

最新

十大常用事故处理

**法律法规与司法解释
汇编**

黑龙江人民出版社

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对在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》，见附件八）。

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

第八篇 旅游事故处理

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，应报铁路局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。

三、保险、质量保证、赔偿

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，请求协助抢救。

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 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、寻人启示、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，应按照国家功能丧失程序给予部分赔偿金、保险金（具体见附件九），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、寻人启示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，有责任单位的，由事故处理委员会将转账单据转责任单位（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账。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账单据后，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》（格式见附件一），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》（格式见附件三）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》和医院结账清单，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”（见附件七）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》（见附件二）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。

三、保险、质量保证、赔偿

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；

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、处理意见等有关资料于事故处理完毕 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》（见附件六）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》，（式样见附件四），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”（式样见附件五）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。

附件一：旅客伤害赔偿要求书（略）

附件二：旅客伤害赔付通知书（略）

附件三：旅客伤害事故最终处理协议书（略）

附件四：旅客伤害事故报告表（略）

附件五：旅客伤害事故处理统计表（略）

附件六：旅客伤害事故定责通知书（略）

附件七：事故处理专用章（略）

附件八：人体重伤鉴定标准（略）

附件九：旅客伤害支付赔偿金、保险金百分率表（略）

旅行社质量保证金暂行规定

(1995年1月1日国家旅游局发布)

第一条 为加强对旅行社服务质量的监督和管理,保护旅游者的合法权益,保证旅行社规范经营,维护我国旅游业的声誉,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》和《旅行社管理暂行条例》的有关规定,按照旅行社的经营特点,参照国际惯例,经国务院批准,对旅行社实行质量保证金制度。

第二条 本规定所称旅行社质量保证金(以下简称“保证金”)是保障旅游者权益的专用款项。当出现以下四种情形而旅行社不承担或无力承担赔偿责任时,以此款项对旅游者进行赔偿:

- (1) 旅行社因自身过错未达到合同约定的服务质量标准而造成旅游者的经济权益损失;
- (2) 旅行社的服务未达到国家或行业规定的标准而造成旅游者的经济权益损失;
- (3) 旅行社破产后造成旅游者预交旅行费损失;
- (4) 国家旅游局认定的其他情形。

第三条 各类旅行社须向旅游行政管理部门缴纳保证金,数额如下:

- (1) 经营国际旅游招徕和接待业务的旅行社(含经国家旅游局许可设立的中外合资旅行社)60万元(人民币,下同);
- (2) 经营国际旅游接待业务的旅行社30万元;
- (3) 经营国内旅游业务的旅行社10万元;
- (4) 特许经营出国(出境)旅游业务的旅行社另缴100万元。

第四条 保证金属于缴纳的旅行社所有。旅游行政管理部门按规定比例从其利息中提取管理费。

第五条 保证金的管理实行“统一制度、统一标准、分级管理”的原则。国家旅游局统一制定保证金的制度、标准和具体办法。各级旅游行政管理部门按照规定的权限实施管理。

第六条 各级旅游行政管理部门在规定的权限内,依据有关法规、规章和程序,做出支付保证金赔偿的决定。

第七条 保证金须保持足额。支付赔偿后,有关的旅行社必须在规定的期限内补足。

第八条 旅行社终止经营,旅游行政管理部门退还保证金;旅行社破产或解散时,保证金按本规定和其他有关法律规定的处置。

第八篇 旅游事故处理

第九条 保证金的管理情况应纳入每年的财务检查或审计，并公布结果；上一级旅游行政管理部门定期检查下一级旅游行政管理部门对保证金的收支和管理情况。

第十条 违反本规定的旅行社，旅游行政管理部门给予以下处罚；

- (1) 警告；
- (2) 在一定期限内暂停其旅行社业务；
- (3) 吊销其旅行社业务经营许可证。

第十一条 本规定由国家旅游局解释。实施细则由国家旅游局另行制定。

旅行社质量保证金暂行规定实施细则

(1995年1月1日国家旅游局发布)

