**附件2：**

山东旅游服务质量保证金履约保证保险

投保理赔流程

一、投保流程

（一）自愿投保。在本通知下发前，按原旅游质保金政策执行，本通知下发后，旅行社可以自愿选择执行原质保金政策或使用旅游质保金保证保险交纳质保金。旅行社可通过保险经纪公司购买旅游质保金保证保险。

（二）旅行社投保。旅行社可在经纪公司或保险公司指导下投保。保险金额应与全额交纳保证金的额度一致；符合依法降低50%的，可按照50%保证金额度标准承保。

（三）投保信息回传。投保人自行投保的，需将保险单发送保险经纪公司。保险经纪公司负责审核保险单是否符合置换要求，并将审核结果分别发送至市文旅局。

（四）旅行社退款。旅行社收到旅游质保金保证保险保险单后，向所在市文旅局提交申请，符合要求的，凭市文旅局出具的《旅游服务质量保证金取款通知书》，向银行置换出存储的质保金。

（五）上传凭证。旅行社使用旅游质保金保证保险交纳旅游质保金的，应在收到保险单后，在全国旅游监管服务平台上传保险单替换质保金存单。

新设立旅行社应在交纳旅游质保金规定期限内，直接办理投保并将保险单扫描上传全国旅游监管服务平台。

（六）保单退保及保额变更。旅行社涉及注销、增减分社、依法变更保额，向承保机构提交申请的同时，应提供主管部门相关书面证明，承保机构依法予以办理。

二、理赔流程

（一）申请索赔。发生了旅游质保金使用的法定情形，市文旅局根据《旅游服务质量保证金存取管理办法》的规定，分别出具《旅游服务质量保证金取款通知书》《文化和旅游行政主管部门划拨旅游服务质量保证金决定书》或者依旅行社申请作出《关于使用旅游服务质量保证金垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助费用的决定书》，或者人民法院出具判决、裁定及其他生效法律文书相关证明文件时，经纪公司协助旅行社向保险公司提出理赔申请，并提交理赔材料。

（二）支付赔款。承保公司在收到行政部门出具的《旅游服务质量保证金取款通知书》《文化和旅游行政主管部门划拨旅游服务质量保证金决定书》或者人民法院判决、裁定及其他生效法律文书相关证明文件后5个工作日内，或在收到《关于使用旅游服务质量保证金垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助费用的决定书》后24小时内，向被保险人或《旅游服务质量保证金取款通知书》中确定的单位或人民法院判决、裁定及其他生效法律文书相关证明文件中指定的第三方履行赔偿或者给付保险金义务，同时发送《客户理赔通知书》。

（三）补足质保金。承保机构在履行赔偿义务或垫付紧急救助费用后，向旅行社所在市文化和旅游行政主管部门报送相关凭证，申请补足旅游服务质量保证金，市文化和旅游行政主管部门经核实后，依法向旅行社发出《补足旅游服务质量保证金通知书》。旅行社在收到通知书之日起5个工作日内，按核定金额向承保公司补足赔偿金。

（四）未补足处理。如果旅行社未在规定期限内补足赔偿金视为未依法补足质量保证金，旅行社所在市文化和旅游行政主管部门依据《旅行社条例》第四十八条之规定处理。承保机构依法履行追偿程序。