

第一条为加强轨道交通不文明乘车行为的治理,保障轨道交通运营安全,根据《北京市轨道交通运营安全条例》《北京市轨道交通乘客守则》(以下简称《乘客守则》)《关于对轨道交通不文明乘车行为记录个人信用不良信息的实施意见》(以下简称《实施意见》)等法规文件,结合本市轨道交通工作实际,特制订本细则。

第二条本市轨道交通记录个人信用不良信息的不文明乘车行为的发现、处理适用本细则。

记录个人信用不良信息的不文明乘车行为(以下简称信用不良乘车行为)包括:

- (一)采用违规进出闸机、伪造变造票卡等方式逃交票款;
- (二)在列车车厢内一人占用多个座位;
- (三)除婴儿、病人外,在列车车厢内进食;
- (四)推销产品或从事营销活动;
- (五)大声外放视频或音乐。

第三条乘客实施信用不良乘车行为,满足下列条件之一的,记录个人信用不良信息:

- (一)不听劝阻,拒绝下车、出站,扰乱轨道交通车站、车厢秩序,拒绝参加或逾期未参加轨道交通志愿服务进行信用修复的;
- (二)不听劝阻,拒绝下车、出站,扰乱轨道交通车站、车厢秩序,参加轨道交通志愿服务不听从轨道交通运营企业安排或志愿服务不合格的;
- (三)被公安机关依法给予相应行政处罚的。

第四条市交通委负责指导轨道交通不文明乘车行为记录个人信用不良信息的实施。

市交通执法总队负责记录个人信用不良信息,报送至市交通委;负责对个人信用不良信息记录有误的复核申请进行核查并作出处理;负责监督检查轨道交通运营企业贯彻落实《实施意见》情况,做好信息上报工作。

市公安局公交保卫总队负责对违反《治安管理处罚法》相关规定的行为进行处理。

第五条轨道交通运营企业承担保障乘客文明乘车的主体责任,负责对乘客不文明行为进行劝阻、制止,采集并向市交通执法总队提供不文明行为事件证据材料,配合市交通执法总队和市公安局公交保卫总队做好相关工作。

第六条文明乘车监督员、轨道交通运营企业工作人员、乘务管理员发现乘客存在信用不良乘车行为时:

(一)立即开启值乘记录仪或相关视频记录设备,对违法行为进行连续录制,不得间断;

(二)对乘客不文明行为进行劝阻,明确予以警告;

(三)对劝阻、制止不听的,可以拒绝提供乘车服务,要求乘客下车出站,并通过专用通信手台或相关通讯设备向轮乘派班室管理人员报告,报告时要明确线别、车站或区间、事发列车车厢号、即将到达车站及现场情况。

(四)对劝阻、制止不听,拒绝下车出站,扰乱轨道交通车站、车厢秩序的,同时报告市交通执法总队和市公安局公交保卫总队,并在 5 日内提供完整证据材料。

第七条市交通执法总队和市公安局公交保卫总队接到报告后应到现场及时处置。

市交通执法总队现场处置时,应当当场核实已有的证据材料,需要继续取证的,依法收集相关票据、身份信息、照片和音视频证据等材料,登记照片等相关证据。

对乘客的陈述、申辩意见进行复核,并告知处置依据、拟记录个人信用不良信息以及补救措施等,制作《现场处置记录》,如实填写乘客的乘车日期、不文明行为及现场处理情况等相关内容,并由乘客本人签字确认,轨道交通运营企业相关人员作为见证人签字。乘客拒绝签字的,注明情况,全程摄像取证。

市公安局公交保卫总队应当当场核实乘客个人信息,并协助完成身份信息核实记录,对违反《治安管理处罚法》的,依法给予行政处罚。

第八条乘客发现身边存在信用不良乘车行为的,可以立即向轨道交通运营企业进行举报,轨道交通运营企业要及时进行核实和处置。

第九条因实施信用不良乘车行为拟被记录个人信用不良信息的乘客,自不文明行为发现之日起 30 日内可以通过参加轨道交通志愿服务进行不良信息修复。逾期未参加志愿服务或不听从轨道交通运营企业安排参加志愿服务的,由轨道交通运营企业报市交通执法总队记录个人信用不良信息。

轨道交通志愿服务包括:

- (一)维持站内秩序,引导乘客安全文明乘坐自动扶梯、无障碍电梯和列车等;
- (二)受理乘客关于乘车、问路等方面的咨询;
- (三)协助乘客使用自动售票机购票、刷卡用票进出站;
- (四)轨道交通运营企业确定的其他轨道交通志愿服务。

拟被记录个人信用不良信息的乘客,应当按照轨道交通运营企业的安排,当场参加或与轨道交通运营企业在约定时间内参加志愿服务 1 小时。经轨道交通运营企业确认合格后,7 个工作日内报市交通执法总队备案,不再记录个人信用不良信息。

第十条市交通执法总队对满足本细则第三条规定的乘客记录个人信用信息,制作《个人信用信息决定书》。

第十一条乘客认为记录个人信用信息有误的,以书面形式向市交通执法总队提出个人信用信息复核,并提供相关证明材料。

市交通执法总队应当自收到信息复核申请之日起 15 个工作日内进行核查,并作出处理。经核查属实的,应当及时予以更正,并将更正结果书面告知申请人;因错误记录个人信用信息的,市交通执法总队及时报市交通委轨道运营处和法制处,市交通委法制处应于作出信息复核处理决定之日起 30 日内撤销记录错误的个人信用信息。

第十二条市交通执法总队应加强对轨道交通运营企业的监督检查,督促轨道交通运营企业及时对轨道交通不文明乘车行为进行劝阻、制止。轨道交通运营企业应于每月 5 日前将上一月的不文明乘车行为劝阻制止情况报市交通执法总队,市交通执法总队于每月 10 日前汇总后报市交通委轨道运营处。记录个人信用信息的还需报市交通委法制处,由市交通委法制处按照相关规定报送市政府信用主管部门共享至本市公共信用信息服务平台。

第十三条本细则自印发之日起施行。