

铁路旅客人身伤害及携带品损失事故处理办法

铁运[2012]319号

第一章总则

第一条为依法妥善处理铁路旅客人身伤害及携带品损失,维护旅客合法权益,制定本办法。

第二条本办法适用于中华人民共和国境内铁路旅客运输过程中发生的旅客人身伤害及携带品损失处理。

第三条处理旅客人身伤害或携带品损失时,应当坚持实事求是、依法依规、就近及时的原则。

第二章现场处置与报告

第四条列车、车站发生旅客人身伤害时,站车工作人员应当到场查看旅客伤害情况,报告列车长、站长组织救护,稳定人员情绪,维护现场秩序。

第五条因旅客伤害需交车站处理时,应移交前方县、市所在地车站或者当地具有公共医疗条件的停车站;需要提前报告运行所在铁路局客运调度时,由客调通知车站做好救护准备工作。

旅客不同意在前款规定的停车站下车处理时,应当由旅客出具拒绝下车治疗的书面声明,并按照本办法第十一条收集两份及以上证人证言。

第六条列车因旅客伤害严重需紧急停车处理或发生三人以上疑似食物中毒的,应立即报告运行所在铁路局客运客调。接到报告后,客运客调应当立即根据列车长提出的要求,通知有关车站及值班主任(列车调度员),需要停车处理的停车处理,并报告本铁路局客运处。

第七条列车发现旅客在区间坠车时应当立即停车按照本办法第四条处理,并通知就近车站或将受伤旅客移交就近车站。需要防护时,按有关规定处理。

不具备停车条件或者迟延发现时,列车长应当报告运行所在铁路局客运调度,客运调度接到报告后立即通知值班主任,值班主任通知相关列车调度员和铁路公安局指挥中心,由列车调度员何铁路公安局指挥中心分别通知邻近车站及车站铁路公安派出所派人寻找。列车运行至前方停车站时,列车应拍发电报,向发生地和列车担当铁路局主管部门报告。

第八条车站对本站发生的及列车移交的受伤旅客,应当及时联系当地医疗急救机构或送就近医院抢救。

发生医疗费用时,应当根据对责任的初步判断,属于旅客自身责任或第三人责任的,由旅客或第三人支付医疗费用。

暂不能区分责任或者责任人不明、无力承担的,经处理站站长或车务段段长批准,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),10日内由核算站或车务段财务拨款归还。

第九条受伤旅客经现场抢救无效死亡,或对站内、区间发现的旅客尸体,经医疗部门或公安机关确认死亡,公安机关现场勘查结束后,车站应当转送殡仪馆存放,并尽快通知其家属。尸体存放原则上不超过10日。

死者身份不清且在地(市)级以上报纸刊登寻人启事后10日仍无人认领的,应当根据铁路公安机关书面意见处理尸体;系不法侵害所致的,应当根据公安机关的书面意见并商死者家属意见处理死者尸体。

对死者的车票、衣物、随身携带物品等应当妥善保管,并于善后处理时一并转交其继承人;死者身份不明或者家属拒绝到站处理的,按无法交付的物品处理。

外国人在铁路站车死亡的按照《关于转发〈民政部、外交部、公安部关于外国人在华死亡后处理程序有关问题的实施意见〉的通知》(公法[2008]25号)处理。

第十条发生旅客人身伤害,需要保护现场时,应当及时采取措施保护现场,禁止与救援、调查无关的人员进入。必要时,可请求地方政府提供协助。

第十一条发生旅客人身伤害后,列车长、站长应当及时组织现场查验,全面搜索、梳理相关证据资料,检查旅客所持车票的票种、票号、发到站、车次、有效期及有效身份证件信息等,描绘现场旅客定位图,收集不少于两份同行人或见证人的证言及查验记录、现场照片、录像等其他相关证据,形成比较完整的证据链,能够证明发生的过程和原因,初步明确性质,并妥善保管。

旅客或第三人能够说明事件发生经过或责任的,应当由其出具书面材料,并签字确认。

涉及违法犯罪或者旅客死亡的,由铁路公安机关组织现场勘查。

证人应当具有完全民事行为能力。证人证言中应当记录证人的姓名、性别、年龄、地址、联系方式、有效身份证件信息等内容。有医务工作人员参加救治时,应当由其出具参与救治经过的证言。

证言、证据应当真实,能够反映事故发生的时间、地点、过程、原因和结果。

第十二条列车向车站移交受伤旅客时,车站不得拒绝接收。

办理移交手续时,列车应当编制客运记录和旅客携带品清单一式两份,一份由列车存查,一份连同车票、证明材料、相关证人或其联系方式等一并移交。客运记录应载明日期、车次、旅客姓名、性别、年龄、国籍、民族、职业、单位、有效身份证件号码、联系方式、住址,车票种类、号码、发站、到站、车厢席位,受伤地点、受伤原因、受伤部位,处理简况,以及证据材料清单等内容。因时间来不及记明前述内容时,可在客运记录中简要记明日期、车次、下交原因,并必须在3日内向处理单位补交有关材料。特殊情况来不及编制客运记录的,列车长或其指定的专人应随同伤害旅客下车办理交接。涉及第三人时,应将第三人同时交站处理。

