

绍兴市人民政府办公室文件

绍政办发〔2021〕14号

绍兴市人民政府办公室关于印发绍兴市轨道交通1号线柯桥段运营管理暂行办法的通知

柯桥区人民政府，市政府有关部门、有关单位：

《绍兴市轨道交通1号线柯桥段运营管理暂行办法》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻实施。

绍兴市人民政府办公室

2021年6月18日

（此件公开发布）

绍兴市轨道交通 1 号线柯桥段运营管理暂行办法

为加强我市轨道交通 1 号线柯桥段（杭州至绍兴城际铁路工程，以下简称“1 号线柯桥段”）运营及其相关活动管理，保障运营安全，提高服务质量，维护乘客合法权益，根据交通运输部《城市轨道交通运营管理规定》，结合本市实际，制定本办法。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实新发展理念，遵循以人民为中心原则，建立管理机制、明确运营要求、加强运营安全、提升服务品质、强化应急处置，确保 1 号线柯桥段规范运营、安全运营，为人民群众提供安全可靠、便捷高效、舒适经济的轨道交通出行服务。

二、建立健全管理机制

（一）落实政府监管责任。建立轨道交通运营管理综合协调机制，统筹解决重大运营管理事项和问题。柯桥区政府在市政府领导下统筹做好 1 号线柯桥段运营各项工作。

柯桥区政府和市级有关部门要与萧山区政府和杭州市有关部门协商明确萧山区境内站点、线路的管理职责，建立跨区域联动机制。

市交通运输部门负责指导运营和保护区管理工作，制定城市轨道交通运营服务规范和乘客守则并向社会公布。柯桥区交通运

输部门在柯桥区政府和市交通运输部门指导下负责运营和保护区的监督管理工作。市轨道交通建设指挥中心负责运营的统筹协调工作。

综合行政执法部门负责保护区违法作业活动的综合行政执法工作。公安部门负责治安、安检监督指导工作。应急管理部门负责履行安全生产综合监督管理职权，监督、指导、协调检查运营单位的安全生产工作，组织协调轨道交通突发事件应急救援。自然资源和规划、建设、水利、财政、审计、生态环境、人防、文广旅游、卫生健康、国有资产监管等部门在各自职责范围内负责相关监督指导工作。

（二）落实运营单位主体责任。由柯桥区政府确定1号线柯桥段运营单位（以下简称“运营单位”），并督促运营单位切实履行运营管理主体责任，提供安全、有序、高效的运营服务。

（三）落实社会责任。社会公众应当自觉遵守城市轨道交通运营安全和乘客守则等相关管理规定，文明乘车，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设备。

（四）加强宣传教育。柯桥区政府和市交通运输、公安、应急等部门以及运营单位应当通过多种形式，广泛宣传普及城市轨道交通相关法规和知识，提高社会公众安全意识和文明意识。报刊、广播、电视、互联网等媒体应当按规定开展公益宣传。

三、明确运营基本要求

(五) 加强初期运营前管理。1 号线柯桥段竣工验收合格后，柯桥区交通运输部门负责组织第三方安全评估机构实施初期运营前安全评估工作。通过初期运营前安全评估后，运营单位方可依法办理初期运营手续。

开通初期运营前，运营单位应当完成运营接管协议签订，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，并督促建设单位将上述内容纳入建设工程质量保修书。柯桥区交通运输部门应当在投入初期运营后 20 个工作日内按照有关规定向市交通运输部门报送初期运营情况。

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。

(六) 加强正式运营前管理。初期运营期满一年，运营单位应当向柯桥区交通运输部门报送初期运营报告，具备条件的，由柯桥区交通运输部门组织正式运营前安全评估。通过正式运营前安全评估后，方可依法办理正式运营手续。柯桥区交通运输部门应当在正式运营后 20 个工作日内按照有关规定向市交通运输部门报送正式运营情况。

(七) 加强甩项工程管理。规模较大、较复杂的甩项工程完

工验收合格后，应当通过初期运营前安全评估和正式运营前安全评估。

规模较小、较简单的甩项工程完工并验收合格后，可不开展初期运营前安全评估，直接随工程项目开展正式运营前安全评估。

受客观条件等限制难以完成的甩项工程，应进行充分论证，在确保原设计的安全和基本服务功能不缺失，安全性能和基本服务能力指标不降低的前提下，方可变更设计并履行手续。

四、加强保护区管理

（八）划定保护区范围。为保障安全运营，在1号线柯桥段沿线设立控制保护区和特别保护区。

控制保护区范围为：地下车站主体结构及区间隧道外边线外侧50米内；地面车站和高架车站以及线路轨道结构外边线外侧30米内；车辆段、出入口、通风亭、变电所等建（构）筑物结构外边线外侧10米内；轨道交通过江、过河隧道结构外边线外侧100米内。

