

中华联合财产保险股份有限公司

内蒙古自治区旅行社责任保险（统保示范项目）

附加险条款

第一条 被保险人可自行选择投保附加紧急救援费用保险、附加旅程延误保险、附加旅行取消损失保险、附加抚慰金保险、附加扩展费用保障保险中的一项或几项。

第二条 附加紧急救援费用保险

保险责任范围

在保险期间内，因被保险人及其履行辅助人的责任，导致被保险人组织、接待的境内外旅游者或被保险人的工作人员在旅行期间遭受意外事故、或者患急性病、或发生其他紧急情况，确需紧急救援的，在本附加险约定的限额内保险人承担以下责任及其费用。**保险人在本附加条款项下仅承担被保险人无法从本保险基本险、或其他附加险项下获得赔偿的部分，即如被保险人可从本保险基本险、或其他附加险项下获得赔偿，本附加险仅作为第二顺位承担赔偿责任。**本保险所负责的紧急救援服务包括但不限于：

（一）国际医疗及旅行救援服务：

1、紧急医疗转运

(1)将旅游者或被保险人的工作人员转运到距保险事故发生地最近且最合适的所在地医院。

(2)救援机构授权医生认为当地医院的医疗条件不能保证旅游者或被保险人的工作人员得到及时充分的医疗救助时，旅游者或被保险人的工作人员将被转运到其它医疗条件合适的所在地的医院或者邻近国家的医院。

(3)在转运过程中，因病情需要，救援机构将派遣医护人员护送旅游者或被保险人的工作人员。

(4)对旅游者或被保险人的工作人员的紧急医疗转运手段，以在事发地能够提供的最合适的手段为限。若以空运为转运方式，一般使用正常航班。若救援机构授权医生认为必要，可以包机或者使用医疗救护专用飞机运送旅游者或被保险人的工作人员。

2、医疗遣返

对于在境外遭受意外事故或者患急性病的旅游者或被保险人的工作人员，保险人承担以下责任和费用：

(1)救援机构授权医生认为旅游者或被保险人的工作人员的伤势或病情已稳定，救援机构将安排旅游者或被保险人的工作人员乘坐正常航班返回中国境内。如救援机构授权医生认为有必要，可以在转运旅游者或被保险人的工作人员回中国境内过程中提供医疗护送。

(2)救援机构授权医生认为旅游者或被保险人的工作人员伤势或病情允许，救援机构将根据旅游者或被保险人的工作人员的指定安排其回到中国境内的国际机场。若未指定或者不能指定有关地点，旅游者或被保险人的工作人员将被送至离其居住地最近的国际机场。如救援机构授权医生认为旅游者或被保险人的工作人员在抵达中国境内时需入院治疗，旅游者或被保险人的工作人员将被送到上述国际机场所在地旅游者或被保险人的工作人员指定的任意一家医院。若旅游者或被保险人的工作人员未指定或者不能指定有关医院，旅游者或被保险人的工作人员将被送至保险人指定的医院，该次医疗遣返责任终止。

(3)如救援机构授权医生认为旅游者或被保险人的工作人员的健康状况允许其乘坐正常航班返回中国，旅游者或被保险人的工作人员应使用其开始旅行时购买的原始回程机票。若旅游者或被保险人的工作人员无原始回程机票，则旅游者或被保险人的工作人员从所在地返回中国境内的单程机票费由其自负。若旅游者或被保险人的工作人员所购买的原始回程机票，由于救援过程而过期失效，救援机构将承担旅游者或被保险人的工作人员的回程机票费。

3、遗体骨灰运送回国和安葬

救援机构可以按照旅游者或被保险人的工作人员的遗愿或其家属的愿望以及当地政府的规定，负责用正常航班将旅游者的遗体从事发地运至中国境内离其居住地最近的国际机场，并支付灵柩费及运送费；如选择火葬的，负责其遗体在事发地的火葬费和将骨灰运回中国境内的运送费用（以正常航班为准）；如选择就地安葬的，负责支付就地安葬相关的费用。

