附件3：

山东省旅游服务质量保证金履约保证保险项目试点管理暂行规定

第一条 为落实《文化和旅游部中国人民银行中国银行保险监督管理委员会关于抓好金融政策落实进一步支持演出企业和旅行社等市场主体纾困发展的通知》（文旅产业发〔2021〕41号）及《文化和旅游部关于加强政策扶持进一步支持旅行社发展的通知》（文旅市场发〔2021〕60号）精神，规范有序推进我省旅游服务保证金保险试点工作，根据《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《旅行社条例实施细则》《旅游服务质量保证金存取管理办法》，制定本规定。

第二条 本规定所称旅游服务质量保证金履约保证保险是旅行社使用保险直接替代现金或银行保函交纳旅游服务质量保证金的一种形式。

旅行社可自主选择使用旅游服务质量保证金履约保证保险、现金或银行保函交纳旅游服务质量保证金。

第三条 旅游服务质量保证金履约保证保险试点坚持“政府主导、市场参与、企业自愿”的原则。省文旅厅负责试点项目监督、指导工作，统一制定、推动试点项目政策。各市文化和旅游行政主管部门负责试点项目的宣传引导、具体组织实施，依法监管旅游服务质量保证金履约保证保险投保、理赔、协助追偿等工作。

省文旅厅公开遴选保险经纪机构作为试点项目保险经纪人，为旅行社提供该项目保险经纪服务，各级旅行社协会协助推进。

第四条 省文旅厅公开征选有实力、信誉好、有意愿的保险机构承保，保险机构不设数量限制，自愿参与试点的旅行社须在公开征选的保险机构名录内选择投保。

第五条 旅游服务质量保证金履约保证保险试点范围包括在山东省内注册成立的旅行社、旅行社分社及外省旅行社在本省设立的子公司。

第六条 旅游服务质量保证金履约保证保险投保人为旅行社，被保险人为旅游者。保险起始日和终止日以保险单载明的起讫时间为准，以一年期为期，也可以双方另行约定，旅行社继续投保旅游服务质量保证金履约保证保险应于保单到期前主动续保。

第七条 旅游服务质量保证金履约保证保险保障额度应符合《旅行社条例》相关规定或者国家有关旅游服务质量保证金政策的要求。

第八条 旅游服务质量保证金履约保证保险使用情形：

（一）旅行社出现《旅行社条例》第十五条、第十六条规定的情形；

（二）根据投保人申请并经行政主管部门决定，垫付被保险人人身安全遇有危险时紧急救助费用。

第九条 保险期间内，出现旅游服务质量保证金履约保证保险使用情形，承保保险机构在收到文化和旅游行政主管部门出具《划拨旅游服务质量保证金决定书》、《旅游服务质量保证金取款通知书》5个工作日内，或者收到人民法院判决、裁定及其他生效法律文书相关证明文件后履行赔偿义务。发生旅游者人身安全遇有危险时紧急救助费用垫付的情形，旅行社提出申请的（申请书样式详见附件2-3），文化和旅游行政主管部门应立即予以审核，并按实际所需确定垫付额度，申请额度和决定垫付额度均应在旅游服务质量保证金履约保证保险额度内。承保机构根据文化和旅游行政主管部门出具《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》（详见附件2-4）后24小时内，以现金或转账方式直接向旅游者或文化和旅游行政主管部门出具的《旅游服务质量保证金取款通知书》中确定的单位支付。

第十条 旅行社使用保险履行赔偿义务或垫付紧急救助费用，等同于使用旅游服务质量保证金，不免除旅行社法定责任。承保机构在履行赔偿义务或垫付紧急救助费用后，应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应依法向旅行社发出《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，按核定金额向保险人补足赔偿金或垫付的紧急求助费用，旅行社未在规定期限内补足的视为未依法补足质量保证金，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。

旅行社解散、破产导致无法补足承保机构因履行赔偿义务或垫付紧急救助费用造成损失的，承保机构依法追偿或自行承担相应风险。

第十一条 旅行社投保应提供真实有效的投保、理赔材料，履行如实告知义务。旅游服务质量保证金履约保证保险到期前，旅行社应及时续保，到期未续保且未以其它方式缴纳旅游服务质量保证金的，视同未缴纳旅游服务质量保证金。

旅行社因解散或破产清算、业务变更或撤减分社减交、三年内未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚而降低保证金数额50%等情形，需进行保额调整、退保的，应按照试点项目要求，提供相关的证明材料，经当地文化和旅游主管部门核定发出相应通知，方可办理保险相关事项变更或退保。

第十二条 试点项目建立省文旅厅、各市文化和旅游行政主管部门、保险经纪公司、承保保险公司参加的联合工作小组，推动、保障项目稳定发展。联合工作小组负责协调确定试点工作中的重大事项，解决重大问题，推进调解处理机制建设和专项垫付金的使用监督。

第十三条 试点项目实行专项垫付金制度，实行专项提取、统一管理。专款垫付金是指由承保保险公司按照要求预付资金形成，专用于发生本项目范围内约定的事项时垫付赔款的资金，每家机构认缴额度不低于项目承接保费的5%，且不低于10万元（参评合格后缴纳）。试点第一年，各承保机构应在协议签订后的5个工作日内向本项目专项垫付金账户划入应缴纳的资金，账户由保险经纪公司开设，后续根据保费规模逐步增加。

第十四条 专项垫付金使用仅限本项目约定的保险事项且承保公司无法在法定时间内支付的相关赔款，保险经纪公司负责收取专项垫付金和日常管理并确保其安全，不得挪作他用。联合工作小组对项目专项垫付金的提取、使用和管理进行指导和监督，保险经纪公司定期通报专项垫付金的使用和返还情况。

