铁路旅客人身伤害及自带行李损失事故处理办法

第一章　总则第二章　旅客人身伤害事故的种类与等级第三章　现场对发生旅客人身伤害事故的处理第四章　事故通报第五章　事故处理工作组及其工作第六章　事故处理费用第七章　事故赔付程序第八章　责任划分第九章　调查报告与统计第十章　旅客自带行李损失处理第十一章　附则 　　经2003年7月11日第七次铁道部部长办公会议通过，现予公布，自2003年9月1日起施行。　　二00三年八月一日第一章　总则　　第一条　为及时公正处理旅客人身伤害及自带行李损失事故，维护旅客合法权益，依据国务院关于《铁路旅客运输损害赔偿规定》（国函[1994]81号文）和有关法律、法规，特制定本办法。　　第二条　本办法适用于国家铁路和其他铁路与国家铁路办理直通运输业务过程中发生的旅客人身伤害及自带行李损失的赔偿处理。合资铁路、地方铁路等其他铁路运输企业管内发生的同类事故处理可比照本办法办理。　　在运输过程中发生的未经车站、列车同意乘车的无票人员在运输过程中发生的人身伤害，其抢救程序比照本办法办理。　　第三条　发生人身伤害事故，车站、列车工作人员均应本着对人民生命健康高度负责的精神，采取有利于抢救的措施，尽力予以救助。　　第四条　事故发生后，事故发生单位和事故处理单位应当本着实事求是、依法办理的原则，积极负责地处理事故。第二章　旅客人身伤害事故的种类与等级　　第五条　旅客人身伤害按程度分为三种：　　（一）轻伤：伤害程度不及重伤者。　　（二）重伤：肢体残废，容貌毁损，视觉、听觉丧失及器官功能丧失。具体参照司法部颁发的《人体重伤鉴定标准》。　　（三）死亡。　　第六条　旅客人身伤害事故分为六类：　　（一）轻伤事故：是指只有轻伤没有重伤和死亡的事故。　　（二）重伤事故：是指有重伤没有死亡的事故。　　（三）一般伤亡事故：是指一次造成死亡1人至2人的事故。　　（四）重大伤亡事故：是指一次死亡3人至9人的事故。　　（五）特大伤亡事故：是指一次死亡10人至29人的事故。　　（六）特别重大伤亡事故：是指一次死亡30人以上的事故。第三章　现场对发生旅客人身伤害事故的处理　　第七条　在站内或旅客列车上发生旅客人身伤害时，列车长或车站客运主任（三等以下车站为站长，以下同）、客运值班员应当会同铁路公安人员查看旅客受伤程度，及时采取抢救措施。列车上受伤旅客需交车站处理时，应提前通知车站做好救护准备工作。　　旅客列车或车站发生三人以上食物中毒时，列车长、车站客运主任（站长）应当及时通知前方停车站或所在站卫生防疫部门和公安部门，并做好现场保护工作。　　发生旅客人身伤害人数较多时，应当封锁事故现场，禁止与救援、调查无关的人员进入。　　发生旅客伤亡人数较多的事故，车站、列车认为必要时，应请求地方政府协助组织抢救。　　第八条　发现旅客在区间坠车时应当立即停车处理（特快列车不危及本列车运行安全时除外）。在不具备停车条件或迟延发现时，列车长应当通过运转车长通知就近车站派人寻找。同时，列车长应在前方停车站拍发电报，向事故发生地所属分局（铁路局）和列车担当铁路分局和铁路局主管部门报告。　　第九条　发生旅客人身伤害事故时，列车长、车站客运主任应当会同铁路公安部门及时勘验事故现场，检查旅客所持车票的票种、票号、发到站、车次、有效期及加剪情况等；收集不少于两份同行人或见证人的证言和有关证据并保护好证据材料。　　收集证人证言时，应当记录证人姓名、性别、年龄、地址、联系方式、身份证号码等内容。证言、证据应当准确、真实，并能够证明事故发生的过程和原因。　　