4、医疗咨询

提供 24 小时电话医疗资讯和医疗建议。

5、介绍医疗服务提供者

应旅游者或被保险人的工作人员要求提供医师、医院、门诊部、牙医以及牙科门诊部（合称“医疗服务提供者”）的名字、地址、电话号码、专长、工作时间等信息。

6、安排住院

如旅游者或被保险人的工作人员的健康状况情况严重而需要住院治疗，可协助安排住院。

7、行李、旅行证件丢失援助

旅游者在境外丢失其行李或旅行证件后，救援机构将介绍有关的适当机构。

8、安排法律服务

向旅游者提供律师和法律从业者的姓名、地址、电话号码等信息，并可协助旅游者安排会见律师，**但不为旅游者提供任何法律意见。**

9、住院期间医疗费用的担保和/或垫付

保险人可以协助旅游者安排住院期间医疗费用的担保和/或垫付。如需要保险人提供住院期间医疗费用的担保或垫付的，保险人在基本险责任范围内提供担保或垫付，**金额不超过基本险的每次事故每人人身伤亡责任限额。**

10、递送必需药物和医疗用品

根据旅游者或被保险人的工作人员要求,安排为旅游者或被保险人的工作人员递送护理、治疗所必需的而在旅游者所在地无法获得的药物、药品及医疗用品。

(二) 国内医疗及旅行救援服务:

1、紧急医疗转运

(1)将旅游者或被保险人的工作人员转运到距保险事故发生地最近且最合适的所在地医院。

(2)救援机构授权医生认为当地医院的医疗条件不能保证旅游者或被保险人的工作人员得到及时充分的医疗救助时,旅游者或被保险人的工作人员将被转运到其它医疗条件合适的所在地的医院。

(3)在转运过程中,因病情需要,救援机构将派遣医护人员护送旅游者或被保险人的工作人员。

(4)对旅游者或被保险人的工作人员的紧急医疗转运手段,以在事发地能够提供的最合适的手段为限。若以空运为转运方式,一般使用正常航班。若救援机构授权医生认为必要,可以包机或者使用医疗救护专用飞机运送旅游者或被保险人的工作人员。

2、医疗遣返

在旅游者接受了紧急医疗救援并住院初步治疗后,在保险人有效授权的情况下,救援机构将安排正常航班或其它保险人认为合理、适当的交通工具转送旅游者返回其居住地继续治疗。救援机构安排适当的通讯和语言翻译支持,移动医疗器材,轮椅、担架及其它辅助设备,及/或专业医疗陪护人员。

3、遗体骨灰运送和安葬

如旅游者在中国境内不幸因意外伤害或突发疾病而致身故,除非法律限制,在保险人有效授权的情况下,救援机构将根据旅游者的遗愿或其直系亲属的要求,协助安排旅游者的遗体/骨灰由事发地转运回居住地。若情况允许并合法,救援机构可安排在事发当地安葬。

除外责任

以下损失或以下原因导致的上述损失，保险人不负责赔偿：

- (一) 旅游者或被保险人的工作人员无合法居留身份；
- (二) 旅游者或被保险人的工作人员从事非法、犯罪活动；
- (三) 旅游者为了接受治疗而旅行期间；
- (四) 未经救援机构授权医生事先同意的转运和救护。

赔偿处理

被保险人向保险人请求赔偿时，应提交以下作为索赔依据的证明和材料：

- 1、保险单复印件；
- 2、旅游合同、旅游行程单、旅游者名单、伤亡旅游者身份证明复印件；伤亡旅游者家属身份证明和说明；旅行社用工合同或工作人员随团证明；
- 3、出险索赔通知书；
- 4、事故证明或其他旅行社所能提供的与确认保险事故的性质、原因有关的其他证明和资料；
- 5、救援授权委托和救援费用清单及凭证（使用保险人指定的救援机构时，本项单证不需提供）：
 - (1) 紧急医疗转运需提供：转运报告、转运意见书、转运相关费用发票；
 - (2) 医疗遣返需提供：遣返报告、遣返意见书、遣返相关费用发票；
 - (3) 遗体骨灰运送回国和安葬需提供：死亡证明、验尸报告、火化证明及相关费用发票；
 - (4) 国际医疗及旅行救援需提供：诊断记录、病历、诊断证明、检查报告、化验报告、出院小结等复印件以及医疗费用发票原件
- 6、出境游或国外入境游时需提供旅游者合法居留证明；
- 7、旅行社指定账户复印件。

