BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 77/2015/TT-BGTVT

Hà Nội, ngày 07 tháng 12 năm 2015

THÔNG TƯ
Quy định về việc vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt đô thị

Căn cứ Bộ luật Dân sự ngày 14 tháng 6 năm 2005;

Căn cứ Luật Đường sắt ngày 14 tháng 6 năm 2005;

Căn cứ Nghị định số 14/2015/NĐ-CP ngày 13 tháng 02 năm 2015 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Đường sắt;

Căn cứ Nghị định số 107/2012/NĐ-CP ngày 20 tháng 12 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giao thông vận tải;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Vận tải và Cục trưởng Cục Đường sắt Việt Nam,

Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành Thông tư quy định về việc vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt đô thị.

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định về việc vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt đô thị.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân có liên quan đến vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt đô thị.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Doanh nghiệp kinh doanh đường sắt đô thị là đơn vị trực tiếp kinh doanh, khai thác các tuyến đường sắt đô thị, sau đây gọi tắt là doanh nghiệp.

2. Hành lý là vật dụng, hàng hóa của hành khách được phép mang theo vào ga, lên tàu trong cùng một chuyến đi.

3. Bảng chỉ dẫn hành trình tuyến là bảng thông tin được gắn tại các nhà ga và trên các toa tàu dùng để chỉ dẫn cho hành khách biết hành trình của tuyến bao gồm tất cả các ga đường sắt đô thị trên tuyến.

4. Vé hành khách là bằng chứng của việc giao kết hợp đồng vận chuyển hành khách, sau đây gọi tắt là vé.

5. Hàng nguy hiểm là hàng hóa thuộc danh mục hàng hóa nguy hiểm do cơ quan có thẩm quyền quy định.

Chương II
QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG VẬN TẢI ĐƯỜNG SẮT ĐÔ THỊ

Điều 4. Quyền của doanh nghiệp kinh doanh đường sắt đô thị

1. Yêu cầu hành khách đi tàu phải có vé hợp lệ.

2. Kiểm tra hành lý trước khi mang vào trong ga và lên tàu. Trong trường hợp có nghi ngờ về tính an toàn, có quyền yêu cầu hành khách mở hành lý mang theo để kiểm tra.

3. Được quyền từ chối vận chuyển hành khách trong các trường hợp sau đây:

a) Mang các hành lý vượt quá số lượng, trọng lượng, kích thước và các hành lý không được mang theo người vào ga, lên tàu theo quy định tại Điều 10 và Điều 11 của Thông tư này;

b) Trẻ em từ 06 tuổi trở xuống, trường hợp không xác định được tuổi thì có chiều cao dưới 1,15 mét mà không có người lớn đi kèm;

c) Người say rượu; người mất trí; người có bệnh truyền nhiễm; người có bệnh tật mà bác sỹ chỉ định không di chuyển hoặc xét thấy có thể nguy hiểm đến bản thân người đó khi đi tàu (trừ trường hợp có người đi cùng trông nom và người có bệnh truyền nhiễm đã được cách ly an toàn);

d) Hành khách có hành vi làm mất trật tự công cộng, cản trở công việc của doanh nghiệp, đe dọa đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của các hành khách khác hoặc có những hành vi không bảo đảm an toàn trong hành trình.

Điều 5. Nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh đường sắt đô thị

1. Cung cấp dịch vụ đảm bảo an toàn, thuận tiện, thông suốt, đúng giờ.

2. Thông báo và niêm yết công khai các quy định có liên quan đến vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt đô thị thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, các bảng chỉ dẫn đặt tại các ga để hành khách hiểu rõ và áp dụng.

3. Ngoài việc bố trí các nhân viên và lắp đặt các trang thiết bị tại các ga đường sắt đô thị, trên tàu theo đúng quy định của pháp luật, doanh nghiệp còn phải thực hiện các yêu cầu sau:

a) Bố trí lực lượng chuyên trách được trang bị phương tiện, công cụ hỗ trợ thích hợp để làm nhiệm vụ bảo vệ, kiểm tra an ninh hành khách, hành lý vào ga, lên tàu để đảm bảo an toàn, trật tự, an ninh trên tàu, dưới ga;

b) Thiết lập và công khai số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh của hành khách về chất lượng phục vụ của doanh nghiệp;

c) Lắp đặt biển báo, biển chỉ dẫn cho hành khách tại lối lên, xuống, cửa thoát hiểm; các toa tàu phải được lắp đặt loa phát thanh, bảng chỉ dẫn hành trình tuyến, bản đồ mạng lưới các tuyến đường sắt đô thị bằng tiếng Việt và tiếng Anh;

d) Niêm yết và công bố công khai danh mục các loại hành lý cấm mang theo người vào ga, lên tàu.