特别保护区范围为：地下工程（车站、隧道等）结构外边线外侧5米内；高架车站及高架线路工程结构水平投影外侧3米内；地面车站及地面线路路堤或路堑外边线外侧3米内；高压电缆沟水平投影外侧3米内。

保护区具体范围由柯桥区政府划定。因地质条件或者其他特殊情况，需要调整运营期保护区具体范围的，由运营单位提出方

案，按照保护区划定的程序审核、批准、公布。

轨道交通建设单位应在轨道交通初期运营前合理设置保护区标志、警示标识和边界界桩，运营单位应当做好相应的维护管理工作，任何单位和个人不得毁坏或者擅自移动。

（九）限制保护区作业活动。在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，征得运营单位同意，并对作业影响区域进行动态监测：新建、改建、扩建或者拆除建（构）筑物；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；敷设或者搭架管线、吊装等架空作业；取土、采石、采砂、疏浚河道；大面积增加或者减少建（构）筑物载荷的活动；电焊、气焊和使用明火等具有火灾危险作业。

需依法取得行政许可的，由柯桥区政务服务机构按照数字化改革要求，实行“一窗受理”，前述运营单位意见转由相关行政主管部门在作出行政许可前征求，运营单位应当在规定期限内予以答复。

（十）加强保护区安全管理。运营单位应当建立保护区巡查制度，积极应用信息化技术，组织人员对保护区进行日常巡查，巡查情况定期报告柯桥区交通运输部门。

在保护区作业过程中，运营单位有权进入作业现场进行巡查，发现作业活动存在未编制安全防护方案、未落实安全防护措施、

未征得运营单位同意、未开展动态监测等危及或者可能危及城市轨道交通运营安全的情形，应当及时制止，并要求相关责任单位或个人采取措施消除妨害，逾期未改正的，及时报告柯桥区交通运输部门和综合行政执法部门，由柯桥区综合行政执法部门或有关行政主管部门依法处理。

（十一）加强特殊区域管理。使用轨道交通高架线路桥下空间不得危害运营安全，并预留桥梁日常检查、检测和养护维修条件。

轨道交通地面或者高架线路两侧的建（构）筑物和种植物，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。

沿线建（构）筑物、种植物可能妨碍行车瞭望或者侵入线路限界的，责任单位应当及时采取措施消除影响。若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，运营单位可先行处置，并及时报告柯桥区交通运输等部门依法处理。

五、加强运营安全管理

（十二）推动安全责任落实。运营单位要建立健全运营安全责任体系，依照规定设置专门安全生产应急管理机构，配齐配足与任务相适应的安保组织和安保人员，严密人防、技防、物防等安全管理措施，保障相关经费投入，及时配备、更新、维护安防设备设施，确保安全生产和运营。

（十三）完善风险管控制度。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，并向柯桥区交通运输部门报告。

柯桥区交通运输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，应当报告属地政府依法处理。

（十四）开展安全检查和评估。柯桥区交通运输部门应当按照有关规定组织专业机构定期开展运营安全评估；应当定期对运营单位的运营安全管理情况进行检查，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。

（十五）加强运营人员管理。运营单位应当按照相关标准和规定制定安全培训计划，对运营人员开展培训教育。

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，经考核合格后方可上岗。运营单位应当对列车驾驶员定期开展心理测试，对不符合要求的及时调整工作岗位。

（十六）加强运营安检管理。市和柯桥区公安部门应当对运营单位的安全管理工作进行监督检查，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。

运营单位应当依照有关规定对乘客及其携带的物品进行安全

检查，拒绝接受安全检查或者携带禁止携带物品的乘客，不得进站、乘车；发现违禁品和管制物品，应当予以扣留并立即报告公安机关依法处理。

运营单位应当按规定在车站醒目位置公示绍兴市城市轨道交通禁止携带物品目录。

（十七）加强设施设备维护。运营单位应当建立健全轨道交通运营设施设备定期检查、检测评估、养护维修、更新改造制度和技术管理体系，并报柯桥区交通运输部门备案。运营单位应当对设施设备进行定期检查、检测评估，及时养护维修和更新改造，确保设施设备完好。

禁止下列危害城市轨道交通运营设施设备安全的行为：损坏隧道、轨道、路基、高架、车站、通风亭、冷却塔、变电所、管线、护栏护网等设施；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；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；损坏、移动、遮盖安全标志、监测设施及安全防护设备；法律、法规规定的其他危害轨道交通运营设施设备安全的行为。

