广 西 壮 族 自 治 区

旅游发展委员会文件

桂旅〔2016〕7号

关于印发《广西壮族自治区旅游投诉处理工作原则和程序规范》的通知

各市旅游发展委：

为贯彻落实《中华人民共和国旅游法》，进一步规范全区旅游投诉处理，统一旅游投诉等文书格式，提高投诉处理能力、水平及效率。根据相关法律法规、规章的规定，结合工作实际，我委制订了《广西壮族自治区旅游投诉处理工作原则和程序规范》及相关规定，现印发你们，请认真贯彻执行。各地在执行中遇到的问题请及时报告我委。

特此通知。

附件：广西壮族自治区旅游投诉处理工作原则和程序规范

自治区旅游发展委员会

2016年5月3日

（联系人：区旅游质监所　陈国婷；电话：0771—5529063）

政府信息公开方式：主动公开

自治区旅游发展委员会办公室　　2016年5月3日印发

广西壮族自治区旅游投诉处理工作原则和程序规范

旅游投诉实行“行政调解”制度。为了指导全区依法公正处理旅游投诉，依据《中华人民共和国旅游法》、《国务院办公厅关于加强旅游市场综合监管的通知》（国办发〔2016〕5号）、《旅游投诉处理办法》、《广西壮族自治区旅游条例》、《广西壮族自治区行政执法监督办法》、《广西壮族自治区人民政府办公厅印发关于建立旅游投诉统一受理机制和开展旅游市场联合执法实施办法的通知》（桂政办发〔2014〕93号）等规定，特制定本工作原则和程序规范。

一、旅游投诉处理工作原则

（一）全面受理原则。投诉人不论是团队游客还是散客，或者被投诉人是否属于旅游主管部门管辖，根据《广西壮族自治区人民政府办公厅印发关于建立旅游投诉统一受理机制和开展旅游市场联合执法实施办法的通知》的规定，所有旅游投诉应当全面受理，并实行首问负责制。

（二）依法处理原则。旅游投诉处理机构接到旅游投诉后，应对投诉梳理分类，严格按照《旅游投诉处理办法》规定的程序进行审核、受理、调查、调解。以事实为依据，以法律为准绳，依法公正处理投诉，及时化解纠纷，维护旅游者和经营者的合法

权益。

（三）**及时高效原则**。对于节假日等特殊时段的投诉，因甩团扣团、延误滞留等引发的现场投诉或其他突发旅游事件，应当特事特办，快速反应，主动介入，采取积极应对措施，防止事态扩大。

（四）**公正调解原则**。旅游投诉调解应始终贯彻自愿、合法的调解原则，必须在查明事实、分清责任、不违反法律规定基础上，提出调解方案，公平公正解决纠纷。不能采取图省事和稀泥、息事宁人，或欺骗强压等简单粗暴方法处理投诉。

（五）**以理服人原则**。向当事人摆事实讲道理，以证据、法律、政策、公理、常理、惯例等为依据和尺度，讲明法律的权利义务和责任，耐心解释说理，让当事人换位思考，缩小分歧，形成共识，达成凉解，促成和解。

（六）**平等对待原则**。旅游投诉的双方当事人地位平等，应一视同仁，不能偏袒任何一方。投诉人无理取闹，过度维权，没有事实或法律依据的主张或请求，不予支持。投诉人有过错依法应承担责任的，应责令其主动承担责任。双方均无过错，因服务瑕疵造成投诉人权益损害的，但法律无明确赔偿标准的，应当按照公平合理原则处理。

（七）**违法必究原则**。旅游投诉处理除了解决投诉纠纷赔偿问题外，必须审查被投诉人是否存在违法违规行为，并依照职权依法查处。不能以投诉者无要求、不追究、或撤诉等理由不予查

处，否则就涉嫌行政不作为。

（八）**法定管辖原则**。旅游投诉管辖依照《旅游投诉处理办法》第二章第五条、第六条和第七条的规定进行管辖。对于不属于旅游主管部门管辖的投诉，应当依照法律规定职责范围及《广西壮族自治区人民政府办公厅印发关于建立旅游投诉统一受理机制和开展旅游市场联合执法实施办法的通知》确定的职责分工，按归口管理原则，以书面形式及时移送或转给有管辖权的相关部门，同时将转办情况书面告知投诉者。