4. Phục vụ hành khách văn minh, lịch sự và hỗ trợ hành khách là người khuyết tật, người cao tuổi, trẻ em và phụ nữ có thai vào ga, lên tàu, xuống tàu, ra ga thuận lợi.

5. Hoàn trả tiền vé, bồi thường thiệt hại và các chi phí phát sinh do lỗi của doanh nghiệp gây ra làm thiệt hại về sức khỏe và tài sản của hành khách.

6. Quy định việc bảo quản, lưu trữ và trả lại hành lý của hành khách để quên trên tàu, dưới ga.

7. Xây dựng và công bố công khai tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ vận tải để hành khách đi tàu biết.

8. Các quy định của doanh nghiệp về vận tải hành khách, hành lý phải phù hợp với các quy định của Thông tư này và các quy định khác của pháp luật có liên quan và phải được công bố công khai.

9. Chấp hành và tạo điều kiện thuận lợi để cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra về việc thực hiện các quy định về vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt đô thị.

Điều 6. Trách nhiệm bảo hiểm trong kinh doanh đường sắt đô thị

1. Doanh nghiệp có trách nhiệm mua bảo hiểm trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật về kinh doanh bảo hiểm và bảo hiểm cho hành khách (phí bảo hiểm được tính trong giá vé hành khách).

2. Vé hành khách là bằng chứng để chi trả tiền bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo hiểm.

3. Việc bảo hiểm cho hành khách thực hiện theo quy định của pháp luật về kinh doanh bảo hiểm.

Điều 7. Quyền của hành khách đi tàu đường sắt đô thị

1. Được phục vụ theo đúng tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp đã công bố.

2. Trong các trường hợp dưới đây, được quyền từ chối đi tàu và yêu cầu doanh nghiệp trả lại tiền vé theo quy định tại Điều 17 của Thông tư này:

a) Doanh nghiệp vi phạm quy định về an toàn vận hành tàu có thể gây nguy hại trực tiếp hoặc gián tiếp đến tính mạng, sức khỏe; làm hư hỏng, mất mát hành lý.

b) Doanh nghiệp vận hành tàu chậm quá "5 phút" so với biểu đồ chạy tàu mà không có thông báo trước với hành khách.

3. Được bồi thường thiệt hại do lỗi kỹ thuật của doanh nghiệp gây ra làm ảnh hưởng đến sức khỏe hoặc tính mạng của hành khách.

Điều 8. Trách nhiệm của hành khách đi tàu đường sắt đô thị

1. Mua vé theo đúng quy định của doanh nghiệp và giữ vé đến nhà ga cuối cùng của hành trình; xuất trình đầy đủ vé hợp lệ, giấy tờ hợp lệ cho doanh nghiệp khi có yêu cầu kiểm tra khi ra, vào ga, trên tàu.

2. Khi mua vé nhầm hoặc thiếu so với quy định, hành khách có trách nhiệm báo lại cho doanh nghiệp để đổi lại vé đúng lịch trình hoặc nộp đủ số tiền vé của hành trình theo quy định của doanh nghiệp.

3. Tuân thủ quy định, nội quy của doanh nghiệp, các chỉ dẫn trong ga, trên tàu và sự chỉ dẫn của nhân viên phục vụ tại nhà ga; trẻ em từ 06 tuổi trở xuống, trường hợp không xác định được độ tuổi mà có chiều cao dưới 1,15 mét thì phải có người lớn đi kèm.

Chương III
VẬN TẢI HÀNH KHÁCH, HÀNH LÝ

Điều 9. Quy định về những hành vi vi phạm tại ga và trên tàu

1. Không tuân thủ các quy định của pháp luật hoặc của doanh nghiệp mà trực tiếp hoặc gián tiếp đe dọa đến an toàn vận hành, khai thác và vệ sinh môi trường đường sắt đô thị; có hành vi quấy rối hành khách, nhân viên trên tàu, dưới ga; các hành vi phạm về trật tự công cộng, gây rối trật tự công cộng khác theo quy định của pháp luật.

2. Doanh nghiệp phải niêm yết công khai quy định về các hành vi vi phạm tại ga và trên tàu tại những vị trí dễ thấy để hành khách biết và thực hiện.

