# 附件4

# 旅游投诉处理办法

第一章　总则

　　第一条　为了维护旅游者和旅游经营者的合法权益，依法公正处理旅游投诉，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《旅行社条例》、《导游人员管理条例》和《中国公民出国旅游管理办法》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经营者损害其合法权益，请求旅游行政管理部门、旅游质量监督管理机构或者旅游执法机构（以下统称“旅游投诉处理机构”），对双方发生的民事争议进行处理的行为。

　　第三条　旅游投诉处理机构应当在其职责范围内处理旅游投诉。

　　地方各级旅游行政主管部门应当在本级人民政府的领导下，建立、健全相关行政管理部门共同处理旅游投诉的工作机制。

　　第四条　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有违法或犯罪行为的，应当按照法律、法规和规章的规定，作出行政处罚、向有关行政管理部门提出行政处罚建议或者移送司法机关。

第二章　管辖

　　第五条　旅游投诉由旅游合同签订地或者被投诉人所在地县级以上地方旅游投诉处理机构管辖。

　　需要立即制止、纠正被投诉人的损害行为的，应当由损害行为发生地旅游投诉处理机构管辖。

　　第六条　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投诉案件。

　　第七条　发生管辖争议的，旅游投诉处理机构可以协商确定，或者报请共同的上级旅游投诉处理机构指定管辖。

第三章　受理

　　第八条　投诉人可以就下列事项向旅游投诉处理机构投诉：

　　（一）认为旅游经营者违反合同约定的；

　　（二）因旅游经营者的责任致使投诉人人身、财产受到损害的；

　　（三）因不可抗力、意外事故致使旅游合同不能履行或者不能完全履行，投诉人与被投诉人发生争议的；

　　（四）其他损害旅游者合法权益的。

　　第九条　下列情形不予受理：

　　（一）人民法院、仲裁机构、其他行政管理部门或者社会调解机构已经受理或者处理的；

　　（二）旅游投诉处理机构已经作出处理，且没有新情况、新理由的；

　　（三）不属于旅游投诉处理机构职责范围或者管辖范围的；

　　（四）超过旅游合同结束之日90天的；

　　（五）不符合本办法第十条规定的旅游投诉条件的；

　　（六）本办法规定情形之外的其他经济纠纷。

　　属于前款第（三）项规定的情形的，旅游投诉处理机构应当及时告知投诉人向有管辖权的旅游投诉处理机构或者有关行政管理部门投诉。

　　第十条　旅游投诉应当符合下列条件：

　　（一）投诉人与投诉事项有直接利害关系；

　　（二）有明确的被投诉人、具体的投诉请求、事实和理由。

　　第十一条　旅游投诉一般应当采取书面形式，一式两份，并载明下列事项：

　　（一）投诉人的姓名、性别、国籍、通讯地址、邮政编码、联系电话及投诉日期；

　　（二）被投诉人的名称、所在地；

　　（三）投诉的要求、理由及相关的事实根据。

　　第十二条　投诉事项比较简单的，投诉人可以口头投诉，由旅游投诉处理机构进行记录或者登记，并告知被投诉人；对于不符合受理条件的投诉，旅游投诉处理机构可以口头告知投诉人不予受理及其理由，并进行记录或者登记。

　　第十三条　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，并载明委托权限。

　　第十四条　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。

　　第十五条　旅游投诉处理机构接到投诉，应当在5个工作日内作出以下处理：

　　（一）投诉符合本办法的，予以受理；

　　（二）投诉不符合本办法的，应当向投诉人送达《旅游投诉不予受理通知书》，告知不予受理的理由；

　　（三）依照有关法律、法规和本办法规定，本机构无管辖权的，应当以《旅游投诉转办通知书》或者《旅游投诉转办函》，将投诉材料转交有管辖权的旅游投诉处理机构或者其他有关行政管理部门，并书面告知投诉人。

第四章　处理

　　第十六条　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。

　　旅游投诉处理机构应当在查明事实的基础上，遵循自愿、合法的原则进行调解，促使投诉人与被投诉人相互谅解，达成协议。

　　第十七条　旅游投诉处理机构处理旅游投诉，应当立案办理，填写《旅游投诉立案表》，并附有关投诉材料，在受理投诉之日起5个工作日内，将《旅游投诉受理通知书》和投诉书副本送达被投诉人。

　　对于事实清楚、应当即时制止或者纠正被投诉人损害行为的，可以不填写《旅游投诉立案表》和向被投诉人送达《旅游投诉受理通知书》，但应当对处理情况进行记录存档。

　　第十八条　被投诉人应当在接到通知之日起10日内作出书面答复，提出答辩的事实、理由和证据。

　　第十九条　投诉人和被投诉人应当对自己的投诉或者答辩提供证据。

　　第二十条　旅游投诉处理机构应当对双方当事人提出的事实、理由及证据进行审查。

　　旅游投诉处理机构认为有必要收集新的证据，可以根据有关法律、法规的规定，自行收集或者召集有关当事人进行调查。

　　第二十一条　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。

　　第二十二条　对专门性事项需要鉴定或者检测的，可以由当事人双方约定的鉴定或者检测部门鉴定。没有约定的，当事人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、检测的时间不计入投诉处理时间。

　　第二十三条　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由双方当事人、投诉处理人员签名或者盖章。

　　第二十四条　旅游投诉处理机构受理投诉后，应当积极安排当事双方进行调解，提出调解方案，促成双方达成调解协议。

　　第二十五条　旅游投诉处理机构应当在受理旅游投诉之日起60日内，作出以下处理：

　　（一）双方达成调解协议的，应当制作《旅游投诉调解书》，载明投诉请求、查明的事实、处理过程和调解结果，由当事人双方签字并加盖旅游投诉处理机构印章；

　　（二）调解不成的，终止调解，旅游投诉处理机构应当向双方当事人出具《旅游投诉终止调解书》。

　　调解不成的，或者调解书生效后没有执行的，投诉人可以按照国家法律、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。

　　第二十六条　在下列情形下，经旅游投诉处理机构调解，投诉人与旅行社不能达成调解协议的，旅游投诉处理机构应当做出划拨旅行社质量保证金赔偿的决定，或向旅游行政管理部门提出划拨旅行社质量保证金的建议：

　　（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）因旅行社中止履行旅游合同义务、造成旅游者滞留，而实际发生了交通、食宿或返程等必要及合理费用的。

　　第二十七条　旅游投诉处理机构应当每季度公布旅游者的投诉信息。

　　第二十八条　旅游投诉处理机构应当使用统一规范的旅游投诉处理信息系统。

　　第二十九条　旅游投诉处理机构应当为受理的投诉制作档案并妥善保管相关资料。

　　第三十条　本办法中有关文书式样，由国家旅游局统一制定。

第五章　附则

　　第三十一条　本办法由国家旅游局负责解释。

　　第三十二条　本办法自2010年7月1日起施行。《旅行社质量保证金暂行规定》、《旅行社质量保证金暂行规定实施细则》、《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》同时废止。