对已经控制的违法、犯罪嫌疑人,应当及时移交车站铁路公安派出所。

第十三条列车发现精神异常旅客时,应重点关注,并按规定交到站或下车站妥善处理。列车运行途中,旅客有同行成年人的,应要求其同行成年人看护;无同行成年人时,应指派专人看护。必要时,可安排在适当位置看护。

车站发现进站乘车的旅客精神异常时,可不予其进站乘车,并为其办理退票手续。

第十四条旅客在法定时限内索赔且能够证明伤害是在铁路旅客运输过程中发生的,受理单位应及时通知事故发生单位,并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。发生单位应当在 10 日内搜集并向处理单位移交相关证据材料。

第十五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。有关列车接到通报后,应当立即调查。

发生列车应当按照本办法第十一条、第十二条规定收集相关证据材料和旅客携带物品,并向处理站移交。

第十六条对下列情况造成的旅客人身伤害应当立即向铁路公安机关报警:

(一)杀人、抢劫、抢夺、强奸、爆炸、纵火、绑架、结伙斗殴、寻衅滋事、故意伤害、击打列车、故意损坏、移交站车设备等违法犯罪行为;

(二)因散布谣言、谎报险情、怡情、警情、扬言放火、爆炸、投放危险物质、或者非法阻拦行车、堵塞通道等,引起公共秩序混乱;

(三)火灾、爆炸、中毒等治安灾害事故;

(四)精神病人肇事肇祸,醉酒滋事行为;

(五)自然灾害;

(六)铁路设备、设施故障造成的事故。

第十七条发生旅客人身伤害及携带品损失且有下列情形之一的,应当及时通知铁路公安机关:

(一)应当控制、约束违法犯罪嫌疑人和扣押相关涉案物品的;

(二)应当保护现场、维持秩序、协同救助的;

(三)应当由铁路公安机关介入调查、获取证据、查明原因的;

(四)引发治安纠纷或者酿成群体性事件并影响站车秩序,应当及时处置的;

(五)造成旅客死亡的。

第十八条车站、列车发生旅客人身伤害事故时,可用电话向所在单位或上级主管部门报告概况;但发生重伤以上旅客人身伤害时,

应在第一时间以短信方式向所属铁路局主管部门报告,随后向有关铁路主管部门拍发速报,并逐级向上级主管部门和宣传部门报告。

报告(含速报)内容主要包括:

(1)发生日期、时间、车次、发生地点、车站、区间里程。

(2)伤亡旅客的姓名、性别、年龄、国籍、民族、职业、单位、有效身份证件号码、联系方式、住址以及车票种类、号码、发站、到站、车厢、席位等基本情况。

(3)发生经过、旅客伤亡及现场处理简况。

第三章善后处理

第十九条发生旅客人身伤害后,发生地车站(车务段)或处理站(车务段)应当组织发生单位、车站铁路公安派出所及相关单位成立善后处理工作组(以下简称工作组)。必要时,由发生地或处理站所在铁路局组织。

发生旅客轻伤且经旅客或第三人同意现场调解、责任明确的,可由车站会同铁路公安派出所、发生单位、旅客、第三人等共同进行现场处理。

第二十条工作组负责如下工作:

(1)办理受伤旅客就医、食宿等事宜。

(2)收集有关资料,建立案卷。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、寻人启示及铁路公安机关处理尸体意见等材料;铁路公安机关制作有现场勘验笔录、法医鉴定结论的,在不影响案件办理的情况下,可以收集存入案卷。

(3)核查伤亡旅客身份,通知其家属或发布寻人启示。

(4)处理旅客遗留物品或死亡旅客遗体。

(5)向旅客或其继承人、代理人通报有关情况,协商处理善后事宜。

(6)其他与善后处理有关的事宜。

第二十一条受伤旅客临床治疗结束或死亡旅客遗体处理完毕,工作组应当根据铁路安全监督办公室对责任确定情况,核实各项费用及授权委托书、亲属关系证明等有关证明后,涉及铁路运输企业责任的,尽快按有关法律规定与旅客或其继承人、代理人协商办理赔付。

医疗费用应根据实际产生或后续治疗需要,凭治疗医院单据或建议核定。旅客需转院治疗时,应与处理单位协商一致,并经治疗医院同意。

残疾赔偿金应根据有关鉴定机构出具的旅客人体损伤残疾程度鉴定意见,或者根据旅客受伤程度,比照有关人体损伤残疾程度鉴定标准所对应的残疾等级,按照有关标准计算。

办理赔付时,编制“铁路旅客人身伤害及携带品损失最终处理协议书”,经各方确认、签字或加盖处理单位公章后,将赔偿金依据法定顺位支付给旅客或其继承人、代理人,旅客或其继承人、代理人出具收据交处理单位。