第一章 总 则

第一条 根据《旅行社质量保证金暂行规定》第十一条的规定，制定本实施细则。

第二条 本细则有关用语的含义：

1. 旅行社质量保证金（以下简称“保证金”）：指由旅行社缴纳、旅游行政管理部门管理、用于保障旅游者权益的专用款项。
2. 申办单位：指申请开办旅行社的单位。
3. 经营国际旅游招徕和接待业务的旅行社：现指一类旅行社，包括特许经营出国（出境）旅游业务的旅游社和国家旅游局许可设立的中外合资旅行社。
4. 经营国际旅游接待业务和旅行社：现指二类旅行社。
5. 经营国内旅游业务的旅行社：现指三类旅行社。
6. 赔偿请求人：向旅游行政管理部门投诉，并要求旅行社给予经济赔偿的当事人。

第二章 质量保证金的缴纳和退还

第三条 旅行社须按《旅行社质量保证金暂行规定》和本实施细则，及其他有关法规的规定，向有关旅游行政管理部门缴纳保证金。

缴纳保证金的金额为：

1. 经营国际旅游招徕和接待业务的旅行社 60 万元（人民币，下同）。
2. 经营国际旅游接待业务的旅行社 30 万元。
3. 经营国内旅游业务的旅行社 10 万元。
4. 特许经营出国（出境）旅游业务的旅行社另缴 100 万元。

第四条 旅行社类别和营业范围发生变化，应按照变更后的类别和营业范围缴纳保证金。

第五条 旅行社缴纳的保证金为现金形式，其他有价证券无效。

第六条 申办单位在申请设立旅行社时，须填写《缴纳旅行社质量保证金承诺书》；在审查合格后，一次性缴纳保证金，领取《旅行社业务经营许可证》。

第七条 保证金应保持规定数额。不足额部分，旅行社必须在 60 天内补足。

第八条 旅行社不得将缴纳保证金的有关凭证作为抵押或偿还债务的凭证。

第九条 旅行社发生合并、解散、转让、破产等情况时，保证金作为旅行社企业财产的一部分，按有关法律规定处置。

第三章 质量保证金的管理

第十条 各级旅游行政管理部门根据“统一制度、统一标准、分级管理”的原则，管理各类旅行社的保证金。

第十一条 国家旅游局的职责：

1. 制订保证金的规定及其实施细则，并组织实施。
2. 管理全国经营国际旅游招徕和接待业务旅行社的保证金，直接管理中央级一类旅行社和全国特许经营出国（出境）旅游业务的保证金。
3. 授权省、自治区、直辖市旅游行政管理部门管理本地区内经营国际旅游招徕和接待业务旅行社的保证金。
4. 管理全国实施保证金制度的工作。

第十二条 省、自治区、直辖市旅游行政管理部门的职责：

1. 执行国家旅游局关于保证金的规定、实施细则及有关制度，管理本地区实施保证金制度的工作。
2. 经国家旅游局授权，管理本地区经营国际旅游招徕和接待业务旅行社的保证金。
3. 管理本地区经营国际旅游接待业务旅行社和经营国内旅游业务旅行社的保证金；直接管理省级直属单位所属经营国际旅游接待业务旅行社和经营国内旅游业务旅行社的保证金。
4. 授权地、州、市旅游行政管理部门管理本地区经营国际旅游接待业务旅行社的保证金；批准地、州、市旅游行政管理部门管理本地区经营国内旅游业务旅行社的保证金。
5. 地、州、市无旅游行政管理部门的，直接管理该地、州、市经营国内旅游业务旅行社的保证金。

第十三条 地、州、市旅游行政管理部门的职责：

1. 执行国家及省、自治区、直辖市旅游行政管理部门关于保证金的规定、实施细则及有关制度。
2. 经省、自治区、直辖市旅游行政管理部门授权，管理本地区经营国际旅游接待业务旅行社的保证金；经省、自治区、直辖市旅游行政管理部门批准，管理本地区经营国内旅游业务旅行社的保证金。

