

铁路旅客人身伤害及 携带行李损失事故 处理办法

铁路旅客人身伤害及 携带行李损失事故处理办法

铁路旅客人身伤害及 携带行李损失事故处理办法

(1995 年 4 月 22 日铁道部发布)

一、总则

第一条 为保障旅客的合法权益。促进铁路运输企业搞好安全生产,特制定本办法。

第二条 本办法用于国家铁路运输企业在对铁路运输过程中发生的旅客人身伤害及自带行李损失的赔偿处理。无票人员在运输过程中产生的人身伤害,其抢救处理程序比照本办法办理。

第三条 发生事故后,事故发生或受理站代表铁路运输企业本着公平合理,实事求是的原则,积极主动处理事故。

二、旅客人身伤害事故的种类与等级

第四条 旅客人身伤害程度分为三种

1. 死亡。
2. 重伤:肢体残废、容貌毁损、视觉、听觉丧失及其他器官

损失及功能丧失(参照司法部发《人体重伤鉴定标准》)。

3. 轻伤:伤害程度不及重伤者。

受伤旅客治疗费用在 200 元及其以下者,不列事故。

第五条 旅客伤害事故分为三等

1. 重大事故:同一事故造成 3 人死亡或 5 人重伤或二者合计伤亡 6 人及其以上事故;

2. 大事故:同一事故造成 1 人死亡或 2 人重伤及其以上但不及重大事故者;

3. 一般事故:同一事故造成旅客伤害程度不及大事故者。

三、现场对伤亡旅客的处理

第六条 在站内或旅客列车上发生旅客伤亡时(发现旅客在区间坠车时应停车处理),车站客运主任(中间站长)或值班员、列车长应立即会同公安人员检查旅客伤害程度,及时采取抢救措施,检查旅客所持车票的票种、票号、发到站、车次、有效期及是否加剪和随身携带品,详细做成记录;收集不少于 2 份的受害人、同行人员、见证人的证实材料。

旅客列车或车站发生 3 人以上食物中毒时,列车长、客运主任应及时通知前方停车站或所在站卫生防疫部门,并做好现场保护工作。

发生伤亡旅客人数较多时,应封锁事故现场,严禁与救援、调查无关的人员进入。

第七条 列车向车站移交伤亡旅客时,编制“旅客伤亡事故记录”(移交无票人员时为客运记录)一式四份(1 份存查、1

份办理站、车交接,另 2 份由所属段签注意见后,于 3 日内报主管分局及有关分局各 1 份)连同旅客随身携带品清单及证实材料一起,交三等及以上车站(在区间停车处理时为就近车站)处理,受理站不得拒绝。特殊情况来不及编写记录时,必须在 3 日以内向接受处理站补交上述材料。

第八条 车站对本站发生、发现或列车移交的受伤旅客应及时送附近医院抢救。送医院时凭加盖有车站或客运室公章的客运记录(送地方医院时为介绍信)。须先缴纳押金时,可用站进款垫付。动用站进款时,由动用人填写或补填垫款通知书,3 日内由核算站、段财务挂支归还。

第九条 受伤旅客住院期间的生活费由旅客本人负担,如旅客本人确有困难,经站长(车务段长)批准,可由处理站暂先垫付。

第十条 旅客受伤抢救无效死亡或在站内、区间发现的旅客尸体,车站应将尸体存放医院或派人看守,但最长不超过 7 天。对死者的车票、遗物等应妥善保管并通知家属来站处理。如死者身份、地址不清或家属不来时,可根据公安部门的意见处理死者尸体,其费用在事故处理费用中列支。

四、事故通报

第十一条 站、车发生旅客伤害事故时,应立即向上级主管部门及有关分局主管部门拍发事故速报(条件允许时,应先电话汇报事故概况)。发生重大、大事故时,应报铁路部和铁道部客运主管部门。