第三条 附加旅程延误保险

保险责任范围

在保险期间内，被保险人在组织、接待的旅游活动中，由于以下第 1 项至第 5 项的原因导致被保险人为其负责组织、接待的旅游者预订行程中原计划搭乘的交通工具延误或旅游者无法搭乘原计划搭乘的交通工具连续四小时以上（铁道部、民航局等交通运输行政管理部门制定的全国统一的延误标准或规定有更改的，按照更改后的新规定或标准执行），或由于以

下第 6 项原因导致旅游者无法搭乘原计划搭乘的交通工具，保险人负责赔偿被保险人因延误而支出的食宿、交通等合理、必要的费用，但不包括本保险基本险第五条有责延误费用所负责赔偿的范围，且保险人的赔偿最高不超过本附加险约定的限额。

1、自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件、恶劣天气、战争、敌对行为、军事行动、武装冲突、骚乱、暴动、恐怖活动、国际间外交、政治原因等不可归责于被保险人及其履行辅助人的客观原因；

2、航空管制、航运管制、铁路交通管制；

3、运输工具机械故障；

4、罢工、劫持或怠工及其他空运、航运工人的临时性抗议活动；

5、旅游者旅行证件因非被保险人原因遗失或被盗、被抢等；

6、被保险人管理不善等可归责于被保险人的过失，包括但不限于拒签、出境受阻*等。

本保险项下延误连续四小时以上的时间计算以自原计划搭乘的交通工具的原定出发时间开始计算，直至搭乘由交通工具承运人所提供最早的替代交通工具的出发时间为止。

责任免除

下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

（一）按本保险单载明的免赔率计算的免赔额；

（二）被保险人已经根据其及相关方的约定获得补偿的损失。

投保人、被保险人义务

未发生保险事故，被保险人谎称发生了保险事故，向保险人提出赔偿请求的，保险人有权解除合同，并不退还保险费。

保险事故发生后，被保险人以伪造、变造的有关证明、资料或者其他证据，编造虚假的事故原因或者夸大损失程度的，保险人对其虚报的部分不承担赔偿责任。

投保人、被保险人或者受益人有前两款项规定行为之一，致使保险人支付保险金或者支出费用的，应当退回或者赔偿。

赔偿处理

（一）本附加险负责赔偿的交通费用是指：旅程延误后，被保险人额外支出的合理、必要的费用，包括：往返机场、车站、码头与住宿地之间的交通费用；因机票、车票、船票等交通票改签或退票而产生的手续费用；因确实无法改签或退票而损失的原已购买的机票、车票、船票等实际发生的交通票费用。

（二）本附加险负责赔偿的食宿费用包括延误后的食宿费用、已经预定但未能入住的食

宿费用等。

(三) 本附加险负责赔偿的费用标准采用经济性标准，经济性标准是指赔偿标准不高于旅游团原预定的费用标准。

(四) 对于由本附加险“保险责任范围”第6款导致的保险事故，本附加险实行逐次递增的免赔率。对同一被保险人(含其分社、服务网点)第一次、第二次发生保险事故，保险人不扣除免赔率；第三次发生保险事故，保险人扣除15%的免赔率；第四次发生保险事故，保险人扣除30%的免赔率；第五次及以后发生保险事故，保险人均扣除50%进行赔偿。保险人扣除免赔率后，在每次事故及累计责任限额内进行赔偿。

