期限内，将维持城市轨道交通正常运营所需的设施、设备、档案等移交市政府指定的运营单位。

第二十四条 运营单位不得擅自暂停整条线路或者部分路段运营。

因城市轨道交通设施故障、超出预设防护等级的自然灾害或者发生突发事件等，严重影响城市轨道交通运营安全的，相关路段及线路可以暂停运营，运营单位应当及时组织乘客疏散，按照应急预案的要求及时报告有关行政管理部门并向社会公告。

除前款规定的情形外，城市轨道交通因重大安全隐患、新线路建设、重大技术改造等需要暂停运营的，运营单位应当报主管部门批准。

第二十五条 运营单位应当建立乘客投诉处理、建议收集机制，在车站、列车内明显位置公布主管部门和本单位投诉、建议受理电话和电子邮箱。

运营单位对乘客投诉应当及时予以答复；需要调查的，运营单位应当自受理投诉之日起 10 个工作日内予以答复。乘客对运营单位投诉处理结果有异议的，可以向主管部门投诉。

第三章 乘客行为规范

第二十六条 乘客进站、乘坐城市轨道交通，应当遵守城市轨道交通乘客守则和社会公德，听从运营单位工作人员的合理指示及要求，爱护城市轨道交通设施和公共环境卫生。

第二十七条 乘客应当持对应所乘区间和车厢种类的有效车票进站乘车，但按照规定可以免费乘车的除外。乘客进入付费区后，除乘客有禁止进站乘车情形或者运营单位自身原因外，不予退票。城市轨道交通因故不能正常运营的，乘客有权持有效车票要求运营单位按照票价退还票款。

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。持优惠乘车证件的乘客应当积极配合运营单位工作人员查验。

乘客携带重量大于 20 公斤且不超过 30 公斤的物品，或者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行李车票。

第二十八条 运营单位可以查验乘客的车票。无票、持无效车票、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，由运营单位按照出闸站线网单程最高票价补收票款，并按照应补票款的 10 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。

无票、持无效车票、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乘客，被运营单位查实一年内有 3 次以上前述行为的，运营单位可以将其逃票行为函告公

共征信机构，录入其个人信用信息系统。

第二十九条 乘坐城市轨道交通自入闸时起超过规定时限的，乘客应当按照线网最高单程票价补交票款，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；未补足票款的，由运营单位按照应补票款的5倍加收票款。

乘坐城市轨道交通一个车程既超时又超程的，乘客应当按照本条第一款及第二款的规定补交票款。

乘客所持车票票款不足以支付其所乘车厢种类的票款的，应当主动补足票款；未补足票款的，运营单位按照应补票款的5倍加收票款。

第三十条 精神障碍患者、学龄前儿童进站及乘车的，应当由其监护人陪同。

严重精神障碍患者、有危及他人健康的传染病患者及其他对公共安全有危害的人，不得进站及乘车。

第三十一条 禁止携带以下动物、物品进站乘车：

（一）除盲人乘车时携带的导盲犬及执行任务的军警犬外的其他活体动物；

（二）爆炸性、易燃易爆性、毒害性、腐蚀性、放射性物品及传染病病原体；

（三）除执行公务外的枪械弹药、管制刀具及各类攻击性武器；

（四）易污损、有严重异味或者无包装易碎的物品，未

能妥善包装的肉制品及其他妨碍公共卫生的物品；

（五）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）、尖锐物品等有安全隐患或者影响应急逃生的物品；

（六）重量超过 30 公斤或者外部尺寸长宽高之和超过 1.6 米的物品；

（七）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，由市公安局会同主管部门公告，并由运营单位在车站予以张贴、陈列。

乘客携带本条第一款第二项、第三项规定的物品的，运营单位应当拒绝其进站乘车，并移送公安机关依法处理；携带本条第一款第一项、第四项至第七项规定的动物或者物品的，运营单位应当拒绝其进站乘车或者责令其出站。