第十条　列车上发生旅客人身伤害事故，应当将受伤旅客移交三等以上车站（在区间停车处理时为就近车站）处理，车站不得拒绝受理。列车向车站办理移交手续时，编制客运记录一式两份（一份存查，一份办理站、车交接），连同车票、旅客随身携带品清单、证据材料一起移交。旅客人身伤害事故系因斗殴等治安或刑事案件所致，列车乘警应在客运记录上签字。　　第十一条　因特殊情况来不及编写记录的，列车长必须指派专人下车与车站办理交接，并必须在三日以内向事故处理站补交有关材料。　　当次列车因故未能将受伤旅客及有关材料及时移交，旅客在法定时限内向铁路运输企业索赔且能够证明伤害是在运输过程中发生的，事故发生列车应本着方便旅客的原则，移交旅客就医所在地车站或旅客发、到站处理，被移交站应当受理。　　第十二条　车站对本站发生、发现或列车移交的受伤旅客应当及时送附近或有救治条件的医院抢救；送铁路医院时可凭加盖有车站或客运室公章的客运记录与医院办理就医手续；送地方医院须先缴纳押金时，可用站进款垫付；动用站进款时，填写或补填“运输进款动支凭证”（财收－29），5日内由核算站或车务段财务拨款归还。　　第十三条　受伤旅客住院期间的生活费由旅客垫付，如旅客或其家属确有困难，经事故处理站站长（车务段长）批准，用站进款垫付，待事故责任明确后，由责任人或责任单位承担。　　第十四条　受伤旅客在现场抢救无效死亡或在站内、区间发现的旅客尸体，经公安机关或医疗部门确认死亡后，车站应当暂时派人看守并尽快转送殡仪馆存放。对死者的车票、衣物等应当妥善保管并通知其家属来站处理。如死者身份、地址不清或家属不来时，或死亡原因系伤害致死需立案侦查时，可根据公安机关的意见处理死者尸体，必要时应对尸体做法医鉴定。尸体存放原则上不超过七天。第四章　事故通报　　第十五条　车站、列车发生旅客人身伤害事故时，应当立即向上级主管部门及有关铁路分局、铁路局主管部门拍发事故速报，条件允许时，应当先用电话报告事故概况。发生重大及以上伤亡事故时，应当逐级向上级主管部门报告。事故速报内容包括：　　（一）事故种类；　　（二）发生日期、时间、车次；　　（三）发生地点、车站、区间里程；　　（四）伤亡旅客姓名、性别、国籍、民族、年龄、职业、单位、住址，车票种类、发到站、票号、身份证号码；　　（五）事故及伤亡简况。　　第十六条　在站内或区间线路上发现有坠车旅客时，发现或接到通知的车站应当迅速通报有关列车。有关列车接到通报时，应当立即调查情况，收集包括证人证言在内的证据材料和旅客携带品并在三天内向事故处理站移交。第五章　事故处理工作组及其工作　　第十七条　发生旅客人身伤害事故，应当成立事故处理工作组。事故处理工作组由以下单位和人员组成：　　（一）事故处理站（车务段）或其上级主管部门；　　（二）事故责任单位或发生单位及其上级主管部门；　　（三）事故处理站公安派出所；　　（四）与事故处理有关的单位或人员。　　第十八条　事故处理工作组组长一般情况下由事故处理站（车务段）的站长（段长）担任；发生重大伤亡事故时，事故发生地所在铁路分局的分局长为组长；发生特大和特别重大伤亡事故时，事故发生地所在铁路局局长为组长。　　第十九条　事故处理工作组组长单位负责如下工作：　　（一）办理受伤旅客就医事宜；　　（二）收集事故有关资料，建立案卷；事故案卷中应有：客运记录、证人证言、车票、医院证明、现场照片或图示、寻人启示、公安部门现场勘验笔录、鉴定结论和处理尸体意见等；　　（三）查实伤亡旅客身份，通知伤亡旅客家属或发寻人启示；　　（四）召开事故分析会，分析事故原因，确定责任单位；　　（五）处理死亡旅客尸体；　　（六）与旅客或其继承人、代理人协商办理赔付；　　（七）其他与事故处理有关的事宜。　　