（九）**权利处分原则**。投诉人有权对自己的投诉权、民事经济权进行处分，可以行使撤诉、放弃赔偿等处分权利，投诉处理机构及其办案人员应予以尊重。但对于被投诉人违法违规行为的追究，投诉人无权处分（如以撤诉、申请等方式表明不予追究，其处分无效），旅游主管部门应当依照职权依法进行查处，否则涉嫌行政不作为。

二、一般旅游投诉处理程序规范

（一）接收登记

1. 根据案件来源进行分类登记，并统一录入国家旅游局《全国旅游投诉举报和案件办理管理系统》。

2. 按照《旅游投诉须知》（见附件二）内容，告知投诉人提交和补齐相关材料。

投诉者应当递交书面投诉书，投诉书应当写明下列事项：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；被投诉人的名称、所在地；投诉的要求、理由及相关的事实根据。

3. 投诉人委托代理人进行投诉活动的，应当提交《旅游投诉处理授权委托书》，并载明委托权限。

（二）审查受理

1. 受理审查。

工作人员接到投诉后，对投诉材料进行审查，并在 5 日内做出以下处理：

（1）审查投诉受理范围。根据《旅游投诉处理办法》第 5 条的管辖范围以及法律法规规定的职权范围，本机关无权管辖的，根据《广西壮族自治区人民政府办公厅印发关于建立旅游投诉统一受理机制和开展旅游市场联合执法实施办法的通知》的规定，以《旅游投诉移送函》或《旅游投诉转办通知书》将投诉材料转送相关部门处理，并书面告知投诉人。

（2）审查投诉受理要件及范围。对于符合《旅游投诉处理办法》第 8 条、第 10 条和第 11 条规定的投诉，予以受理；对于符合《旅游投诉处理办法》第 9 条，不符合第 10 条、第 11 条规定的投诉，不予受理。对照《旅游投诉处理办法》第 10 条、第 11 条规定，投诉材料要素不齐的，应限时要求投诉人补齐。

（3）审查投诉代表人资格。根据《旅游投诉处理办法》第 14 条规定，审查共同投诉人中的代表人资格、人数、授权委托书以及被代表人的身份证复印件。没有授权委托书的，不能进行共同投诉。

（4）审查投诉代理人资格。根据《旅游投诉处理办法》第14条规定，审查投诉代理人资格、人数、授权委托书以及被代理人的身份证复印件。没有授权委托书的，不予受理。

2. 受理审批

工作人员完成审查后，应在1日内填写《旅游投诉立案受理（不受理、移送、转办）审批表》，对于符合投诉受理条件的案件，由分管领导或者科长拟定两名或者两名以上工作人员作为承办人，连同投诉信及相关材料上报所长审批。

3. 受理通知

受理审批后，工作人员或承办人对应予受理的案件，应当以《旅游投诉受理通知书》的形式通知投诉人和被投诉人（同时附送投诉材料副本，要求被投诉人10日内递交答辩材料）。对于不予受理的投诉，应以《旅游投诉不予受理通知书》通知投诉人。对于移送或转办投诉，应以《旅游投诉移送函》、《旅游投诉转办通知》连同投诉材料移送通知相关部门，同时书面告知投诉人旅游投诉转办（移送）告知书。

（三）调解前准备

1. 收到被投诉人递交的书面答辩书后，办案人员立即开展调查前审查工作。

2. 调解前审查

办案人员收到被投诉人答辩书后，应在5日内做好如下工作：

（1）审查证据材料。审阅投诉人提交的投诉书、被投诉人提

交的答辩书以及旅游合同、行程表、收据等相关证据材料，列明投诉人反映的事实、诉求及对应证据，列明被投诉人答复的事实、要点及对应证据。

（2）梳理法律关系。通过组团合同、地接合同、与履行协助人、行程表以及争议问题等梳理出当事人与相关法律行为之间的各种法律关系或法律因素及法律责任（合同当事人、第三人、不可抗力、意外事件、侵权、违约等）。

