附件1

旅游投诉处理办法

（修订征求意见稿）

第一章 总则

第一条 为了维护旅游者和旅游市场经营主体的合法权益，依法公正处理旅游投诉，依据《中华人民共和国旅游法》等法律、法规，制定本办法。

第二条 本办法所称旅游投诉，是指旅游者认为旅游市场经营主体损害其合法权益，请求文化和旅游主管部门或者由其管理的承担旅游投诉处理职能的组织（以下统称“旅游投诉处理机构”）,对双方发生的旅游纠纷进行处理的行为。

第三条 本办法所称旅游市场经营主体包括：文化和旅游主管部门依据有关法律、法规和规章，负责审批、监督或者管理的旅行社、在线旅游经营者等旅游市场经营主体；文化和旅游主管部门组织评定的A级旅游景区；文化和旅游主管部门指导有关行业组织认定、评定的星级旅游饭店、等级旅游民宿等旅游市场经营主体；县级以上人民政府明确由文化和旅游主管部门负责监督管理的其他旅游市场经营主体。

第四条 旅游投诉处理机构应当在其职责范围内处理旅游投诉。

地方各级文化和旅游主管部门应当在本级人民政府的领导下，建立、健全与有关行政管理部门共同处理旅游投诉的工作机制。

第五条 旅游投诉处理机构在处理旅游投诉中，发现被投诉人或者其从业人员涉嫌违法或者犯罪的，应当依法及时作出处理，或者书面通知并移交有关部门查处。

第二章 管辖

第六条 旅游投诉由旅游市场经营主体住所地、旅游合同签订地或者旅游纠纷发生地县级以上旅游投诉处理机构管辖。

第七条 上级旅游投诉处理机构有权处理下级旅游投诉处理机构管辖的旅游投诉。

第八条 对于同一个旅游纠纷，两个以上的旅游投诉处理机构都有管辖权的，由最先收到的旅游投诉处理机构管辖。

发生管辖争议的，旅游投诉处理机构可以协商确定，或者报请共同的上一级旅游投诉处理机构指定管辖。

第三章 受理

第九条 旅游者可以就下列事项向旅游投诉处理机构投诉：

（一）认为旅游市场经营主体违反合同约定的；

（二）因旅游市场经营主体的责任致使旅游者人身、财产受到损害的；

（三）因不可抗力、意外事件致使合同不能履行或者不能完全履行，旅游者与旅游市场经营主体发生争议的；

（四）其他损害旅游者合法权益的。

第十条 投诉人发起旅游投诉，应提供下列内容：

（一）投诉人的姓名、性别、国籍、通讯地址、联系电话等基本信息；

（二）被投诉人的真实名称、住所等基本信息；

（三）旅游纠纷发生时间、地点、经过等具体情况；

（四）投诉人与投诉事项的直接利害关系，具体诉求、理由及相关的事实根据。

旅游投诉处理机构和投诉处理人员应当对知悉的投诉人的隐私和个人信息予以保密，不得向被投诉人或第三人非法提供或泄露。

第十一条 下列情形不予受理：

（一）不属于旅游投诉处理机构管辖范围的；

（二）超过旅游合同履行期限届满之日90日的；

（三）人民法院、仲裁机构、其他行政管理部门或者社会调解机构、人民调解组织等已经受理或者处理的；

（四）旅游投诉处理机构已经作出处理，且没有新情况、新理由的；

（五）不符合本办法第十条规定的受理要件的；

（六）本办法规定情形之外的经济纠纷、劳动纠纷等其他纠纷。

投诉不予受理的，旅游投诉处理机构应当告知投诉人不予受理的理由和其他解决纠纷的途径。

第十二条 投诉人委托代理人进行投诉活动的，应当向旅游投诉处理机构提交授权委托书，并载明代理人名称及委托事项、权限和期限。

第十三条 投诉人4人以上，以同一事由投诉同一被投诉人的，为共同投诉。

共同投诉可以由投诉人推选1至3名代表进行投诉。代表人参加旅游投诉处理机构处理投诉过程的行为，对全体投诉人发生效力，但代表人变更、放弃投诉请求或者进行和解，应当经全体投诉人同意。