（十八）加强网络安全管理。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。

六、加强运营服务管理

(十九) 规范行车服务。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，并报柯桥区交通运输部门备案。

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，应当向柯桥区交通运输部门说明理由，不得无故暂停或者终止运营。

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轨道交通运营安全的突发事件，运营单位可以暂停线路或者部分区段的运营，并报告柯桥区交通运输部门。

(二十) 规范客运服务。运营单位应当为乘客提供良好的乘车环境；应当通过标识、电子显示屏、广播、视频设备、网络等多种方式向乘客提供运营服务和安全应急等信息。

柯桥区交通运输部门应当加强对城市轨道交通运营的监督，定期组织对运营单位的服务质量考核，对考核中发现的问题，运营单位应当及时改进。

(二十一) 规范票务管理。运营单位应当严格执行市价格行政主管部门批准的票价并予以公布。现役军人、残疾人、老年人、未成年人等群体，按照规定享受乘车优惠。轨道交通、公共汽车等城市公共交通支付方式应当互联互通，推进联乘优惠。

乘客应当购票或者持有效证件乘车，并接受运营单位查验。

乘客不得持伪造、变造的乘车凭证或者冒用他人优惠乘车凭证乘车。因故障不能正常运行的，运营单位应当出具延误证明，乘客有权持有效车票要求运营单位按照原票价退还票款。

（二十二）规范商业设施管理。在运营区域内设置广告设施或者商业网点，应当符合城市轨道交通车站规划布局方案和消防要求，不得影响城市轨道交通运营安全。运营单位应当加强对广告设施、商业网点的安全检查。

（二十三）规范投诉处理。柯桥区交通运输部门和运营单位应当建立乘客投诉处理制度，在车站、列车内等显著位置公开投诉受理电话，及时受理乘客投诉并在规定时限内予以答复。乘客对运营单位投诉处理结果有异议的，可以向柯桥区交通运输部门投诉。

七、加强应急管理

（二十四）编制应急预案。柯桥区政府应当建立1号线柯桥段运营突发事件处置工作机制，制定完善运营突发事件应急预案，明确相关部门和单位的职责分工、工作机制和处置要求。

运营单位应当按照有关法规要求建立运营突发事件应急预案体系，在初期运营之前，制定综合应急预案、各类专项应急预案，并报柯桥区交通运输部门备案。运营单位应当建立健全应急指挥机制，完善应急值守和报告制度。

运营单位应当按照消防管理、事故救援的有关规定，设立微

型消防站，配齐人员，配置消防、防爆、防毒、报警、救援、疏散照明、逃生、防护监视等器材和设备并定期检查、维护、更新，保证其正常使用。

（二十五）开展应急演练。柯桥区政府应当定期组织有关部门开展联动应急演练。运营单位应当定期组织开展突发事件应急演练，其中综合应急预案演练和专项应急预案演练每半年至少组织 1 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。

（二十六）加强应急处置。遇有自然灾害、恶劣气象条件或发生生产安全事故、其他突发事件时，运营单位应当根据突发事件应急预案，启动各类专项应急处置方案，按照操作规程进行安全处置，并组织乘客疏散，迅速采取措施，防止事故扩大，避免和减少人员伤亡、财产损失，同时向柯桥区交通运输部门和相关部门报告。

暂停运营或暂停部分路段运营的，运营单位应当及时向社会公告，柯桥区政府应当做好客运协调和安排工作。柯桥区政府和市级有关部门应当根据各自职责组织抢险救援。

（二十七）加强客流控制。因节假日、大型活动等原因造成客流上升的，运营单位应当及时增加运力，疏解客流。遇有客流量激增，严重影响运营秩序，危及运营安全的紧急情况，运营单

位应当采取乘客限量进站的临时措施，确保运营安全。

采取乘客限量进站措施仍然无法保证运营安全时，运营单位可以停止部分区段或者全线运营，向柯桥区交通运输部门和公安机关报告，并及时向社会公告。

采取限制客流量、停运措施，造成客流大量积压的，柯桥区交通运输部门应当会同公安交通管理等部门组织采取疏运等应对措施。

（二十八）加强监测预警。市和柯桥区水利、自然资源和规划、气象、地震等相关部门应当加强对洪涝、气象灾害、地质灾害、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。

（二十九）加强事故报送。柯桥区交通运输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，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。

八、加强执法监管

相关职能部门要加强轨道交通运营管理的执法监管，相关处罚按照交通运输部《城市轨道交通运营管理规定》和相关领域法

律法规执行。

本办法自印发之日起施行。

抄送：市委、市人大常委会、市政协办公室。

绍兴市人民政府办公室

2021年6月22日印发