(五) 被保险人向保险人请求赔偿时，应提交以下作为索赔依据的证明和材料：

- 1、旅游合同、旅游行程单、旅游者名单、旅游者身份证明复印件；
- 2、出险索赔通知书、出险事故经过(导游书写,三名以上游客签名并加盖旅行社公章)；
- 3、旅程延误证明或航空公司等运输机构或其代理人出具的延误时间及原因的书面证明或旅行社所能提供的其它的与确认保险事故的性质、原因和损失程度等有关的其它证明和资料；
- 4、火车票或汽车票或飞机票或船票原件或复印件、中国境内出发航班登机牌(仅限于发生本附加险保险责任第1-5款情形时提供)；
- 5、费用损失清单及凭证包括交通费用、食宿费用、通讯费用、必要物品购置费用及发票或收据等，费用清单上需对每项费用使用原因、涉及人员、数量等进行简要说明；
- 6、损失票据原件或者地接社结算清单及相关方说明(比如订房确认函、车队说明等)；
- 7、重置护照及其它旅行证件、旅行票据的费用发票或收据；
- 8、未使用旅行票据的证明、退款证明；
- 9、旅行社指定账户复印件、旅行社划款凭证；
- 10、涉及包机的，还应提供：旅行社的包机、包座或分销协议、旅行社支付票款证明。

第四条 附加旅行取消损失保险

保险责任范围

在保险期间内，按旅游合同约定的行程已经开始的旅游活动由于下列第1项至第3项原因或者由于政府有关部门发布**橙色及以上预警***被迫终止的，实际发生的返程费用，以及被保险人需要退回旅游者旅游费用的，但被保险人为组织、接待旅游者已经发生的，无法向旅游者收取，也无法从履行辅助人处退回的有关食宿、交通等费用或额外支出合理、必要的退票、退房等手续费用的损失，在扣除被保险人已经或应当从机场或其他有关各方取得的赔

偿金额后，保险人按照本附加险的约定进行赔偿：

1、自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件、恶劣天气、战争、敌对行为、军事行动、武装冲突、骚乱、暴动、恐怖活动、国际间外交、政治原因等不可归责于被保险人及其履行辅助人的客观原因；

2、因非被保险人原因导致的拒签、出境受阻；

3、因被保险人管理不善等可归责于被保险人过失导致的旅行取消，包括但不限于拒签、出境受阻等。

责任免除

下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

（一）按本保险单载明的免赔率计算的免赔额；

（二）被保险人已经根据其及相关方的约定获得补偿的损失。

投保人、被保险人义务

未发生保险事故，被保险人谎称发生了保险事故，向保险人提出赔偿请求的，保险人有权解除合同，并不退还保险费。

保险事故发生后，被保险人以伪造、变造的有关证明、资料或者其他证据，编造虚假的事故原因或者夸大损失程度的，保险人对其虚报的部分不承担赔偿责任。

投保人、被保险人或者受益人有前两项规定行为之一，致使保险人支付保险金或者支出费用的，应当退回或者赔偿。

赔偿处理

（一）本附加险负责赔偿的交通费用是指：旅行取消后，被保险人额外支出的合理、必要的费用，包括：往返机场、车站、码头与住宿地之间的交通费用；因退票而损失的原已购买的机票、车票、船票等实际发生的交通票费用。

（二）本附加险负责赔偿的食宿费用包括旅行取消后的食宿费用、已经预定但未能入住的食宿费用等。

（三）本附加险负责赔偿的费用标准采用经济性标准，经济性标准是指赔偿标准不高于旅游团原预定的费用标准，但返程费用的赔偿标准仅限于原购买的同等机票舱位、车票席别或船票座位。

（四）因本附加险保险责任第1、2款导致的，本附加险实际发生返程费用免赔率为50%，其他费用无免赔。

（五）对于由本附加险“保险责任范围”第3款导致的保险事故，本附加险实际发生返

程费用及其他费用实行逐次递增的免赔率。对同一被保险人(含其分社、服务网点)第一次、第二次发生保险事故, 保险人不扣除免赔率; **第三次发生保险事故, 保险人扣除 15%的免赔率; 第四次发生保险事故, 保险人扣除 30%的免赔率; 第五次及以后发生保险事故, 保险人均扣除 50%进行赔偿。**保险人扣除免赔率后, 在每次事故及累计责任限额内进行赔偿。

