

# 莱州市文化和旅游局文件

莱文旅[2019]30号

---

## 关于印发《莱州市旅游投诉受理服务指南》 的通知

各镇街、各有关文旅企业、各局属单位：

现将《莱州市旅游投诉受理服务指南》印发给你们，请结合工作实际，认真组织学习，切实提高服务质量。

莱州市文化和旅游局

2019年6月22日



# 莱州市旅游投诉受理服务指南

## 一、事项名称

旅游投诉受理。

## 二、办理依据

1. 《旅游法》(2013年4月25日通过,2013年10月1日起施行)第九十一条:“县级以上人民政府应当指定或者设立统一的旅游投诉受理机构。受理机构接到投诉,应当及时进行处理或者移交有关部门处理,并告知投诉者。”

2. 国务院令 第666号《旅行社条例》(2009年2月20日国务院令 第550号发布自2009年5月1日起施行根据2016年2月6日国务院令 第666号《国务院关于修改部分行政法规的决定》修正)第四十三条:“旅行社损害旅游者合法权益的,旅游者可以向旅游行政管理部门、工商行政管理部门、价格主管部门、商务主管部门或者外汇管理部门投诉,接到投诉的部门应当按照其职责权限及时调查处理,并将调查处理的有关情况告知旅游者。”

3. 国家旅游局 32号令《旅游投诉处理办法》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,对双方发生的民事争议进行处理的行为。”

## 三、受理单位及办理地点

山东省烟台市莱州市文化和旅游局(府前街96号)

## 四、办理条件

投诉人可以就下列事项向旅游投诉处理机构投诉：

1. 认为旅游经营者违反合同约定的；
2. 因旅游经营者的责任致使投诉人人身、财产受到损害的；
3. 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；
4. 其他损害旅游者合法权益的。

## 五、投诉形式

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：

1. 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；
2. 被投诉人的名称，所在地；
3. 投诉的要求、理由及相关的事实根据

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。

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。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。

## 六、基本流程

投诉人就认为侵害自己合法权益的事项向旅游投诉处理机构进行投诉，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：

1. 投诉符合受理条件的，予以受理；
2. 投诉不符合受理条件的，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；
3. 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；
4. 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。旅游投诉处理机构应当在受理旅游投诉之日起 60 日内，作出处理。

## 七、收费依据及标准

不收费。

## 八、办理时限

5 个工作日内作出是否受理，已受理投诉，自受理旅游投诉之日起 60 日内，作出处理决定。

## 九、咨询方式

1. 现场咨询：山东省烟台市莱州市文化和旅游局（府前街 96 号）。
2. 电话咨询：0535-2211953