（3）初步确定案件争议主要问题和焦点。

（4）针对争执的主要问题和焦点，分别联系或约见投诉案件双方当事人或者负责人，了解核实情况，并做询问笔录，收集相关证据材料。

（5）草拟调查和调解方案。根据已掌握的事实和证据材料及相关法律法规，初步确定案件性质、区分双方当事人责任，拟定调查调解方案。

（四）调解

调解前准备工作完成后，办案人员应在 7 日内组织双方进行调解，具体程序如下：

1. 调解通知

征求双方当事人意见后，确定调解时间并以书面形式将《旅游投诉调查调解通知书》和《旅游投诉处理权利义务告知书》。

2. 调解步骤

（1）核对双方当事人及其委托代理人的身份。

（2）介绍调解员、记录员名字和职务、投诉人和被投诉人代表，询问双方有无回避申请。

（3）告知双方当事人，旅游质监执法机构处理旅游投诉的方式是行政调解，同时告知双方还可以通过与对方协商和解、申请仲裁或提起民事诉讼等方式，解决旅游纠纷。

（4）宣布调解规则。调解人在调解开始前，为了促成调解工作的顺利开展，应当向双方当事人宣布调解规则：第一，要求双方当事人在发言中紧紧围绕投诉事宜而展开，不能离题太远；第二，要求双方当事人在陈述事实和发表观点时，就事论事和实事求是，不能捏造事实，更不能损害对方人格；第三，要求双方当事人在对方陈述时，尊重对方，不能随意打断对方的讲话，影响调解效率。第四，在调查和调解中当事人及其代理人必须如实陈述，并根据民诉法规定的“谁主张，谁举证”的原则（举证责任倒置的除外）承担举证责任；有举证责任的当事人不予举证或举证不能的，则应承担相应的法律后果。

（5）当事人陈述事实和理由。投诉人陈述事实、请求、及理由。被投诉人就投诉事实、诉求、理由等提出答辩意见。

（6）调查质证和辩论。调解员提出并征求当事人意见后确定争议的主要问题和焦点，然后围绕相关事实和争议焦点问题进行调查，投诉人和被投诉人分别出示书证、物证、视听材料、证人证言等证据，并就证据的客观性、关联性、合法性等证据效力问题进行质证，以查明事实真相。

在此基础上，调解员引导双方就赔偿数额、法律适用等问题进行辩论。

（7）认定事实、区分责任、适用法律，提出调解方案。通过调查取证，按照证据规则采取证据，认定争议问题的事实，根据相关法律法规和规章规定分清各方责任，并确定赔偿标准和数额，在此基础上提出框架调解方案。

3. 签写法律文书

（1）双方当场达成调解协议的，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。

（2）调解不成的，而且双方不愿再进行再次核查和调解的，应终止调解，向双方当事人出具《旅游投诉终止调解书》。

（3）双方当事人应在《旅游投诉调查调解笔录》上签字，如拒绝签字的，调解员应在记录上注明情况。

（4）初次调解不成，双方对事实和责任仍有争议，对赔偿请求仍有分歧，双方愿意在进一步补充证据材料后进行再次调解的，可以组织再次调解。

4. 违法违规立案调查。在投诉受理和处理期间发现被投诉人涉嫌违法违规依法应受处罚的，按照违法违规立案审批程序报经领导批准后，进行立案查处。查处程序按照《旅游行政处罚办法》规定进行。

（五）再次调解

1. 再次调解前准备。对当事人提供的补充证据进行审查，如需委托其他旅游质监执法机构协助调查的，应报领导批准后，以《旅游投诉调查取证委托书》委托其他质监机构协助调查。

2. 案情分析专题研讨

对补充证据审查完毕后，分管领导召集投诉科长、副科长以及办案人员召开专题案情分析会议，研究案情、证据、分析法律关系，明确再次调解方案。重大疑难案件由所长主持，并邀请法律顾问或相关专业人士参加，共同研讨案情，提出相关处理意见或建议。

3. 再次调解

（1）再次调解通知

调解员在征求双当事人意见后，确定再次调解时间并以《旅游投诉调查调解通知书》和《旅游投诉处理权利义务告知书》正式通知双方当事人。

（2）再次调解步骤

①调解员组织引导双方当事人围绕争议事实、补充证据、法律适用、赔偿数额等进行质证和辩论。

②调解员根据查明事实和和相关法律规定区分各方责任，并在此基础上结合投诉请求，对当事人进行和解劝说工作，同时提出调解意见，争取促成当事人和解或达成调解协议。

4. 签写法律文书

（1）经过再次调解，双方当场达成调解协议的，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。

（2）经过再次调解双方不能达成调解协议的，2 日内由办案人员填写《旅游投诉终止调解书》。经领导审批后，办案人员于 5 日内按照法律法规要求将《旅游投诉终止调解书》送达双方当事人。