第二十二条根据责任确定情况,处理旅客人身伤害所发生的赔偿金及其他费用,由责任单位承担;无法确定责任单位的,由发生单位承担。

第二十三条需向责任单位或发生单位转帐时,由处理单位所属铁路局财务部门开具“转帐通知书”(会凭 7),连同“铁路旅客人身伤害及携带品损失最终处理协议书”转送责任单位或发生单位所属铁路局财务部门。

责任单位或发生单位所属铁路局财务部门应当在收到“转帐通知书”等材料次日起 30 日内将费用转拨至处理单位所属铁路局;超过 30 日的,每超过 1 日,按应付费用的 0.5% 支付滞纳金。

第二十四条旅客人身伤害是旅客自身原因或第三方造成时,铁路运输企业在垫付相关费用后,可向旅客或第三方追偿。

第四章调查报告与统计

第二十五条旅客人身伤害处理完毕后,处理单位和发生单位应在 3 日内逐级向铁路局客运主管部门报送“调查处理报告”。

第二十六条铁路局应当在每月 20 日前汇总上月本局处理的旅客人身伤害情况,按要求填写“铁路旅客人身伤害统计表”和“安全情况报告”,报铁道部运输局。

第二十七条案卷一案一卷,由处理单位保管,保存期为 5 年。

第五章保障

第二十八条车站、列车应当按规定配置安全防护设备和视频监控装置,合理设置安全警示标志,建立健全日常管理、维护机制。视频监控管理部门应当定期采集视频监控数据,涉及旅客人身伤害纠纷的视频监控数据保存期不得少于一年。

铁路局应当积极采用信息化手段,建立站车安全、设备等信息平台,确保信息沟通快速畅通。

第二十九条铁路局应加强旅客人身伤害及携带品损失处理费用的预算和支出管理,确保各项费用依法合理使用。

第三十条铁路局及站、段应根据实际设置旅客人身伤害及携带品损失处理工作人员,配备照相机、摄像机、录音笔等必要的设

备,给予适当的岗位、交通、通讯等补贴,定期组织培训,提高业务能力。

第三十一条铁路局企业法律部门应当加强对旅客人身伤害及携带品损失处理的指导,定期组织法律专业知识培训。

第六章附则

第三十二条在铁路运输过程中发生旅客携带品损失时,按照本办法处理。旅客或其继承人、代理人应当向铁路运输企业提出可确认的证据;铁路运输企业经确认后,使用“铁路旅客人身伤害及携带品损失最终处理协议书”,由参与协商各方签字盖章后,办理赔付。

第三十三条在铁路旅客运输过程中遇有急病、分娩的旅客时,车站、列车应当尽力予以救助,其救助程序参照本办法相关规定办理。

第三十三条有关词语定义:

“铁路旅客运输过程”指旅客自进站检票时至出站检票时止。

“以上”、“以下”包括本数。

“站长”指车站现场负责人,包括站长、副站长、值班站长以及站长指定的负责人。

“客运调度”包括客运调度和履行相关职责的客服调度。

第三十四条铁路局可根据本办法及具体情况制定补充规定,并于实施前报铁道部运输局备案。

第三十五条本办法由铁道部运输局负责解释。

第三十六条本办法自 2013 年 1 月 1 日起施行。铁道部前发《关于公布处理铁路旅客人身伤害事故有关文件格式和部分赔付标准的通知》(铁运[2003]87 号)同时废止。

六、协议人签字:

旅客签字: _____

处理单位(章)

代理人签字: _____

分证号码: _____

联系电话: _____

日期: _____年____月____日

_____年____月____日

三人签字: _____

代理人签字: _____

身份证号码: _____

联系电话: _____

日期: _____年____月____日

发生(责任)单位代理人签字: _____

职务: _____

联系电话: _____

日期: _____年____月____日

注: 本协议由处理单位填写, 一式五份: 一份报铁路局主管部门, 一份转铁路局财务
门, 处理单位、责任(发生)单位、 客或家属各一份。

件 2

铁路旅客人身伤害及携带品损失赔付通知书

NO. _____

_____旅客：

对_____年____月____日所发生旅客人身伤害（携带品损失），依据有关法律规定，经当事各方共同协商同意，赔付旅客共计人民币_____元（大写_____）。

您携带本通知和本人有效身份证件，于30日内到本站领取。如继承人、代理人领取时，请携带领取人有效身份证件以及与旅客身份关系证明或授权委托书（以上证件或证明均需原件）。

特此通知。

处理单位（章）

_____年____月____日

联系人：_____ 电话：_____ 单位地址：_____

铁路旅客人身伤害统计表 (样式)

****铁路局旅客人身伤害统计表

伤害种类				主要原因								
人数	死亡	重伤	轻伤	人数	挤伤	摔伤	砸伤	烧烫伤	跳车	石击 列车	疾病	其他
铁路企业												
旅客自身												
第三人责任												
不可抗力												
其他												
人数合计												