第二十条　事故发生后，应当及时召开事故调查分析会。铁路分局应派员参加重大伤亡事故调查分析会；铁路局应派员参加特大、特别重大事故调查分析会。　　应由政府安全监督管理部门调查处理的旅客人身伤害事故，按照国家有关规定办理。第六章　事故处理费用　　第二十一条　旅客受伤需治疗时，医疗费用按实际需要，凭治疗医院单据，由铁路运输企业承担，但其标准一般最高不超过赔偿金限额。如旅客人身伤害系法律、法规规定铁路运输企业免责的，其医疗费用由旅客承担。　　旅客自身责任或第三人责任造成的人身伤害，医疗费用由责任人承担。第三人不明确或无力承担时，由铁路运输企业先行赔付后，向第三人追偿。　　第二十二条　旅客受伤治疗后身体部分机能丧失，应当按照机能丧失程度给付部分赔偿金和保险金。旅客身体两处以上受伤并部分机能丧失的，应当累加给付，但不能超过赔偿金、保险金最高限额。旅客受伤治愈后无机能影响，在赔偿金、保险金最高限额的5％以内酌情给付。旅客死亡按最高限额给付。　　第二十三条　如铁路运输企业能够证明旅客人身伤害是由铁路运输企业和旅客的共同过错造成的，应当相应减轻铁路运输企业的赔偿责任。　　第二十四条　因处理事故需要发生的其它费用（如看尸、验尸、现场勘验、寻人启事等与事故处理直接有关的支出）一并在事故处理费中列支并在事故处理报告上列明。　　第二十五条　因事故产生的保险金、赔偿金、医疗费用、其他费用，有责任单位（铁路运输企业其他部门责任时，转责任单位所属铁路分局）的，由处理事故分局将以上费用转帐给责任单位。无责任单位的，转事故发生单位。　　第二十六条　事故责任涉及两个以上单位时，其事故处理费用由责任单位共同分担，分担比例按责任轻重由事故处理工作组确定。第七章　事故赔付程序　　第二十七条　对伤亡旅客的赔偿一般应当于治疗结束或尸体处理完毕后进行。由旅客或其继承人、代理人（代理人应当出具被代理人的书面授权书）提出“铁路旅客人身伤害事故赔偿要求书”，并出具治疗医院的证明，作为事故处理站办理赔偿、确定给付赔偿金数额的依据。　　第二十八条　事故处理工作组接到“铁路旅客人身伤害事故赔偿要求书”后，应当尽快与旅客或其继承人、代理人协商办理赔偿。办理赔偿应当编制“铁路旅客人身伤害事故最终处理协议书”，事故处理各方对协议书所载内容无异议后签字并加盖“事故处理专用章”生效。同时，开具“铁路旅客人身伤害事故赔付通知书”，及时将赔偿金、保险金支付给旅客或其继承人、代理人。　　第二十九条　需向事故责任或发生单位转帐时，由铁路分局财务部门开具转帐“通知书”（会凭7），连同“铁路旅客人身伤害事故最终处理协议书”转送事故责任或发生单位。事故责任或发生单位接到转帐“通知书”等资料后，应当于10日内将费用转拨事故处理分局；超过10日时，每超过1日，按应付费用的0.5％支付滞纳金。　　第三十条　事故案卷一案一卷，由事故处理站、段保管，案卷保存期为5年。第八章　责任划分　　第三十一条　铁路旅客人身伤害事故责任分为旅客自身责任、第三人责任、铁路运输企业责任及其他责任。　　旅客违反铁路安全规定，不听从铁路工作人员引导、劝阻等违法违章行为或其他自身原因造成的伤害，属于旅客自身责任。　　由于铁路运输企业人员的职务行为和设施设备的原因给旅客造成的伤害，属于铁路运输企业责任。　　由于旅客和铁路运输企业合同双方以外的人给旅客造成的伤害，属第三人责任。　　