（3）制作《旅游投诉调查调解笔录》，请双方当事人签字认可。如拒绝签字的，调解员应在记录上注明情况。

（六）划拨质保金案件的处理

对调解不成的旅游投诉案件，如属旅行社质保金赔付范围的旅游投诉案件（即旅行社因解散、破产或者其他原因造成旅游者预交旅游费用损失的；或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），应当做出划拨旅行社质量保证金赔偿的决定，或向旅游主管部门提出划拨旅行社质量保证金的建议，并出具《划拨旅行社质量保证金决定书》。

（七）结案

旅游投诉处理机构自投诉受理之日起 60 日内处理完毕，填写《旅游投诉（举报）处理结案审批表》，报所领导审批。

（八）仲裁或起诉

调解不成的投诉或调解书生效后未执行的投诉，应在《旅游投诉调解书》或《旅游投诉终止调解书》中建议投诉者向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

（九）征求投诉处理反馈意见

旅游投诉处理机构自投诉结案之日起 5 个工作日内，征求投诉人对投诉处理的意见，填写旅游投诉处理意见反馈单。

（十）分类登记归档

投诉处理结案后，办案人员应及时将投诉材料登记造册和整理归档，形成案件卷宗。

三、其他旅游投诉程序规范

（一）《电话投诉（来访）处理程序规范》（附件 1.1）

（二）《突发旅游投诉事件处理程序规范》（附件 1.2）

（三）《旅游行政执法或旅游投诉重点案件督查督办工作原则和程序规范》（附件 1.3）

（四）《网络及媒体投诉（举报）信息件处理程序规范》（附件 1.4）

四、旅游投诉、市场秩序情况和旅游违法违规案件统计分析及公报制度

（一）旅游投诉（举报）统计分析规范

1. 统计分析时段及报告对象。投诉（举报）统计分析工作实行月度、季度、年度统计分析报告制度。投诉统计分析报告须按时限规定上报本级旅游主管部门和上级旅游质监执法机构。

2. 统计标准和口径。按照投诉分类统计表填报（电话、来信、来访、网络媒体、转办督办、立案受理，投诉对象、投诉地域分布等）。

3. 统计分析内容。统计分析除填报相关表格外，还应撰写书面统计分析报告，报告内容应包含：投诉基本情况（投诉来源分类分析：电话、来信、来访、网络、媒体、转办、督办等；投诉对象分类分析：旅行社、导游领队、宾馆酒店、景区、购物店、旅游车、游船等；投诉性质分类分析和占比情况分析等）、特点、热点、趋势分析以及下一步举措或意见建议。

4. 上报时间要求。每月 5 日前上报上一个月的统计，每季度的首月 5 日前上报上一个季度的统计，年度的第一个季度首月 5 日前上报上一个年度的统计。

（二）旅游市场情况及旅游违法违规处罚案件统计分析规范

1. 明确工作职责。各地市旅游质量监督管理所负责本地区旅游违法违规处罚案件统计与分析工作，并须将分析报告与统计表报本级主管旅游委（局）和上级旅游质监执法机构，自治区旅游质监执法机构负责对全区旅游违法违规处罚案件的统计分析工作进行指导和监督。

2. 准确统计数据。在规定时间内，各级旅游质监执法机构要安排专人负责统计月、季、年度所属区域内旅游违法违规案件（指已经本级审批立案查处案件）发案数，并按照案件性质进行分类统计，与上一年度同期发案数进对比分析。

3. 认真分析形势。各级旅游质监执法机构（旅游执法大队）每月定期召开案件分析会，对管辖区域旅游违法违规案件来源、类型、涉及旅游企业、旅游线路产品、发案特点、违规操作手段

和当前旅游市场秩序整体形势进行分析研究，查找发案深层原因，明确防范和查相方向，找准发力点，提出下步具体整治举措，并按要求填写《旅游行政处罚案件统计表》。重大违法违规案件实行一案一报。