事故速报内容：

1. 事故种类；
2. 发生日期、时间、车次；
3. 发生地点、车站、区间、里程；
4. 伤亡旅客姓名、性别、国籍、民族、年龄、职业、单位、住址；
5. 车票种类、发到站、票号、身份证号码；
6. 事故及伤亡简况。

第十二条 在站内或区间发现旅客坠车时，应迅速通报有关列车。有关列车接到通报时，应立即调查情况，收集旁证材料和旅客携带品并在 3 天内向处理站移交。

第十三条 发生事故造成旅客伤亡人数较多时，应通报地方政府和医院，请示协助抢救。

五、事故处理委员会及其工作

第十四条 发生旅客伤害事故，应成立事故处理委员会，事故处理委员会由事故处理站（车务段）、事故有关段、车站公安派出所和旅客或家属、代理人（不超过 2 人）组成，处理站（车务段）的站长（段长）为主任委员。必要时，分局长为主任委员。

第十五条 事故处理委员会主任委员负责如下工作：

1. 收集事故有关资料，建立案卷。事故案卷中应有：旅客伤亡事故记录或客运记录、旁证材料、受伤旅客提供材料、车票、医院证明、现场照片或图示、寻人启事、公安部门处理尸体意见等；

2. 查实受害人身份,通知受害人家属;
3. 召开事故分析会,分析事故原因,确定责任单位;
4. 处理死亡旅客尸体;
5. 办理赔付;
6. 其他与事故有关的事宜。

第十六条 事故分析会应在不晚于事故发生后 10 日内召开,大事故分局(含总公司,下同)派员参加,重大事故路局(含广铁集团公司,下同)派员参加,必要时铁道部派员参加。

六、事故处理费用

第十七条 因铁路运输企业责任造成旅客受伤需治疗时,其医疗费按实际需要,但一般最高不超过赔偿金标准,因意外伤害需治疗时,医疗津贴在保险条例约定的数额以内,凭治疗医院单据,由铁路运输企业承担。旅客自身责任或第三人责任造成的伤害,其医疗费用由责任人承担。责任人不明确或无力承担责任时,其医疗费由铁路运输企业承担。

第十八条 因铁路运输企业责任或意外伤害给旅客造成伤害,铁路应按国务院有关规定予以赔偿。

旅客受伤治疗后,身体部分机能丧失,应按照功能丧失程度给予部分赔偿金、保险金,最高不超过有关规定的赔偿限额。旅客死亡按照最高限额赔付。

第十九条 因处理事故需要发生的部分费用(如看尸、验尸、现场照相、寻人启事等与事故处理直接有关的支出)一并在事故处理报告中列项。

第二十条 处理事故产生的赔偿金、医疗津贴,有责任单位,由事故处理委员会将转帐单据转责任单位(铁路运输企业其他部门责任时,转责任单位所属分局)。意外伤害和其他原因造成的伤害不转帐。以上费用均在营运成本中旅客伤亡支出科目列支。

第二十一条 事故责任涉及 2 个以上单位时,其事故费用由责任单位共同分担,分担比例由事故处理委员会确定。

第二十二条 事故责任单位接到转帐单据后,应于 10 日内将费用转拨事故处理站,超过 10 日时,每超过 1 日按应付费用的 0.5% 支付滞纳金。无理拒付,又在规定时间内不请求裁决时,上级财务部门可以强行划拨。

七、事故赔偿程序

第二十三条 对受害旅客的赔偿一般应于治疗结束或死者尸体处理完毕后进行。由受害旅客或继承人、代理人提出《旅客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。

第二十四条 事故处理站接到赔偿要求书后,应尽快召集事故处理委员会成员开会,协商处理方案,拿出处理意见,经分局同意后编制《旅客伤害事故最终处理协议书》一式五份。参加会议各方对协议书所载内容无异议后签字生效。