第十四条 旅游投诉处理机构接到投诉，应当在2个工作日以内作出以下处理：

（一）投诉符合本办法的，应当登记受理，填写《旅游投诉受理通知书》，与有关投诉材料副本一并送达被投诉人；

（二）投诉不符合本办法的，应当根据投诉形式，以口头、书面或者其他适当方式告知投诉人不予受理的理由。

对于事实清楚、应当立即处置的，可以不填写《旅游投诉受理通知书》，但应当对处理情况予以记录。

第四章 处理

第十五条 旅游投诉处理机构处理旅游投诉，除本办法另有规定外，实行调解制度。

调解应当以事实为基础，遵循自愿、平等、合法、高效的原则，尊重当事人权利，不得损害国家利益、公共利益以及公民、法人和其他组织的合法权利。

第十六条 被投诉人应当在接到通知之日起3个工作日以内作出答复，提出事实、理由、证据和处理方案。投诉事项复杂的，答复时限可延长至5个工作日。

第十七条 投诉人和被投诉人应当对自己的投诉或者答辩提供证据。旅游投诉处理机构应当对投诉人和被投诉人提出的事实、理由及证据进行核实，认为有必要收集新证据的，可以根据有关法律、法规的规定，自行收集或者调查，投诉人与被投诉人应当予以配合。

第十八条 在处理投诉过程中，发现投诉人的投诉内容或证据材料存在捏造、歪曲事实或者本办法第十一条规定的不予受理情形的，旅游投诉处理机构可以终止调解。

被投诉人拒不配合投诉处置，造成不良社会影响的，文化和旅游主管部门应当依据有关规定对其实施信用管理措施。

任何组织和个人不得打击报复投诉人。

第十九条 需要委托其他旅游投诉处理机构协助调查、取证的，应当出具《旅游投诉调查取证委托书》，受委托的旅游投诉处理机构应当予以协助。

第二十条 对专门性事项需要鉴定或者检测的，可以由双方约定的鉴定或者检测机构鉴定或者检测。没有约定的，一方可以自行向法定鉴定或者检测机构申请鉴定或者检测。

鉴定、检测费用按双方约定承担。没有约定的，由鉴定、检测申请方先行承担；达成调解协议后，按调解协议承担。

鉴定、检测时间不计入投诉处理时间。

第二十一条 在投诉处理过程中，投诉人与被投诉人自行和解的，应当将和解结果告知旅游投诉处理机构；旅游投诉处理机构在核实后，应当予以记录，并终止调解程序。

第二十二条 旅游投诉处理机构受理旅游投诉后，应当组织投诉人与被投诉人通过现场、网络、电话、信函等方式进行调解，提出调解意见，促成双方达成调解协议。

第二十三条 旅游投诉处理机构应当在受理旅游投诉之日起60日以内，作出以下处理：

（一）达成调解协议的，应当制作《旅游投诉调解书》，由投诉人与被投诉人签字、盖章或者以适当方式进行确认，并加盖旅游投诉处理机构公章；

（二）调解不成的，终止调解，应当制作《旅游投诉终止调解书》，并以适当方式送达投诉人与被投诉人。

调解不成或者达成调解协议后没有执行的，投诉人可以按照有关法律、法规的规定，向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

第二十四条 被投诉人为旅行社的，在下列情形下，经旅游投诉处理机构调解，投诉人与被投诉人未能达成调解协议，文化和旅游主管部门可以依据有关法律、法规的规定，作出划拨旅游服务质量保证金赔偿的决定：

（一）旅行社因解散、破产或者其他原因造成旅游者预交旅游费用损失的；

（二）因旅行社的原因导致合同解除、造成旅游者滞留，且实际发生了交通、食宿或者返程等必要及合理费用的；

（三）因旅行社责任致使旅游者人身安全遇有危险，产生紧急救助费用的。

第五章 基础保障

第二十五条 旅游投诉处理机构应当与相关部门建立数据信息共享机制，每季度分析旅游投诉及处理情况，并报上一级文化和旅游主管部门备案。

第二十六条 旅游投诉处理机构应当使用文化和旅游部或本地设立的统一规范的举报投诉系统处理旅游投诉信息。

第二十七条 旅游投诉处理机构应当保持投诉处理人员的相对稳定，并定期进行思想政治、法律法规、专业知识、文明礼仪等方面的培训。

对在工作中有突出成绩或者贡献的投诉处理人员，可以给予适当的奖励。

第二十八条 旅游投诉处理机构应当结合工作实际，对投诉处理的场所、设备和车辆等予以必要保障。

第二十九条 旅游投诉处理结束后，旅游投诉处理机构应当妥善保管相关材料，保管期限不低于3年。

第六章 附则

第三十条 本办法中有关文书样式，由文化和旅游部统一制定。

第三十一条 本办法所称以上、以内，包括本数。

第三十二条 本办法由文化和旅游部负责解释。