4. 严格上报时间。旅游违法违规处罚案件分析报告与统计表按照月、季、年度分别进行统计分析，分别于每月 5 日前上报上一个月的案件分析报告与统计表，每季度首月 5 日前上报上个季度的案件分析报告与统计表，下一年度的首月 5 日前上报本年度的分析报告与全年统计表。

（三）旅游服务质量公报制度

1. 旅游服务质量公报通过整合旅游投诉（举报）和旅游质监执法机构统计分析的数据材料，科学、准确、及时的反映辖区内旅游市场服务质量的整体态势，其内容包括投诉立案总体情况、投诉热点分析、应对措施以及旅游市场检查基本情况、违法违规查处、市场整顿、联合执法、专项整治行动等情况。

2. 旅游服务质量公报实行月度、季度、年度公报制度，各级旅游质监执法机构应按规定时限报告本级旅游主管部门和上级旅游质监执法机构，并在广西旅游政务网即时发布。

3. 上报时间要求。每月的 5 日前上报前月的公报，每季度首月的 5 日前上报前一个季度的公报，年度第一个季度首月的 5 日前上报前一个年度的公报。

附件 1：其他旅游投诉程序规范

1.1《电话投诉（来访）处理程序规范》

一、各级旅游质监执法机构应建立健全旅游投诉处理相关制度，加强对旅游投诉处理工作人员的教育和培训，确保投诉处理高效便民、合法公正，积极维护旅游者和旅游经营者的合法权益。

二、旅游投诉处理工作人员必须加强学习，掌握旅游投诉处理相关业务知识，熟悉电话投诉、来访接待的相关要求及《全国旅游投诉举报和案件办理管理系统》的操作规程，依法履行工作职责，不断提高投诉处理工作的质量和水平。

三、旅游投诉处理工作人员必须严格遵守各项工作纪律和各项规章制度，恪尽职守，秉公办理，不谋私利。

四、严格执行首问责任制。第一个接待（接听）投诉的工作人员作为首问责任人，必须做到来话（来访）必接，有问必答，语言规范，态度诚恳。对投诉的相关问题应做好登记、解答、报告、转办、告知、协调及跟踪反馈。

五、接待（接听）旅游投诉时，必须详细记录投诉人的姓名、联系电话、被投诉人的名称、姓名、联系电话、投诉事项、投诉请求等关键信息，并作好记录或通话录音，对重要细节应复述、询问、核对。有关投诉的文电记录、录音录像等，应妥善保存，并建立投诉电话或来访档案资料。

六、投诉事项比较简单的，投诉人可以口头投诉，旅游投诉处理工作人员应当做好记录或者登记，并告知被投诉人，需要马上处理的投诉事项应当积极协调处理；投诉事项较为复杂的，应告知投诉人按照《旅游投诉须知》的要求，递交书面投诉材料和相关证据进行书面投诉。首问责任人应对对已经受理但仍在处理中的投诉做好交接。

七、对于不符合受理条件的投诉，旅游投诉处理工作人员应当告知投诉人不予受理的理由；对于属于其它部门管辖的投诉，应按照《广西旅游投诉处理工作原则和程序规范》“归口转办”的原则进行办理。

八、坚持特事特办。扣团、甩团、团队游客滞留或者重大旅游安全事故、旅游团队纠纷等可能诱发群体性事件的旅游投诉发生后，按《突发旅游投诉事件处理规范》进行处理。

九、凡是符合本《规程》第八条情形的投诉或者重大旅游投诉的，旅游投诉处理工作人员应立即向所长或分管所领导报告，并根据领导意见执行上行报告传递程序和传递范围，不得任意改变传递程序和扩大传递范围。

十、电话（来访）投诉事项必须坚持办理回复制度，按照“马上办”和《旅游投诉处理办法》规定的时限处理和回复投诉人。

1.2《突发旅游投诉事件处理程序规范》

一、本规范所指的突发旅游投诉是指因突发自然灾害、重大交通事故、公共卫生事件以及社会治安事件造成的旅游者人身面临危险、受到伤害、人员伤亡或因旅游经营者重大过错和其它因素导致的扣团、甩团、团队游客行程延误或滞留、旅游团队纠纷等可能诱发群体性事件的旅游投诉。