第二十五条 事故处理站将《旅客伤害事故赔偿要求书》、《旅客伤亡事故最终处理协议书》和医院结帐清单,处理事故有关费用单据,一并报分局客运主管部门。

分局客运主管部门对呈报的上述材料审查后签署意见, 加盖“事故处理专用章”转财务部门 1 份, 返回处理站 3 份, 作为赔偿依据。

第二十六条 事故处理站接到分局批复后, 开具《旅客伤害赔付通知书》于 10 日以内将赔偿金支付给旅客或其继承人、代理人。

第二十七条 事故案卷一案一卷, 案卷保存期为 5 年。

八、责任划分

第二十八条 旅客伤害分为旅客自身责任、第三人责任、铁路运输企业责任及其他。

旅客因不从规定的通道进出站, 跨越线路, 钻爬车辆, 私自开启车门, 不听从铁路工作人员劝阻等违法违章行为或其他自身原因造成的伤害, 属于旅客责任。

由于铁路运输企业人员和设备的原因, 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的原因给旅客造成的伤害, 属第三人责任。

非上述三种原因造成的伤害, 属于其他。

第二十九条 铁路运输企业责任伤害分为客运责任和其他单位责任。客运责任分为车站责任、列车责任。

车站责任:

1. 旅客持票进站后在剪票口、天桥、地道、站台因组织不当, 拥挤造成伤害时;

2. 缺乏引导标志和有关标志不准确而误导旅客,发生伤害时;

3. 车站设备不良,不及时修理或不及时报修造成旅客伤害时;

4. 车站供应的食物不洁造成旅客食物中毒时;

5. 因误售、误剪不停车站车票造成旅客跳车时;

6. 在规定停止剪票后,继续剪票放行,致使旅客扒车抢上造成伤害时。

列车责任:

1. 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亡时;

2. 由于组织不利造成下车旅客挤伤、摔伤时;

3. 车站误售车票,列车未能妥善处理造成旅客跳车伤害时;

4. 因列车报错站名致使旅客下错车造成伤害时;

5. 因客运人员的过失造成旅客挤伤、烫伤时;

6. 因餐车、售货供应食物不洁造成旅客食物中毒时;

7. 其他事故处理委员会认为有理由列站、车责任事故时。

事故处理委员会认为有 2 个以上单位都负有责任时,可列 2 个以上的责任单位。

其他单位责任:

铁路运输企业的其他部门责任造成旅客伤害时。

第三十条 对事故责任划分有争议时,有关站、段应将调查报告、旁证材料、处理意见等有关材料于事故处理完毕 5 日内报分局客运主管部门裁决,跨分局时,报路局客运主管部门

裁决,跨路局时,报铁道部客运主管部门裁决。

第三十一条 发现对事故定性不准确时,上级客运主管部门有权予以纠正。

第三十二条 事故处理完毕后,事故处理委员会应开具《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。

九、事故报告与统计

第三十三条 事故处理站(车务段)在事故处理完毕后 3 日内填写《旅客伤亡事故报告表》,报分局客运主管部门。重大、大事故由分局签署意见后报铁路局客运主管部门。大事故以上均应向铁道部客运主管部门报告。

第三十四条 各铁路局于每月 10 日以前将上月本局处理的旅客伤亡事故情况填写“旅客伤亡事故处理统计表”报铁道部。不得迟延,不得隐瞒。发现有隐瞒事故的,追究单位领导责任并影响其单位安全成绩。

十、旅客携带品损失处理

第三十五条 由于铁路运输企业的责任造成旅客随身携带品损失时,损失程度在赔偿限额以内的,按实际损失赔偿,损失超过赔偿限额的,按限额赔偿。

第三十六条 办理旅客携带品赔偿时,由旅客或其继承人、代理人向铁路运输企业提出可确认的依据。办理程序与铁

路运输企业责任人身伤害处理程序同时进行,使用最终处理协议书结案。

十一、附 则

第三十七条 各铁路局可根据具体情况制定补充规定,补充规定应报铁道部备案。

第三十八条 本办法自 1995 年 5 月 1 日起施行,本办法由铁道部负责解释。