Điều 10. Hành lý được phép mang theo người vào ga, lên tàu

1. Các loại hành lý không vi phạm quy định tại Điều 11 của Thông tư này.

2. Số lượng, kích thước, trọng lượng hành lý được phép mang vào ga, lên tàu do doanh nghiệp quy định và niêm yết công khai.

Điều 11. Hành lý không được mang theo người vào ga, lên tàu

1. Hàng nguy hiểm.

2. Vũ khí, công cụ hỗ trợ mà không có giấy phép sử dụng hợp lệ.

3. Những chất gây mất vệ sinh, làm bẩn toa xe.

4. Thi hài, hài cốt.

5. Hàng hóa cấm lưu thông.

6. Vật cồng kềnh làm trở ngại việc đi lại trên tàu, làm hư hỏng trang thiết bị toa xe.

7. Doanh nghiệp quy định cụ thể các loại động vật sống không được mang theo người và các quy định khác có liên quan đến việc vận tải động vật sống.

Điều 12. Bảo quản và kiểm tra hành lý mang theo người

1. Hành khách có trách nhiệm tự bảo quản hành lý mang theo người.

2. Khi thấy nghi ngờ hành lý mang theo người vào ga, lên tàu vi phạm quy định tại Điều 10 và Điều 11 của Thông tư này, doanh nghiệp có quyền yêu cầu kiểm tra hành lý của hành khách đi tàu. Nếu phát hiện hành lý của hành khách không đúng quy định thì xử lý theo quy định tại Điều 21 của Thông tư này.

Điều 13. Hạn chế hoặc tạm ngừng vận chuyển

1. Doanh nghiệp phải thông báo và niêm yết công khai tại nhà ga các trường hợp hạn chế hoặc tạm ngừng vận chuyển để hành khách biết.

2. Trong các trường hợp hạn chế hoặc tạm ngừng vận chuyển, doanh nghiệp có trách nhiệm phải thông báo công khai và nêu rõ lý do việc hạn chế hoặc tạm ngừng vận chuyển cho hành khách tại các ga có liên quan biết và có quyền thực hiện một hoặc đồng thời các nội dung sau:

a) Hạn chế hoặc ngừng bán vé cho hành khách;

b) Hạn chế khu đoạn chạy tàu, hướng chạy tàu cũng như số lượng tàu chuyên chở hành khách.

Chương IV
VÉ HÀNH KHÁCH

Điều 14. Quy định về vé hành khách

1. Vé hợp lệ là vé do doanh nghiệp phát hành, còn đủ các thông tin phù hợp với quy định của từng loại vé.

2. Doanh nghiệp có trách nhiệm hướng dẫn và quy định cụ thể cho hành khách về cách sử dụng vé; quy định về vé hợp lệ, vé không hợp lệ; quy định và hướng dẫn cách giải quyết các phát sinh cho hành khách.

Điều 15. Các loại vé và giá vé

Các loại vé và giá vé do Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có đường sắt đô thị quy định.

Điều 16. Bán vé

Vé được bán tại các địa điểm bán vé (có nhân viên hoặc máy bán vé tự động); thời gian bán vé, địa điểm bán vé do doanh nghiệp quy định.

Điều 17. Trả lại vé

1. Hành khách đã mua vé nhưng không có nhu cầu đi tàu thì có quyền trả lại vé.

2. Doanh nghiệp quy định cụ thể việc lại trả lại vé của hành khách.

Điều 18. Miễn giảm giá vé

Doanh nghiệp có trách nhiệm thực hiện việc miễn giảm giá vé cho các đối tượng chính sách xã hội khi đi tàu theo quy định của pháp luật và theo quy định của doanh nghiệp (nếu có).

Điều 19. Soát vé

Hành khách phải ra hoặc vào ga tại vị trí quy định để được soát vé. Việc kiểm soát vé do doanh nghiệp quy định và thực hiện.

Chương V
XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ TRONG VẬN TẢI HÀNH KHÁCH, HÀNH LÝ TRÊN ĐƯỜNG SẮT ĐÔ THỊ

Điều 20. Xử lý khi hành khách vào ga không có vé hoặc vé không hợp lệ

1. Trong những trường hợp dưới đây hành khách sẽ coi là vi phạm và bị xử lý, cụ thể:

a) Không có vé;

b) Vé không hợp lệ.