第十五条 使用专项垫付金赔付的，保险经纪公司应通知承保保险公司按照相应的金额补足资金，承保保险公司应在收到通知后5个工作日内补足相应金额并按本规定自行依法追偿。

本项目终止、协议续签不再设立专项垫付金或发生承保公司退出等情况，保险经纪公司将退还承保保险公司对应款项（不含利息）。

第十六条 省文旅厅应定期组织保险经纪公司开展项目优化工作，各承保公司应积极参与完善产品和服务。省文旅厅每年组织市文旅局、旅行社企业对保险经纪公司服务质量进行考评，不定期组织各级文旅部门、项目经纪公司、旅行社行业代表等有关人员进行项目考评，通过满意度调查等形式，对承保保险公司在承保、理赔等方面的时效性、配合度及履约行为等进行综合评价。对于服务质量不佳的保险公司，督促其予以及时纠正，仍不纠正的，适时调整出试点承保公司目录，对新申请加入承保公司的，按相应流程办理。

第十七条 本办法自公布之日起试行，解释权归山东省文化和旅游厅。

附件：2-1.旅游服务质量保证金取款通知书

2-2.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

2-3.旅游服务质量保证金取款申请书

2-4.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

2-5.补足旅游服务质量保证金通知书

附件2-1

旅游服务质量保证金取款通知书

|  |  |
| --- | --- |
| 旅行社名称 | 　 |
| 经营许可证号码 | 　 |
| 通信地址及邮编 | 　 |
| 法定代表人姓名及联系电话 | 　 |
| 保证金开户银行及联系电话 | 　 |
| 取款原因 | 第一类 退还给旅行社 |
| 1.解散撤销清算（） |
| 2.业务变更减交（） |
| 3.撤减分社减交（） |
| 4.文化和旅游行政主管部门依法降低保证金数额50%（） |
| 第二类 给付旅游者 |
| 1.旅行社违反合同约定侵害旅游者合法权益，经文化和旅游行政主管部门查证属实（） |
| 2.旅行社解散、破产或者其他原因造成旅游者预交旅游费用损失（） |
| 第三类 垫付团队旅游者紧急救助费用 |
| 1.旅行社申请垫付（） |
| 2.文化和旅游行政主管部门决定垫付（） |
| 取款金额 | 大写：佰 拾 万 千 佰 拾 元 角 分；小写 |
| 辅助文件一 | 《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》（） |
| 辅助文件二 | 《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》（） |
| 文化和旅游行政主管部门意见 | 属第一类情形的，保险公司在5个工作日内，办理退保、批改手续并按照保险合同约定向旅行社退还相应保险费。 |
| 属第二类情形的，保险公司在5个工作日内，将赔款直接给付旅游者，并在之后3个工作日内，将赔款划拨单位、赔偿数额、赔偿依据文书等情况通报给旅行社和许可的文化和旅游行政主管部门。 |
| 属第三类情形的，保险公司在24小时内，直接提供给\*\*单位或\*\*账户。 |
| 经办人签字： |
| 领导签字： |
| 单位盖章 |
| 地址： |
| 联系电话： |

附件2-2

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

①     旅投诉赔字[②    ]第③  号

 ④             ：

经核实查明： ⑤

                                                                                                         。

依据《旅行社条例》第十五条、《旅行社条例实施细则》第四十九条之规定，决定划拨你社（公司）质量保证金     元，赔偿旅游者 ⑥         ，由你社购买的旅游服务质量保证金履约保证保险赔偿。

你社（公司）对此决定不服，可在接到本决定书之日起        日内，申请行政复议，或向人民法院提起诉讼。

                          ⑦

                             年   月   日

有关说明

①发文机关代字；②发文年度；③文件编号；④被划拨质量保证金旅行社名称；⑤违反法律法规事实； ⑥旅游者姓名； ⑦划拨旅行社质量保证金的文化和旅游行政管理机关名称、印章。

附件2-3

旅游服务质量保证金取款申请书

\*\*文化和旅游局：

兹有以下原因申请支取旅游服务质量保证金：

1.解散撤销清算（）

2.业务变更减交（）

3.撤减分社减交（）

4.文化和旅游行政主管部门依法降低保证金数额50%（）

5.垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助费用（）

支取金额：

大写 佰 拾 万 千 佰 拾 元 角 分

 小写

支取方式：

1.退保至\*\*开户行的\*\*账户（）

2.批改保险金额至\*\*开户行的\*\*账户（）

3.垫付紧急救助费用至至\*\*开户行的\*\*账户（）

旅行社名称（加盖公章）：

 经营许可证号码：

 法定代表人：

 法定代表人联系电话：

 年 月 日

附件2-4

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

\*\*（旅行社名称）：

鉴于 \*\* （时间）发生在 \*\* （地点）的 \*\* 事件，决定使用你社旅游服务质量保证金 \*\* （额度大写）已由\*\*保险公司赔付（垫付）垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助费用。要求你社于 \*\*（时间）前将保险金额补足。

 \*\*文化和旅游局

 年 月 日

 （公章）

抄送：\*\*（出具旅游服务质量保证金履约保证保险的保险公司名称）

附件2-5

补足旅游服务质量保证金通知书

\*\*（旅行社名称）：

鉴于 \*\* （时间）发生在 \*\* （地点）的 \*\* 事件，决定使用你社旅游服务质量保证金 \*\* （额度大写）已由 \*\* 保险公司赔付（垫付）垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助费用。要求你社于 \*\*（时间）前向\*\* 保险公司补足。

 \*\*文化和旅游局

 年 月 日

 （公章）

抄送：\*\*（出具旅游服务质量保证金履约保证保险的保险公司名称）