二、受理处理突发旅游投诉案件就当遵循“以人为本、预防为主，科学评估、依法处置，属地管理、分级负责，快速反应、协调应对”的原则。

三、各级旅游投诉处理工作人员必须加强应急相关知识学习，熟知自治区和本级的旅游突发事件应急预案，熟悉预案处置流程和要求，掌握相关旅游安全和应急救援（救助）常识。

四、处理突发旅游投诉事件时，应当按照《广西旅游投诉处理工作原则和程序规范》中“及时高效原则”办理，沉着应对、特事特办、果断处置、及时报告。

五、突发旅游投诉案件的处置程序：及时了解、收集情况—整理研判—报告所领导—根据所领导要求及时上报或转办—督促指导、协调处理—跟踪掌握处置进展情况—总结归档、上报情况。

六、旅游投诉处理人员接到突发旅游投诉事件报告后，应当重点核实以下信息：突发事件的发生时间、性质、详细事发地址、

事态范围、危害程度以及投诉人当前状态、受影响（危险）情况、联系方式等。情况复杂、影响恶劣、事态严重的，在核实时更应做到高效、准确、全面。

七、事发地旅游质监执法机构在本级人民政府或者旅游主管部门的统一组织下，应当积极参与突发旅游投诉事件的相关处理工作；上级旅游质监执法机构按本级应急预案参与相关处理工作外，还应做好业务指导和协调配合工作，及时跟踪掌握案件处置进展情况。

八、处置突发旅游投诉事件时应当将保护旅游者人身财产安全放在首位，事发地旅游主管和质监部门在接到投诉后，第一时间赶赴事发现场，根据突发现场情况及时处理或协调其它部门参与处置，努力将影响降低到最小范围内。

九、县级以上旅游质监执法机构处置突发投诉案件时，除按本级应急预案的规定上报情况外，还应将事件基本情况、处置方案和处置进展情况报上级旅游质监执法机构。

1.3《旅游行政执法或旅游投诉重点案件督查督办工作原则和程序规范》

一、旅游主管部门对重点案件实行督查督办制度。

重点案件是指对社会影响较大、严重损害旅游形象、违反程序规定、处理不公正等旅游行政执法或旅游投诉案件。

督查督办是指旅游主管部门或旅游质监执法机构按照层级管理的原则，对重点案件的调查进展、违法行为认定、法律适用、办案程序、处理结果移送及转办等进行监督指导。

二、重点案件督办工作应当遵循以下原则：

（一）实事求是，依法办案；

（二）领导重视，办理高效；

（三）属地管理，分级负责；

（四）服务指导、统筹协调；

（五）过错追究，责任明确。

三、自治区旅游主管部门负责对全区的旅游行政执法或旅游投诉重点案件进行督办；设区的市级旅游主管部门负责对辖区内的旅游行政执法或旅游投诉重点案件进行督办。上级旅游质监执法机构负责对下级旅游质监执法机构的旅游行政执法或旅游投诉重点案件进行督查督办。