(六) 被保险人向保险人请求赔偿时, 应提交以下作为索赔依据的证明和材料:

- 1、与旅游者签署的退团款协议;
- 2、旅游合同、旅游行程单与实际旅行行程、旅游者名单、伤亡旅游者身份证明复印件;
- 3、出险索赔通知书、出险事故经过(导游书写,三名以上游客签名并加盖旅行社公章);
- 4、旅行取消证明或其它能够确认保险事故的性质、原因和损失程度等有关的证明和资料;
- 5、费用损失清单及凭证, 包括但不限于已交的旅行费用发票或收据, 该次旅程实际未使用且不可退还的旅行费用的证明, 有关机构(如旅行社、酒店)出具的没有出发、使用或入住的证明, 预付费用以及订金退款金额确认书;
- 6、旅行社指定账户复印件。

第五条 附加抚慰金保险

保险责任范围

在保险期间内, 被保险人在组织、接待旅游活动过程中, 旅游者发生意外事故, 导致残疾(伤残标准依照基本险中相关规定确定)或者死亡, 或者旅游者发生猝死, 被保险人出于人道主义向旅游者支付的抚慰金, 本附加险负责赔偿。**旅游者发生意外事故导致残疾或死亡的, 本附加险每次事故每人抚慰金责任限额为人民币 2 万元; 旅游者发生猝死的, 本附加险每次事故每人抚慰金责任限额为人民币 1 万元。**

赔偿处理

(一) 被保险人向保险人请求赔偿时, 应提交以下作为索赔依据的证明和材料:

- 1、旅游合同、旅游行程单、旅游者名单、伤亡旅游者身份证明复印件;
- 2、出险索赔通知书;
- 3、事故证明(猝死时需提供相关书面证明)或其他旅行社所能提供的与确认保险事故的性质、原因有关的其他证明和资料。
- 4、旅游者身故的, 公安机关或保险人认可的医疗机构出具的死亡证明和公安机关出具的户口注销证明。若旅游者为宣告死亡, 须提供人民法院出具的宣告死亡证明文件;
- 5、旅游者残疾的, 提供伤残鉴定机构或具有伤残鉴定资格的医疗机构出具的残疾鉴定

证明；

- 6、旅行社与抚慰金接受人的赔偿协议；
- 7、旅行社指定账户复印件。

(二) 本附加险不按照基本险中责任比例及伤残比例计算抚慰金。

第六条 附加扩展费用保障保险

保险责任范围

在保险期间内，被保险人在组织、接待的旅游活动中，发生主险保险责任第三条约定范围内的事故时，除基本险中被保险人应承担的赔偿责任及费用外，按照行业特点处理事故时发生的以下必要、合理的费用，保险人在本附加险约定的责任限额内按实际损失足额赔偿：

- (一) **家属及相关人员***探望的往返交通及食宿费用；
- (二) 医务人员和被保险人的工作人员前往处理事故的往返交通及食宿费用；
- (三) 发生事故后，随行老人和未成年人的送返费用；
- (四) 受害人确有必要到外地治疗的，必要的陪护人员实际发生的伙食费。

赔偿处理

(一) 家属及相关人员探望的往返交通及食宿费用：**每一个伤亡旅游者的家属及相关人员探望人数，死亡、重伤的以 2 名为限，轻伤的以 1 名为限，其它的情况，可以另行考虑；每一个伤亡旅游者的家属及相关人员探望次数，最多 2 次往返；保险人按照实际发生的费用负责赔偿。**

(二) 医务人员和被保险人的工作人员前往处理事故的往返交通及食宿费用：**前往处理事故的医务人员和被保险人的工作人员原则上不超过 2 名，依据伤者不同的伤情，或者多人受伤的情况下，需要不同科属的医生，以此确定医务人员人数；每次事故医务人员和被保险人的工作人员前往处理事故次数，最多 2 次往返；保险人按照实际发生的费用负责赔偿。**