2. Doanh nghiệp quy định hình thức xử lý đối với các trường hợp vi phạm quy định tại khoản 1 Điều này.

Điều 21. Xử lý trong trường hợp mang hành lý không được mang theo người vào ga, lên tàu

Khi phát hiện hành lý mang theo người vào ga, lên tàu thuộc loại hành lý không được mang theo người thì xử lý như sau:

1. Phát hiện ở ga đi: doanh nghiệp từ chối vận chuyển.

2. Phát hiện khi đang vận chuyển thì giải quyết như sau:

a) Khi tàu đang chạy mà phát hiện có hành lý là hàng hóa nguy hiểm thuộc loại không được mang theo người thì phải từ chối tiếp tục vận chuyển và đưa ngay hành lý và hành khách mang hành lý đó xuống ga tàu đang đỗ hoặc ga gần nhất mà tàu sắp đến để xử lý tiếp;

b) Nếu hành lý là hàng không được mang theo người nhưng không phải là hàng nguy hiểm thì được phép vận chuyển tới ga đến và xử lý tiếp tại ga đến.

3. Trường hợp hành lý thuộc loại không được mang theo người vào ga, lên tàu thuộc loại hàng hóa nguy hiểm đe dọa đến an toàn chạy tàu thì ngoài việc xử lý theo quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này, doanh nghiệp phải báo ngay cho các cơ quan chức năng biết để xử lý.

4. Khi có lệnh của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thu giữ hành lý thì doanh nghiệp phải lập biên bản về sự việc và bàn giao cụ thể cho người đại diện cơ quan ra lệnh thu giữ.

5. Ngoài việc chịu các biện pháp xử lý của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, hành khách vi phạm quy định tại các khoản 1 và khoản 2 Điều này còn phải:

a) Trả tiền phạt cước đối với toàn bộ số hành lý trên đoạn đường đã vận chuyển theo quy định của doanh nghiệp;

b) Bồi thường toàn bộ các thiệt hại do hành vi vi phạm gây ra;

c) Thanh toán các khoản chi phí phát sinh (nếu có).

Điều 22. Xử lý khi tạm dừng vận hành tàu vì thiên tai và những lý do bất khả kháng khác

1. Dừng vận hành tàu dọc đường

Doanh nghiệp phải đảm bảo vận tải để đưa hành khách xuống ga gần nhất để hành khách xuống tàu, ra ga an toàn, thuận tiện và phải hoàn lại tiền của phần vé chưa sử dụng cho hành khách.

2. Trường hợp hành khách phải xuống tàu, ra ga khi phải dừng vận hành tàu tại ga dọc đường thì doanh nghiệp phải hoàn lại tiền của phần vé chưa sử dụng cho hành khách.

3. Doanh nghiệp quy định cụ thể việc hoàn lại tiền của phần vé chưa sử dụng cho hành khách quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này.

4. Đối với hành khách có yêu cầu được tiếp tục vận tải từ ga gần nhất quy định tại khoản 1 Điều này hoặc từ ga dọc đường được quy định tại khoản 2 Điều này đến các ga khác mà doanh nghiệp có thể phục vụ được, thì doanh nghiệp được quyền thu tiền vé của hành khách trên đoạn tuyến vận tải.

Điều 23. Xử lý trong trường hợp phá hoại gây ảnh hưởng đến hoạt động vận hành tàu

Đối với trường hợp hành khách có hành vi phá hoại gây ảnh hưởng đến hoạt động vận hành tàu, ngoài việc bị xử lý theo quy định của pháp luật, hành khách còn phải bồi thường thiệt hại do lỗi của hành khách gây ra.

Chương VI
TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ

Điều 24. Trách nhiệm của Cục Đường sắt Việt Nam

1. Chủ trì, phối hợp với Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có đường sắt đô thị, các doanh nghiệp, các cơ quan chức năng để tuyên truyền, phổ biến Thông tư này tới các tổ chức, các nhân có liên quan.

2. Tổ chức triển khai, kiểm tra theo thẩm quyền đối với các doanh nghiệp và tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc thực hiện các quy định tại Thông tư này.

Điều 25. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có đường sắt đô thị

1. Tổ chức quản lý, kinh doanh vận tải trên đường sắt đô thị; đôn đốc, kiểm tra các doanh nghiệp trong việc thực hiện các quy định tại Thông tư này.

3. Kiến nghị và đề xuất việc điều chỉnh, bổ sung nội dung các quy định của Thông tư này trong quá trình thực hiện cho phù hợp với thực tế để nâng cao chất lượng phục vụ hành khách, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp trong hoạt động kinh doanh.

Chương VII
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 26. Hiệu lực thi hành

Thông tư này có hiệu lực từ ngày 01 tháng 02 năm 2016.

Điều 27. Tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, các Vụ trưởng, Cục trưởng Cục Đường sắt Việt Nam, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này./.

BỘ TRƯỞNG

Đinh La Thăng