附件2

《旅游投诉处理办法》修订说明

为进一步规范旅游投诉受理办理工作、提高处理效能，我部对《旅游投诉处理办法》部分条款进行了修订，形成了征求意见稿，现将有关情况说明如下。

一、修订背景和必要性

近年来，随着我国旅游业的蓬勃发展和旅游市场结构的深刻变化，旅游纠纷的类型和解决方式不断更新；按照国务院办公厅部署，原“12301全国统一旅游资讯服务电话”已整合并入各地“12345政务服务便民热线”，旅游投诉渠道发生较大变化。原国家旅游局于2010年印发的《旅游投诉处理办法》中，部分条款难以全面满足当前旅游投诉处理工作的实际需要。因此，为进一步推动旅游市场健康有序发展，保障广大旅游者和旅游经营者的合法权益，我部对《旅游投诉处理办法》进行修订，厘清职责边界，提升旅游投诉处理法治化、规范化水平。

二、修订的主要内容及理由

除部分细节调整和规范文字表述外，重点对以下内容进行了修订。

（一）明确旅游投诉处理主体及受理范围。结合《中华人民共和国旅游法》中相关表述，修改“旅游投诉”定义；根据机构改革后实际情况，调整“旅游投拆处理机构”定义；依据文化和旅游部门职责，将办法中“旅游经营者”修改为“旅游市场经营主体”，并对包含的具体对象进行界定。

（二）调整管辖权规则。统筹考虑部分旅游合同签订地与旅游市场经营主体不具备关联性等情况，将旅游投诉的管辖权优先级顺序调整为“旅游市场经营主体住所地”“旅游合同签订地”“旅游纠纷发生地”；针对多个旅游投诉处理机构均有管辖权的情况，明确实行“首问负责制”。

（三）缩短处理时限。参考各地政务服务热线的处理时限要求，将旅游投诉处理机构登记受理时限压缩为2个工作日以内，将被投诉人答复时限压缩为最长不超过5个工作日，推动进一步提高处理效率。

（四）明确投诉人的举证责任。防止旅游投诉调解手段被滥用，保障旅游市场经营主体合法权益；通过与文化和旅游市场信用管理相关规定进行衔接，提高被投诉人对旅游纠纷处理的配合度，提升调解成功率。

（五）拓展调解形式。整体简化处理流程，明确可以适当形式通知、反馈和确认旅游投诉处理工作中的各类事项；根据工作实际，减少纸质格式文书使用。

（六）强化工作保障。明确旅游投诉处理机构应与地方相关部门建立数据信息共享机制、加强基础保障和人员培训、使用统一规范的举报投诉系统等工作要求。