(三) 发生事故后，随行老人和未成年人的送返费用：**该费用以随行老人和未成年人的实际人数为准；如果可以由家属陪同的，则不安排他方陪同；如果确需安排他方陪同的，陪同人员限 1 名；保险人按照实际发生的费用负责赔偿。**

(四) 受害人必要的陪护人员实际发生的伙食费：**参照陪护地国家机关一般工作人员的出差伙食补助标准予以确定。**

(五) 被保险人向保险人请求赔偿时，应提交以下作为索赔依据的证明和材料：

- 1、旅游合同、旅游行程单、旅游者名单、伤亡旅游者身份证明复印件、伤亡旅游者家

属身份复印件说明；被保险人工作人员赔偿时：旅行社用工合同或工作人员证明，工作人员身份证明复印件；

2、索赔申请书；

3、事故证明；或者被保险人所能提供的其他与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的照片或资料；或者提供受伤旅游者或被保险人向履行辅助人或第三人索赔的书面材料；

4、旅行社指定账户复印件或伤亡旅游者个人账户复印件；

5、费用清单及凭证，包括交通费用、食宿费用发票或收据，费用清单上需对每项费用使用原因、涉及人员、数量等进行简要说明；

6、保险人认为需要提供的其他材料。

（六）保险人同意，本附加险的赔偿不适用基本险中被保险人对旅游者人身伤害应承担的赔偿责任比例。

第七条 附加险相关费用

上述附加险保险责任发生后，被保险人所需要支付的法律费用，以及经保险人同意支付的其他必要的、合理的费用，保险人同意在相应的附加险的每次事故责任限额内负责赔偿。

附加险责任限额

（1）附加紧急救援费用保险责任限额

| 序号 | 每次事故及累计责任限额 |
|----|-------------|
| 1 | 人民币 100 万元 |
| 2 | 人民币 200 万元 |
| 3 | 人民币 400 万元 |
| 4 | 人民币 1000 万元 |

（2）附加旅程延误保险责任限额

| 序号 | 每次事故及累计责任限额 |
|----|-------------|
| 1 | 人民币 10 万元 |
| 2 | 人民币 20 万元 |
| 3 | 人民币 50 万元 |
| 4 | 人民币 100 万元 |

(3) 附加旅行取消损失保险责任限额

| 序号 | 每次事故及累计责任限额 |
|----|-------------|
| 1 | 人民币 10 万元 |
| 2 | 人民币 20 万元 |
| 3 | 人民币 50 万元 |
| 4 | 人民币 100 万元 |

(4) 附加抚恤金保险责任限额

| 序号 | 每次事故及累计责任限额 |
|----|-------------|
| 1 | 人民币 10 万元 |
| 2 | 人民币 20 万元 |
| 3 | 人民币 30 万元 |
| 4 | 人民币 50 万元 |

(5) 附加扩展费用保障保险责任限额

| 序号 | 每次事故及累计责任限额 |
|----|-------------|
| 1 | 人民币 20 万元 |
| 2 | 人民币 50 万元 |
| 3 | 人民币 100 万元 |
| 4 | 人民币 200 万元 |

其 他

第八条 保险合同变更

(一) 变更保险合同的，应当由保险人在保险单或者其他保险凭证上批注或者附贴批单，或者由投保人和保险人订立变更后的书面协议。在保险单或者其他保险凭证上批注或者附贴批单的，批注或者批单的截止日期应与保险单截止日期一致。在保险期间内，被保险人新成立分社的，应在取得分社所在地旅游行政管理部门备案登记证明后的十个工作日内通知保险人。

(二) 附加旅程延误保险或附加旅行取消损失保险的投保人，投保基本险时未投保本附加险的，保险年度内截止至当年 3 月 31 日 24 时可投保本附加险，逾期不得投保附加旅程延误保险或附加旅行取消损失保险。

第九条 保险合同解除

保险合同成立后，除法律另有规定的情形外，保险人不得解除合同。保险人也不得因为发生保险事故而解除保险合同。

被保险人因旅行社业务经营许可证被依法吊销或注销而解除保险合同的，保险人应当将已收取的保险费，扣除自保险责任开始之日起至合同解除之日止按照日比例计算应收的部分后，退还投保人。