非上述三种责任造成的伤害，属于其他责任。　　第三十二条　铁路运输企业责任分为客运部门责任和行车等其他部门责任。客运部门责任分为车站责任和列车责任。　　有下列情形之一的，属于车站责任：　　（一）旅客持票进站或下车后在检票口以内因组织不当造成伤害的；　　（二）缺乏引导标志或有关引导标志不准确而误导旅客发生伤害的；　　（三）车站设备、设施不良造成旅客伤害的；　　（四）车站销售的食物造成旅客食物中毒的；　　（五）因误售、误剪不停车站车票造成旅客跳车的；　　（六）在规定停止检票后继续检票放行或检票放行时间不足，致使旅客抢上列车造成伤害的；　　（七）因违章操作、管理不善造成火灾、爆炸，发生旅客伤害的；　　（八）事故处理工作组有理由认为属于车站责任的。　　有下列情形之一的，属于列车责任：　　（一）由于车门未锁造成旅客跳车、坠车或站内背门下车造成旅客伤害的；　　（二）因列车工作人员的过失，致使旅客在不办理乘降的车站（包括区间停车）下车造成人身伤害的；　　（三）由于组织不力，旅客下车挤、摔造成伤害的；　　（四）车站误售、误剪车票，列车未能妥善处理造成旅客跳车伤害的；　　（五）因列车报错站名致使旅客误下车造成伤害的；　　（六）因列车工作人员的过失造成旅客挤伤，烫伤的：　　（七）因餐车、售货销售的食物造成旅客挤伤、烫伤的；　　（八）因违章操作、管理不善造成火灾、爆炸，发生旅客伤害的；　　（九）因列车设备不良造成旅客人身伤害的；　　（十）事故处理工作组有理由认为属于列车责任的。　　事故处理工作组认为两个以上单位都负有责任时，可列两个以上的责任单位。　　其他部门责任：　　铁路运输企业的其他部门责任造成旅客伤害的。　　第三十三条　对事故责任划分有争议时，事故处理工作组应将调查报告、事故案卷、处理意见等有关资料报事故发生和事故处理单位共同的上级客运主管部门或其授权的客运主管部门裁决。　　第三十四条　发现对事故定性不准确、处理不符合规定时，上级客运主管部门可以责令重新审查或纠正。　　第三十五条　事故处理完毕后，事故处理工作组应当出具“铁路旅客人身伤害事故定责通知书”寄送事故责任单位并抄知其上级客运主管部门。第九章 调查报告与统计　　第三十六条　事故处理站（车务段）在事故处理完毕后3日内向分局客运主管部门报告。一般伤亡事故及以上事故处理完毕后，事故处理和发生单位应逐级向上级客运主管部门报送“事故调查处理报告”。重大及以上伤亡事故由铁路局签署意见后报铁道部客运主管部门。　　第三十七条　各铁路局于每月10日以前将上月、每年1月10日以前将上年度本局处理的旅客人身伤害事故填写“铁路旅客人身伤害事故统计表”报铁道部。第十章 旅客自带行李损失处理　　第三十八条　由于铁路运输企业过错造成旅客自带行李损失时，铁路运输企业承担赔偿责任，但赔偿最高不超过国务院规定的赔偿限额。　　第三十九条　铁路运输企业对旅客的货币、金银、珠宝、有价证券或者其他贵重物品所发生灭失、损坏不负赔偿责任。　　第四十条　办理旅客自带行李损失赔偿时，由旅客或其继承人、代理人向铁路运输企业提出可确认的证据。处理时使用“铁路旅客人身伤害事故最终处理协议书”，由事故处理协商各方签字结案。第十一章　附则　　第四十一条　各铁路局在不违反本办法的前提下可根据具体情况制定补充规定，补充规定应报铁道部备案。　　第四十二条　本办法自2003年9月1日起施行。铁道部发布的《铁路旅客人身伤害及携带行李损失事故处理办法》（铁运[1995]52号文）同时废止。　　第四十三条　本办法由铁道部负责解释。