第三十二条 运营单位可以对乘客及其携带的物品进行安全检查。乘客应当接受、配合安全检查；不接受安全检查的，运营单位应当拒绝其进站乘车或者责令其出站。

乘客强行进入城市轨道交通车站或者拒不出站、扰乱安全检查现场秩序的，运营单位应当进行劝阻和制止；违反治安管理规定的，移送公安机关依法处理。

运营单位应当配合公安机关做好治安、反恐工作，确保乘客乘车安全。

第三十三条 在城市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）妨碍列车正常运行；

（三）擅自进入轨道、隧道、桥梁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）冲抢、阻碍屏蔽门、安全门、列车车门开关或者强行上下车；

（六）在运行的自动扶梯或者活动平台跑动、打闹或者逆向行走；

（七）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安全装置；

（八）在车站或者列车内起哄，扰乱乘车秩序；

（九）携带重量超过 20 公斤或者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；

（十）堵塞通道及出入口，或者有其他阻碍、影响乘客顺畅通行的行为；

（十一）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、飞越城市轨道交通设施范围；

（十二）在车站付费区及列车内饮食，但婴儿饮食除外；

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

（十四）涂写、刻画，擅自悬挂物品或者张贴、派发传

单（广告）、礼品等；

（十五）擅自设摊或者从事销售活动，擅自以营利为目的招揽搬运行李、物品；

（十六）揽客拉客、乞讨、捡拾垃圾（含报纸）、卖艺、躺卧、踩踏车站及车厢内的座位；

（十七）穿溜冰鞋（板）滑行、追逐打闹，大声喧哗、弹奏乐器、播放音乐等影响乘客乘车的；

（十八）其他违反城市轨道交通运营安全、运营秩序及城市轨道交通设施容貌、环境卫生管理规定的行为。

第四章 安全管理

第三十四条 城市轨道交通规划设计应当充分考虑运营服务需要，设计、建设过程应当有运营单位的相关人员全程参与。

城市轨道交通设施设计、建设应当符合城市轨道交通运营功能配置规范，并按照相关标准配置安全可靠的运营设施、设备和服务设施。

第三十五条 运营单位应当执行有关安全生产的法律法规和标准，建立安全管理制度和操作规程，完善安全生产管理体系，发现城市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事故隐患。

第三十六条 运营单位应当按照国家标准或者行业标准设计、采购、安装、调试、验收城市轨道交通设施、设备，

并按照消防管理、事故救援的有关规定设置消防、防汛、防护、报警、救援等器材和设备。

运营单位应当建立设施、设备检查和维修台账制度，确保城市轨道交通各系统设施、设备完好，并配合相关行政管理部门开展安全检查。

运营单位应当建立和落实城市轨道交通安全监控设施保密制度，保护乘客隐私。

第三十七条 运营单位应当对城市轨道交通关键部位和关键设备进行定期检测和长期监测。

城市轨道交通设施属于特种设备的，运营单位应当按照有关规定使用、保养，接受法定检测机构的检测。发生问题的，运营单位应当向特种设备行政管理部门报告。

第三十八条 禁止下列危害城市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）损坏车辆、隧道、桥梁、轨道、路基、车站等设施、设备；