第十条 自动适用法律

在本保险期间，本保险自动适用国家立法机关、司法机关或其他行政主管部门新颁布的对旅行社责任保险定责、定损产生影响的法律和行政法规。

第十一条 释义

1.旅行社：是指从事招徕、组织、接待旅游者等活动，为旅游者提供相关旅游服务，开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的企业法人。

2.旅游者：是指以个人或单位、家庭等集体形式与旅行社订立包价旅游合同的消费者。入境旅游的领队视同为旅游者。

3.旅游活动：是指旅行社预先安排行程，提供或者通过履行辅助人提供交通、住宿、餐饮、游览、导游或者领队等两项以上（含两项）旅游服务。但，旅行社不提供预先安排行程，仅接受旅游者的委托，为其代订交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等服务的，不属于本保险所指的旅游活动。本保险规定的旅游活动起讫时间以行程单规定的起讫时间为准。

4.中华人民共和国法律：指法律、行政法规、地方性法规、自治条例和单行条例、司法解释等，不包括港、澳、台地区法律。

5.旅行社责任保险调解处理中心：是负责旅行社责任保险产品事故的调解、处理的专业化运行、制度化管理的机构。

旅行社责任保险调解处理中心向人民调解组织转化并具有法律地位后，其基本职责与职能不变，由转变后的旅游保险纠纷人民调解组织履行。

6.事故鉴定委员会：由法律专家、旅游行业专家、医学专家、保险人和保险经纪公司代表共同组成，负责旅行社责任保险产品人身伤害和财产损失案件的鉴定工作机构。

7.交通事故：指车辆在道路上或停车场，因车辆之间或单方车辆发生事故导致的人身伤亡或者财产损失的事件。

8.食物中毒事件：是指有卫生监管部门出具的食物中毒事故证明，或有救治医院诊断证明属于食物中毒的事故；或一次急性肠胃不适人数达到3人（含）以上、症状体征相同、医

院诊断相同、治疗手段相同，且没有证据表明为个人原因造成的人身伤害事件。

9.自然灾害、事故灾难：包括水旱灾害、气象灾害、地震灾害、地质灾害、海洋灾害等自然灾害；民航、铁路、公路、水运等重大公共交通运输事故。

10.突发公共卫生事件：包括突发性重大传染病疫情、群体性不明原因疾病，以及其他严重影响公众健康的事件等。

11.履行辅助人：是指与旅行社存在合同关系，协助其履行包价旅游合同义务，实际提供相关服务的法人和自然人。

12.第三人：是指被保险人、被保险人的工作人员及履行辅助人以外的其他方。

13.安全保障义务：旅行社、履行辅助人组织、接待旅游活动，应尽到的对旅游者的谨慎选择履行辅助人的义务；对产品和服务安全评估义务；旅游行程开始前说明告知警示义务；旅游行程中提示、防范义务、安排领队或导游义务（仅适用于被保险人组织、接待团队出境旅游或入境旅游时）；事后救助义务。

14 被保险人的工作人员：受旅行社委派并为旅游者提供服务，与旅行社签订劳动合同，或者虽未签订劳动合同但存在事实劳动关系的各种用工形式、各种用工期限的劳动者，以及劳务派遣人员或兼职人员。

15.旅游者自行安排活动期间：包括旅游经营者安排的在旅游行程中独立的自由活动期间、旅游者不参加旅游行程的活动期间以及旅游者经导游或者领队同意暂时离队的个人活动期间等。

上述活动包括旅行社安排的高风险运动，即比一般常规性的运动风险等级更高、更容易发生人身伤害的，在进行此类运动前需有充分的心理准备和行动上的准备，必须具备一般人不具备的相关知识和技能或者必须在接受专业人士提供的培训或训练之后方能掌握的运动。

