

# 旅行社质量保证金 赔偿暂行办法

# 旅行社质量保证金 赔偿暂行办法

# 旅行社质量保证金 赔偿暂行办法

(1997年3月27日国家旅游局令第7号发布)

## 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、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)辖区内具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,1995 年 7 月 1 日国家旅游局第 4 号令发布的《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》同时废止。