



本报讯(奔流新闻·兰州晨报记者徐静雯)乘坐地铁时,经常遇到不少问题,“不乘车时,刷闸机进出站会扣费吗?”“刷了卡但是没有进站能不能退费?”为方便乘客乘坐地铁,兰州轨道交通公司归纳梳理地铁乘坐常见问题。

## 乘坐地铁有疑惑 常见问题看这儿

制图·许天野

### 不乘车时,刷闸机进出站会扣费吗?

会。乘客刷卡/刷码在同一车站进出,单程票由闸机回收,计次票需扣除1次乘车次数,持其他车票的乘客支付所使用车票种类的最低车程费。

请乘客根据车站安检处提示牌,不要在同一车站刷闸机进出,切记不需乘车时不要刷闸机同站进出。

### 乘客刷卡/码后未过闸机,无法进站怎么办?

乘客刷闸机进站20分钟以内可以到进站车站客服中心对车票进行免费更新。

若超过20分钟则需进行付费更新方可进站:单程票人工回收;计次类车票扣除1次乘车次数;储值类票卡按实际优惠折扣扣除费用;免费卡种免费更新车票;二维码车票按进出站次序错误处理规则进行处理。

请乘客刷卡或刷码后看扇门是否正常开启,避免未看到扇门开启就换用其他闸机导致无法进站。

### 若乘客验票后被人抢先过闸,无法进站怎么办?

前往客服中心对车票进行更新。同时,如果因前后两位乘客距离较近,被前方乘客捷足先登,后方乘客则无法进出站,请及时前往客服中心,待车站工作人员核实后凭免费出站票出站。

为了避免这样的尴尬,请乘客持票或刷码时站在黄线外,待前方乘客顺利通过,闸机关闭后再有序刷卡或刷码进出站。

### 乘客刷卡/码时闸机提示超时怎么办?

乘客从进闸到出闸时间超过120分钟时,所有票种均须按线网最高票价补交超时车费,乘客须车站客服中心进行超时更新。

请乘客们注意进出站时间,在兰州轨道交通付费区内停留时间不要超过120分钟。

### 乘客进站后,遗失车票如何处理?

乘客主动至客服中心按照兰州轨道交通票务政策补票后出站。请妥善保管好票卡,如果遗失请仔细地寻找一下,尽量避免给自己造成损失。

### 乘客进出站产生单边交易怎么办?

乘客应该使用同一张卡(同一种码)进出站,如果产生单边交易需前往车站客服中心进行查询处理,并按照实际行程对单边行程进行及时更新处理或补登,确保乘车记录完整。

乘客凭有效车票乘坐兰州轨道交通,实行“一人一卡(码)、一进一出”的使用规则。乘客使用乘车码乘车时,中途不得切换乘车码,否则将会产生两笔费用。

### 如果乘客刷卡提示车票无效时怎么办?

乘客持失效票卡前往客服中心交给工作人员核验,如果是人为损坏,则补发一张付费单程票出站,如果是非人为损坏,则补发一张免费单程票出站。请乘客保管好车票,切勿折叠、打孔等,以免造成车票人为损坏。

## 重要提示

1. 当乘客购买车票或者刷卡/码无法进站或者出站的时候,请根据闸机提示及时前往车站客服中心咨询处理,切勿换用其他方式进站或者出站,不要等到出站后去客服中心或次日处理,以免发生双重扣费。

2. 请乘客关注刷卡/码乘车的行程完整性和

扣费情况,如果收到提示补登的消息,请在7日内按照实际行程及时补登,避免第8日按照当站最高票价进行扣费。

3. 请有换乘需要的乘客在购买单程票时直接选择目的地车站,中途换乘时无需出站二次购票。

4. 如果乘客所持车票是人为损坏、使用过期

车票或者有其他逃票行为的,视为无票,须按线网最高票价补交车费后出站。

5. 老年卡、学生卡、敬老卡、爱心卡仅限本人使用,严禁转借或冒用,同时须随身携带本人相关有效身份证明,以便配合票务稽查人员查验车票。如发现违规,依据相应规定进行处罚。