（三）损坏或者干扰机电设备、电缆和通信信号系统；

（四）非法拦截列车或者阻碍列车正常运行；

（五）不当使用城市轨道交通设施，危害他人人身、财产安全或者城市轨道交通正常运营；

（六）在城市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；

（七）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；

（八）在车站出入口、通风亭、变电站、冷却塔外侧 5 米范围内堆放、晾晒物品、停放车辆、摆设摊点、候车拉客及其他妨碍乘客通行和救援疏散的行为；

（九）其他危害城市轨道交通运营安全的行为。

第三十九条 城市轨道交通设置安全保护区。安全保护区包括以下范围：

（一）地下车站（含地下通道）、隧道外边线外侧 50 米内；

（二）地面车站、高架车站及线路轨道外边线外侧 30 米内；

（三）车站出入口、通风亭、变电站、跟随所、冷却塔等建筑物（构筑物）、设备外边线外侧 10 米内；

（四）城市轨道交通专用电缆沟、架空线等供电设施及室外给排水设施（含排水检查井、给水水表井、化粪池、消火栓、水泵接合器、给排水管道及阀门等）外侧 10 米内。

运营单位根据前款规定及实际情况编制安全保护区设置方案，报市规划国土部门审定后向社会公布。

遇特殊地质条件的，运营单位可以提出申请扩大城市轨道交通安全保护区范围的方案，经市规划国土部门审定，并报主管部门、市住房城乡建设部门备案后实施。

第四十条 在城市轨道交通安全保护区内进行下列作

业的，除应急抢险外，作业单位应当委托专业机构对规划设计方案、施工方案进行城市轨道交通运营安全影响及防范措施可行性评估，根据评估意见进行修改并书面征求运营单位意见后，报有关行政管理部门予以规划、施工许可：

（一）建造或者拆除对城市轨道交通运营安全有较大影响的建筑物、构筑物；

（二）从事打桩、挖掘、钻探、地下顶进、爆破、架设、降水、地基加固等施工作业；

（三）修建塘堰、开挖河道水渠、采石挖沙、打井取水；

（四）敷设管线或者设置跨线等架空作业，埋设电缆、管道设施，穿凿通过城市轨道交通路基的地下坑道；

（五）移动、拆除或者搬迁城市轨道交通设施；

（六）其他可能危害城市轨道交通运营安全的作业。

作业单位按照前款规定书面征求运营单位意见的，运营单位应当自收到相关材料之日起 20 个工作日内向作业单位出具书面意见。运营单位逾期未出具书面意见的，作业单位可以直接报有关行政管理部门予以规划、施工许可。

第四十一条 运营单位负责安全保护区日常巡查和管理。对安全保护区内的作业活动，运营单位有权进入现场进行检查，要求作业单位提供有关工程文件和资料；发现可能危害城市轨道交通建设或者运营安全行为的，应当及时制止并予以纠正。对拒不改正的单位或者个人，运营单位应当及时报告并移送相关部门处理。

管线在安全保护区内的，权属单位应当加强对防洪设

施、管线的巡查、维护和管理，并与运营单位建立共享管线基本信息制度和运行状态通报制度。权属单位维护管线的，运营单位应当予以支持和配合。

第四十二条 主管部门对城市轨道交通运营安全进行监督检查，发现安全隐患的，应当责令运营单位采取措施消除安全隐患。运营单位应当按照要求及时整改。

运营单位在进行城市轨道交通沿线安全性检查或者消除相关安全隐患时，沿线相关单位和个人应当予以支持和配合。其他单位造成城市轨道交通设施安全隐患的，由该单位负责消除隐患，也可以委托运营单位消除隐患，但应当承担相应费用。

第四十三条 运营单位应当每年开展运营安全系统评估工作，每五年委托具有相应资质的专业机构组织开展城市轨道交通运营安全及服务情况评估，并提出改进意见。评估报告及运营单位改进计划应当报主管部门备案。

运营单位发生重特大安全事故、频发其他事故及故障或者存在重大事故隐患且无法证明达到安全生产条件的，主管部门可以要求运营单位委托专业机构开展运营安全评估。

第五章 应急和事故处置

第四十四条 主管部门应当会同市政府有关部门及运营单位、公共汽车经营单位等拟定本市城市轨道交通运营突发事件应急预案，报市政府批准后实施。

市交通运输应急指挥机构应当根据情况及时启动城市轨道交通突发事件应急预案，组织指挥处置突发事件。相关部门、辖区政府及公共汽车、电力、通信、供水等单位，应当按照城市轨道交通突发事件应急预案进行应急保障和抢险救援。

