

梅州市文化广电旅游局旅游投诉处理工作制度

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《中华人民共和国旅游法》《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》《中国公民出国旅游管理办法》《旅游投诉处理办法》等法律法规和规定，结合实际，制定本制度。

第二条 本制度所称旅游投诉，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，对双方发生的民事争议进行处理的行为。

第三条 市场管理和监督科为市文化广电旅游局旅游投诉处理部门，负责梅州市政务服务便民热线 12345、上级业务部门及其受理、转办、督办。

第四条 投诉人可以就下列事项进行投诉：

- （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、财产等合法权益受到损害的；
- （三）因不可抗力、突发意外事件致使旅游合同无法履行或者不能完全履行，导致退团、退费、理赔等事宜，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。

第五条 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《旅游投诉处理办法》第十条规定的旅游投诉条件的；

（六）《旅游投诉处理办法》规定情形之外的其他经济纠纷。

第六条 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。

第七条 接受旅游投诉途径：

（一）梅州市政务服务便民热线 12345；

（二）来电；

（三）来信；

（四）来访。

第八条 投诉事项比较简单的，投诉人可以口头投诉，由旅游投诉处理部门填写《旅游投诉登记表》，并由投诉人本人或者其委托人签字。

投诉人采取书面形式投诉的，应载明下列事项：

（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) 投诉事由、相关的事实根据及诉求。

第九条 旅游投诉处理部门接到投诉,应当在 5 个工作日内作出以下处理:

(一) 投诉符合受理条件的,予以受理;

(二) 投诉不符合受理条件的,告知投诉人不予受理的理由;

(三) 投诉不在管辖范围内的,告知投诉人向有管辖权的机构投诉。

第十条 旅游投诉处理工作程序:

(一) 拟办。梅州市政务服务便民热线 12345 派来的热线工单,以及来电、来信、来访等途径接收的旅游投诉,由市场管理和监督科扫描投诉材料上传至局 OA 系统办理。

(二) 承办。市场管理和监督科承办人员接收旅游投诉后,于 2 个工作日内提出具体转办意见,通过局 OA 系统呈报分管领导审定同意,明确具体承办单位、转交核实协调办理,并跟进答复落实。

(三) 处理。指导属地旅游投诉处理机构在查明事实的基础上,遵循自愿、合法的原则进行调解,于受理之日起 60 天内,促使投诉人与被投诉人相互谅解,达成协议。投诉双方达成调解协议的,属地旅游投诉处理机构制作《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。调解不成的,或者调解书生效后没有执行的,属地旅游投诉处理机构可以建议投诉人按照国家法律、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

讼。

（四）归档。属地旅游投诉处理机构办结旅游投诉案件后，将核查处理情况书面反馈市场管理和监督科。市场管理和监督科承办人员审核后进行归档。

第十一条 本制度自 2022 年 11 月 15 日起执行。