包括但不限于高空、高速、水上、潜水、探险等高风险旅游项目。

16.财产损失：仅指有形财产的损坏或丢失，有形财产包括行李、衣物、数码相机、笔记本电脑、手表、手机等。

17.集中照管：是指旅行社将一个或多个旅行团旅游者分散的行李物品、旅游证件等汇聚到集中地点进行照看、管理的行为。但旅行者的行李物品中有贵重物品（包括金银、首饰、珠宝等）或旅游者个人请求被保险人工作人员临时照管行李物品或协助拍照等情形除外。

18.猝死：据世界卫生组织规定，猝死指急性症状发生后即刻或 6 小时内发生的意外死亡。

19.行政行为：是指行政主体行使行政职权所作出的能够产生行政法律效果的行为。包

括以下几层含义：

- (1) 行政行为是行政主体所为的行为。
- (2) 行政行为是行使行政职权，进行行政管理的行为。
- (3) 行政行为是行政主体实施的能够产生行政法律效果的行为。

20.司法行为：是指国家司法机关和法律授权公安机关、国家安全机关、司法行政机关运用法律，处理诉讼案件和非讼事件的方式、方法的总称。

21.突发急性病：指旅游活动开始前未曾接受治疗或诊断、在旅行期间突然发生的、并且必须立即接受治疗方能避免身体或生命伤害的疾病（包括高原反应和传染病），不包括既往疾病、慢性病、精神病、精神分裂、艾滋病、性传播疾病、遗传性疾病、先天性疾病或缺陷、先天性畸形、牙齿治疗（但因意外伤害事故导致的必须进行的牙科门诊治疗不在此限）、预防性手术等非必须紧急治疗的手术和器官移植。

22.擅自脱离团队：是指旅游者在旅游行程中未经被保险人的导游或者领队许可，脱离团队自行安排游览或活动。

23.无出境游经营资格的旅行社：包括有边境游资格的无出境游经营资格的旅行社。

边境游是指中国边境地区的居民到相邻国家的边境城市所做的短期旅游活动。具体而言，系指经批准的旅行社组织和接待我国及毗邻国家的公民，集体从指定的边境口岸出入境，在双方政府商定的区域和期限内进行的旅游活动。

24.本条款约定的伤残评定标准：在《道路交通事故受伤人员伤残评定标准》与《人体损伤致残程度分级》并行实施期间，对旅游者因保险事故导致的死亡/伤残，伤残标准依照《道路交通事故受伤人员伤残评定标准》确定；若《道路交通事故受伤人员伤残评定标准》依法废止，对旅游者因保险事故导致的死亡/伤残，伤残标准依照《人体损伤致残程度分级》确定。

《人体损伤致残程度分级》是由最高人民法院、最高人民检察院、公安部、国家安全部、司法部于2016年5月联合发布并于2017年1月1日起施行人体损伤致残程度鉴定标准。

25.重伤：使人肢体残废、毁人容貌、丧失听觉、丧失视觉、丧失其他器官功能或者其他对于人身健康有重大伤害的损伤。具体标准可依据《人体损伤程度鉴定标准》认定。

26.轻伤：使人肢体或者容貌损害，听觉、视觉或者其他器官功能部分障碍或者其他对于人身健康有中度伤害的损伤。具体标准可依据《人体损伤程度鉴定标准》认定。

27.组团社：是指与旅游者订立包价旅游合同的旅行社。

28.地接社：接受组团社委托，在目的地接待旅游者的旅行社。

29.出境受阻：本保险所指“出境受阻”包括：1、中国内地前往其他国家或者地区，或由中国内地前往香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区被拒绝出境；2、由其他国家或者地区进入中国内地，或由香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区进入中国内地被拒绝入境；3、除中国内地以外任何一个国家或地区前往除中国内地以外另一个国家或地区被拒绝出入境。

30.橙色及以上预警：国家旅游局根据外交部的有关评估，发布的提示信息中，含有“暂勿”、“尽量避免”、“暂缓”、“暂缓行程”等语句的，均视为橙色及以上预警。

31.家属及相关人员：包括配偶、子女、父母及其他亲属，以及旅游者的未婚夫/妻、好友、同事。