涉及恐怖袭击、治安类的突发事件，由市公安局负责启动相应的反恐、治安类应急预案，并组织指挥处置。

第四十五条 运营单位应当按照规定制定城市轨道交通运营突发事件各专项应急预案，重大应急预案应当按照规定报有关部门备案。

城市轨道交通发生突发事件的，运营单位应当按照各专项应急预案要求，组织抢修、抢救、人员疏散及信息发布工作，并向市应急管理部门和主管部门报告。

第四十六条 运营单位应当配套建设应急救援场所及相应设施、设备，组建应急队伍，定期组织应急处置培训和应急演练，建立与地面交通应急保障联动机制，提高协同处置能力。

第四十七条 运营单位应当建立信息发布制度，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。

城市轨道交通内的广播、电子显示屏及其他媒体，应当优先满足发布运营服务信息、灾害预警信息、应急指引及安全文明乘车宣传等需要，运营信息发布、公益宣传所占广告时段比例不得低于主管部门规定的标准。

城市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。

第四十八条 因节假日出行、大型活动等原因造成客流量上升的，主管部门可以要求并提前通知运营单位临时调整运营服务计划，运营单位应当执行。

城市轨道交通客流量激增，严重影响运营秩序并可能危及运营安全的，运营单位应当采取限制客流量等临时措施，及时调整行车方案，确保运营安全。

第四十九条 城市轨道交通设施范围内发生人身伤亡事故的，运营单位应当按照规定及时向有关部门报告，按照先抢救受伤者及确保运营安全前提下恢复正常运行、后处理事故的原则处理。

构成安全生产事故的，按照安全生产管理相关法律法规进行事故调查处理。未涉及人员伤亡，但对运营服务造成重大影响事故，主管部门可以直接组织调查，也可以要求运营单位组织专家进行调查。

第六章 法律责任

第五十条 运营单位在城市轨道交通运营过程中造成乘客损害的，应当承担损害赔偿责任，但损害是乘客自身原因造成的或者运营单位能够证明损害是乘客故意、重大过失造成的除外。

运营单位对进入城市轨道交通付费区的乘客未尽到安全保障义务，造成乘客损害的，应当承担损害赔偿责任。因

第三人的行为造成乘客损害的，由第三人承担损害赔偿责任；运营单位未尽到安全保障义务的，承担相应的损害赔偿责任。

运营单位因过错造成城市轨道交通车站付费区外行人损害的，应当依法承担损害赔偿责任。

第五十一条 运营单位有下列情形之一的，由主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处2万元罚款：