第十四条 国家旅游局按照《旅行社质量保证金暂行规定》及本实施细则，制定保证金财务管理办法，各级旅游行政管理部门必须将保证金纳入财务部门管理，并严格执行保证金财务管理办法，任何单位和个人无权支取挪用保证金。

第十五条 保证金利息按中国人民银行规定的单位活期存款利率计算，每年将 1/3

三、保险、质量保证、赔偿

的利息一次性退还旅行社，其余作为保证金管理费用，用于处理旅游投诉和理赔过程中的相关支出。

第四章 质量保证金理赔

第十六条 旅游行政管理部门分级设立精干高效的旅游质量监督管理所（以下简称“质监所”），全面负责处理旅游投诉和旅游质量的监督与管理，并具体负责保证金理赔工作。

第十七条 各级质监所在实施保证金制度中的具体任务是，受理涉及所管范围内的旅行社的保证金赔偿请求，进行调查核实，依照规定的理赔原则及程序提出处理意见，报旅游行政管理部门核准。

第十八条 保证金赔偿的范围是：

1. 旅行社因故意或过失，未达到合同约定的服务质量标准而造成旅游者的经济权益损失；
2. 旅行社的服务未达到国家或行业规定的标准而造成旅游者的经济权益损失；
3. 因旅行社歇业、解散、破产或合并而造成预收旅行费损失；
4. 国家旅游局认定的其他应该用保证金赔偿的情形。

第十九条 各类质量事件支付保证金赔偿的数额标准，由质监所根据有关规定提出意见，报旅游行政管理部门决定。

第二十条 保证金赔偿请求必须符合《旅游投诉暂行规定》第八、十、十一条规定的条件。经审核不符合规定条件或不属于保证金赔偿范围的，质监所在接到赔偿请求之日起的七个工作日内通知请求人。

第二十一条 经审核属于保证金赔偿范围的请求，质监所按照《旅游投诉暂行规定》第十六、十七、十八条的规定处理。

第二十二条 旅游行政管理部门作出赔偿决定后，旅行社不承担或无力承担赔偿责任时，旅游行政管理部门作出使用该社保证金支付赔偿的决定，并书面通知该旅行社和赔偿请求人。

第二十三条 旅行社和赔偿请求人对使用保证金赔偿决定不服，可以在接到书面通知之日起 15 日内，向上一级旅游行政管理部门申请复议。

第二十四条 国家和省、自治区、直辖市旅游行政管理部门复议保证金赔偿申请案件，依照《行政复议条例》的规定办理。

第二十五条 保证金赔偿请求人和被要求支付赔偿的旅行社的权利和义务，与《旅游投诉暂行规定》第十二、十三、十四条对投诉者和被投诉者的规定相同。

第五章 质量保证金的监督、检查和公告

第二十六条 各旅行社有权向旅游行政管理部门查询本社保证金的支付和管理情况。

第二十七条 上一级旅游行政管理部门定期检查下一级旅游行政管理部门对保证金的收支和管理情况。下一级旅游行政管理部门于每年1月31日以前，将上年保证金的有关情况，报上一级旅游行政管理部门。

第二十八条 保证金的收支和管理情况纳入每年的财务检查或审计，结果予以公布，并供旅行社及有关部门查询，以接受监督。

第二十九条 旅游行政管理部门采取公告形式，定期公布保证金的缴纳和支付情况。

第六章 罚 则

第三十条 旅行社逾期不缴纳保证金、逾期不补缴保证金差额的，旅游行政管理部门视情节轻重，分别给予警告、整顿或吊销旅行社业务经营许可证的处分。受到吊销旅行社业务经营许可证处分的，该旅行社的行政主管单位和法定代表人3年内不得再申办旅行社。