（一）违反本办法第十三条规定，未按照规定向社会公布年度服务承诺或者服务承诺履行情况的；

（二）违反本办法第十四条规定，未按照规定向主管部门提交运营情况报告、运营计划，或者改变运营计划未向主管部门备案的；

（三）违反本办法第十五条第一款、第二款规定，未按照规定公布运营服务提示信息，或者未向主管部门报告列车延误情况的；

（四）违反本办法第十六条规定，环境卫生不符合国家标准，或者未按照规定落实污染防治措施，造成环境污染的；

（五）违反本办法第十七条第一款规定，未按照规定处理乘客遗失物的；

（六）违反本办法第二十四条第二款规定，未按照规定报告或者向社会公告暂停运营情况的；

（七）违反本办法第二十五条第二款规定，未按照规定处理乘客投诉的；

（八）违反本办法第三十六条第三款规定，未按照规定

建立和落实安全监控设施保密制度的；

（九）违反本办法第四十七条第一款规定，未按照规定向社会发布运营突发事件信息、救援信息及接驳换乘信息的。

第五十二条 运营单位有下列情形之一的，由主管部门责令改正，并处5万元罚款：

（一）违反本办法第七条第五项规定，未按照规定购买相关保险的；

（二）违反本办法第十二条第二款规定，未执行主管部门制定的临时服务标准的；

（三）违反本办法第十八条第一款规定，未按照相关标准和技术规范设置标志的；

（四）违反本办法第二十二条第二款规定，安排未经培训合格的从业人员上岗的；

（五）违反本办法第四十二条第一款规定，未按照要求及时消除安全隐患的；

（六）违反本办法第四十三条第一款规定，未按照规定开展运营安全及服务情况评估的；

（七）违反本办法第四十五条第一款规定，未按照规定制定专项应急预案或者报备重大应急预案的；

（八）违反本办法第四十八条第一款规定，未执行主管部门制定的临时运营服务计划的。

第五十三条 运营单位有下列情形之一的，由主管部门责令改正，并处5万元罚款；严重影响运营安全和服务或者

造成重大安全责任事故的，责令限期改正，并处 10 万元罚款；逾期未改正的，依法收回经营权：

（一）违反本办法第三十四条第二款规定，未按照规定配置运营设施、设备和服务设施的；

（二）违反本办法第三十五条规定，未按照规定建立和落实安全管理制度和操作规程的；

（三）违反本办法第三十六条第一款规定，未按照标准和规定设计、采购、安装、调试、验收、设置相关设施、设备的。

第五十四条 运营单位有下列情形之一的，由主管部门责令限期改正，并处 10 万元罚款；逾期未改正的，依法收回经营权：

（一）违反本办法第十二条第一款规定，实际服务水平未达到城市轨道交通运营服务标准，严重损害公众利益的；

（二）违反本办法第二十三条第二款规定，未按照规定移交设施、设备、档案的；

（三）违反本办法第二十四条第一款、第三款规定，擅自暂停运营造成列车大面积长时间延误，严重损害公众利益的；

（四）违反本办法第四十五条第二款规定，未按照规定启动专项应急预案，或者处置应急事件不当，严重损害公众利益的。

第五十五条 违反本办法第十八条第三款规定，周边物业所有人、使用人擅自设置城市轨道交通导向标志的，由主

管部门责令其限期改正；逾期未改正的，对个人处 1000 元罚款，对单位处 5000 元罚款。

第五十六条 运营单位违反本办法第二十条第二款规定，不执行城市轨道交通票卡制式标准或者票务政策的，由主管部门责令限期改正，并处 3 万元罚款。

运营单位违反本办法第二十一条第一款规定，不执行票价政策的，由市市场监督管理部门按照价格管理的相关规定予以处罚。

第五十七条 违反本办法第三十三条第一项规定的，由公安机关按照治安管理的相关规定予以处罚。

违反本办法第三十三条第二项至第十二项和第十八项有关运营安全、运营秩序管理规定的，由主管部门责令改正，并处 500 元罚款。

违反本办法第三十三条第十三项至第十八项有关市容环境卫生管理规定的，由市城市管理部门按照市容环境卫生管理的相关规定予以处罚。

第五十八条 违反本办法第三十八条第一项至第六项和第九项规定的，由主管部门责令改正，并对个人处 1000 元罚款，对单位处 5000 元罚款。

违反本办法第三十八条第七项、第八项规定的，由市城市管理部门按照市容环境卫生管理的相关规定予以处罚。

第五十九条 作业单位违反本办法第四十条规定，未按照规定征求运营单位意见，在城市轨道交通安全保护区内作业的，由市住房城乡建设部门责令立即停止作业，并处 5 万元罚

款；情节严重的，处 10 万元罚款。经许可在城市轨道交通安全保护区内作业，但作业过程中出现影响城市轨道交通运营安全的，由市住房城乡建设部门责令立即停止作业并采取相应的安全保护措施。

第六十条 作业单位违反本办法第四十一条第一款规定，不配合运营单位检查或者不消除安全隐患的，由市住房城乡建设部门责令改正，并处 3 万元罚款。

管线权属单位违反本办法第四十一条第二款规定，未与运营单位建立和落实共享管线基本信息制度和运行状态通报制度的，由主管部门责令改正，并处 3 万元罚款。

第六十一条 拒绝、妨碍主管部门、相关行政管理部门、运营管理机构、运营单位工作人员依法执行职务，或者妨害城市轨道交通运营秩序、损坏城市轨道交通设施，违反《中华人民共和国治安管理处罚法》规定的，由公安机关依法处罚；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第六十二条 主管部门、相关行政管理部门、运营管理机构及其工作人员违反本办法规定的，由监察机关或者所在单位责令改正，并依法追究相关人员的行政责任。

第七章 附则

第六十三条 本办法自 2015 年 9 月 1 日起施行。2004 年 12 月 23 日市政府第 140 号令发布的《深圳市地铁运营管理暂行办法》同时废止。