第七章 附 则

第三十一条 《旅行社质量保证金暂行规定》和本实施细则发布之前已开办的旅行社，应在规定时间内补缴保证金。

第三十二条 本实施细则由国家旅游局负责解释。

附：

细则中涉及到的有关法规条文

《旅游投诉暂行规定》：

第八条 投诉必须符合下列条件：

(一) 投诉者是与本案有直接利害关系的旅游者、海外旅行商、国内旅游经营者和从业人员。

三、保险、质量保证、赔偿

(二) 有明确的被投诉者、具体的投诉请求和事实根据。

(三) 属于本规定所列的旅游投诉范围。

第十条 投诉者应当向旅游投诉管理机关递交投诉状，并按被投诉者数提出副本。递交投诉状确有困难的，可以口诉，由旅游投诉管理机关记人笔录，并由本人签字。

第十一条 投诉状应当记明下列事项：

(一) 投诉者的姓名、性别、国籍、职业、年龄、单位（团队）名称及地址。

(二) 被投诉者的单位名称或姓名、所在地。

(三) 投诉请求和根据的事实与理由。

(四) 证据。

第十二条 投诉者有权了解投诉的处理情况；有权请求调解；有权与被投诉者自行和解；有权放弃或变更投诉请求。

第十三条 被投诉者可以与投诉者自行和解，向投诉者赔礼道歉，赔偿损失；也可以依据事实，反驳投诉请求，提出申辩，请求保护其合法权益。

第十四条 被投诉者应当协助旅游投诉管理机关调查核实旅游投诉、提供证据，不得隐情阻碍调查工作。

第十五条 被投诉者接到投诉状或者口头投诉，应当调查核实，与投诉者自行协商解决纠纷；不能自行和解的，应当及时移送旅游投诉管理机关，由旅游投诉管理机关审查处理。

第十六条 旅游投诉管理机关作出受理决定后，应当及时通知被投诉者。被投诉者应当在接到通知之日起 30 日内作出书面答复。书面答复应当载明下列事项：

(一) 被投诉事由；

(二) 调查核实过程；

(三) 基本事实与证据；

(四) 责任及处理意见。

旅游投诉管理机关应当对被投诉者的书面答复进行复查。

第十七条 旅游投诉管理机关处理投诉案件，能够调解的，应当在查明事实、分清责任的基础上进行调解，促进投诉者与被投诉者互相谅解，达成协议。

调解达成协议，必须双方自愿，不得强迫。

旅行社质量保证金赔偿暂行办法

(1997年3月27日国家旅游局发布)

第一章 总 则

第一条 为规范旅行社质量保证金赔偿工作,维护旅游者和旅行社的合法权益,提高旅行社的服务质量,根据《旅行社管理条例》及有关规定,制定本暂行办法。

第二条 旅游局分级设立旅游质量监督管理所(以下简称“质监所”)负责旅行社质量保证金(以下简称“保证金”)赔偿案件的审理。

第三条 各级质监所在审理保证金赔偿案件时应遵循以下原则:

一、以事实为依据,以法律、法规为准绳公正办案,保护双方当事人的合法权益。
二、各级质监所在办案过程中,应当先进行调解。调解无效的,应当依法进行审理。

三、各级质监所在办案过程中,不受任何组织和个人的非法干涉。

第四条 下列情形适用保证金赔偿案件的审理:

一、旅行社因自身过错未达到合同约定的服务质量标准的;
二、旅行社服务未达到国家标准或者行业标准的;
三、旅行社破产造成旅游者预交旅行费损失的。

第五条 下列情形不适用保证金赔偿案件的审理:

一、旅行社因不可抗力因素不能履行合同的;
二、旅游者在旅游期间发生人身财物意外事故的;
三、本办法第四条规定情形之外的其他经济纠纷;
四、超过规定的时效和期间的;
五、司法机关已经受理的。

第二章 管 辖

第六条 各级旅游质监所以对旅行社保证金赔偿案件应先受理,后按投诉对象移送有管辖权的质监所处理。

第七条 国家旅游局质监所管辖下列旅行社的保证金赔偿案件:

一、中央部门开办设立的国际旅行社;
二、经营出境旅游业务的国际旅行社;

三、保险、质量保证、赔偿

三、在全国有重大影响的旅行社保证金赔偿案件。

第八条 地方各级旅游局质监所管辖本局收取并管理其保证金的旅行社的保证金赔偿案件。

在省（区、市）辖区内有重大影响的保证金赔偿案件，由省级旅游局质监所管辖。

第九条 质监所发现受理的案件不属于本所管辖的，应当移送有管辖权的质监所，受移送的质监所应当受理。受移送的质监所认为受移送的案件依照规定不属于本质监所管辖的，应当报请上级质监所指定管辖，不得再自行移送。

第十条 上级质监所有权审理下级质监所管辖的保证金赔偿案件，也可以把本所管辖的保证金赔偿案件交下级质监所审理。

下级质监所对它所管辖的保证金赔偿案件，认为需要由上级质监所审理的，可以报请上级质监所审理。

第三章 审 理

第十一条 保证金赔偿应当符合下列条件：

- 一、属于本办法所列保证金赔偿适用范围；
- 二、请求人是旅游合法权益直接受到侵害的旅游者和其合法代理人；
- 三、有明确的被投诉旅行社，具体的要求和事实根据。

第十二条 请求人应当向质监所提出赔偿请求书。赔偿请求书应当写明下列事项：

- 一、被投诉旅行社的名称、导游姓名；
- 二、请求人的姓名、性别、国籍、职业、年龄及团队名称、地址、电话；
- 三、赔偿请求和根据的事实、理由与证据。

第十三条 质监所接到赔偿请求书，经审查，符合本办法受理条件的，应当及时作出受理决定；不符合本办法受理条件的，应当在接到赔偿请求书之日起7个工作日内通知请求人不予受理的理由。

第十四条 质监所作出受理决定后，应当及时将《旅游投诉受理通知书》送达被投诉旅行社。被投诉旅行社在接到通知书后，应当在30日内作出书面答复。书面答复应当写明调查核实过程、事实证据、责任及处理意见。质监所应当对被投诉旅行社的书面答复进行复查。

第十五条 被投诉旅行社接到质监所《旅游投诉受理通知书》，可以与请求人自行协商解决纠纷，但必须在规定的时间内将有关和解情况报送质监所。

第十六条 质监所处理赔偿请求案件，能够调解的，应当在查明事实，分清责任的基础上在30日内进行调解，促使请求人与被投诉旅行社互相谅解，达成协议。

第十七条 质监所对调解不成的案件，可以分别作出以下处理：

- 一、属于请求人自身的过错，可以决定撤销立案，通知请求人并说明理由；
- 二、属于请求人与被投诉旅行社的共同过错，可以决定由双方各自承担相应的责

任。双方各自承担责任的方式，可以由双方当事人自行协商确定，也可以由质监所决定；

三、属于被投诉旅行社的过错，可以决定由被投诉旅行社承担责任。可以责令被投诉旅行社向请求人赔偿损失；

四、属于其他旅游服务单位的过错，可以决定转送有关部门处理。

第十八条 质监所作出的处理决定应当用《旅行社质量保证金赔偿决定书》通知请求人和被投诉旅行社。

《旅行社质量保证金赔偿决定书》由所属旅游局主管负责人核准签发。

第十九条 当事人对赔偿决定不服的，可以在接到决定书之日起 15 日内向上一级质监所提出申诉。

第四章 附 则

第二十条 向质监所请求用保证金赔偿的时效期限为 90 天。时效期限以请求人受侵害事实发生时计算。超过时效的请求可以不予受理。

第二十一条 质监所受理的保证金赔偿案件，应当在受理之日起 90 天内审理终结。有特殊原因的，经上级质监所批准，可以延长审理 30 日。

第二十二条 本办法由国家旅游局解释。

第二十三条 本办法自发布之日起实施。