四、督办范围：

（一）对领导批示不及时贯彻处理的案件；

（二）网络和媒体曝光的影响较大的案件；

（三）上级部门转办或督办的案件；

（四）有代表性的典型案件；

（五）超期限的案件；

（六）违法行为不处理的案件；

（七）申诉的案件；

（八）其他需要督办的情形。

五、督办内容：

（一）是否存在对领导批示的内容不落实或落实不到位；

（二）是否存在行政不作为或滥用职权；

（三）是否存在办案推诿、敷衍、拖延；

（四）是否存在与旅游主管部门及其相关行政职能部门及司法部门的不协调配合；

（五）是否存在违反法定程序；

（六）是否存在事实、责任认定及法律适用等错误；

（七）是否存在对投诉人的回复违反相关规定；

（八）其他需要督办的情况。

六、督办方式：可采用电话督办、发函督办、现场督办、挂牌督办等方式进行。

电话督办是指采用电话的形式对旅游行政执法或旅游投诉重点案件进行督查督办。

发函督办是指采用正式公函的形式对旅游行政执法或旅游投诉重点案件进行督查督办。

现场督办是指直接派出人员现场对旅游行政执法或旅游投诉重点案件进行督查督办。

挂牌督办是指通过文件通知、社会公示等形式对区域性重大旅游行政执法或旅游投诉案件进行督查督办。

七、督办工作流程：

（一）督办案件由督办单位的处室（科室）提出督办意见后，报领导审批后办理；

（二）督办单位以电话督办、发函督办、现场督办、挂牌督办等方式向承办单位提出督办要求；

（三）承办单位应根据督办的要求整理相关材料，形成办结报告并报送督办单位；

（四）督办单位根据承办单位的办结报告和督办情况形成督办报告；

（五）承办单位调查处理结果不符合督办要求的，督办单位应责成承办单位限时重新调查处理或指定其他单位调查处理；

（六）承办单位不能及时办结的，应书面说明原因，督办单位可视其具体情况延期；

（七）承办单位逾期未提交办结报告的，督办单位向承办单位发出催报通知要求限期上报。

八、督办单位在听取承办单位的汇报后，要认真查阅相关材

料，对督查内容逐项进行核实。

九、督办案件应在督办单位规定的期限内办结。经审查不符合督办要求的，督办单位应将案件退回承办单位重新办理。承办单位应在接到退办通知之日起30日内办结并上报。

十、承办单位向督办单位上报的办结报告应当包括以下内容：

（一）案件的基本情况；

（二）办理过程；

（三）事实认定，责任认定以及适用法律；

（四）处理结果；

（五）重大或复杂案件应附送案件卷宗（复印件）。

十一、督办人员必须严格遵守廉政纪律和行政执法监督规定，做出的督办结论应当以事实为依据，以法律为准绳。已办结的督办案件，应按照档案管理规定，及时整理归档。

十二、在督办过程中，如发现承办单位和承办人员在履行监督管理职责中，滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为的，督查督办单位应及时向有关部门提出处理意见。

十三、各级旅游主管部门应定期通报督办工作情况。对督办工作重视、办理及时的，予以表扬；对督办工作不重视、敷衍塞责、办理不及时的，予以追责。

1.4《网络及媒体旅游投诉（举报）信息件处理程序规范》

一、职责

各级旅游主管部门负责辖区内网络媒体旅游投诉（举报）等旅游舆情信息的搜集、整理与回复工作。各单位内设各部门（处、室、科、股）应当高度重视舆情信息案件的办理工作，互相协调配合，有效应对因旅游投诉（举报）引发的突发舆情事件。

二、监控范围

《人民网旅游 315 投诉平台》、《旅游诚信网》和一些重要门户网站及辖区内的网络、电视、电台、报纸、热门自媒体账号等媒体中，凡涉及与本辖区旅游监管、旅游服务质量和市场秩序相关的舆情信息，应当定期进行搜集整理，梳理出旅游投诉举报及违法违规案件线索，形成舆情信息件。

三、工作要求

（一）各级旅游主管部门应当根据属地管理原则和归口管理原则，对舆情信息件进行办理、移送或转办。

（二）各级旅游主管部门对舆情信息件办理应根据内设机构职责分工，明确承办部门，并指定专人负责。

（三）各级旅游主管部门应将本单位负责旅游舆情信息件处理工作的具体部门及负责人、联系人等情况报上级各级旅游主管

部门。

（四）舆情信息件办理应遵循及时高效、特事特办的原则。一般舆情信息件30日内办结并回复，案情复杂的60日内办结并回复。如遇社会影响特别重大的舆情案件或转办单位提出特别时限要求的舆情信息件，应按要求时限办结并回复。多件并案处理的舆情信息件，按最短时限要求办结并回复。遇特殊情况不能按时办结的，应报转办单位批准。

四、工作流程

（一）承办单位接到信息件后，应对信息件进行登记和处理报批，根据舆情信息案件办理或投诉处理流程对信息件进行办理。经核实内容相同的信息件应并案办理。

（二）舆情信息件搜集、移送、转办、办理过程中发现有重大社会影响的涉旅事件时，应立即向领导和上级单位报告。

（三）舆情信息件要做到每件必办，有办必复，办理工作中应认真负责调查核实，严格按规定时限办理。案件办结后必须形成回复意见，报批后回复相关网站和媒体单位并上报。未受理或未立案的舆情信息件也应进行回复并说明未受理或未立案的原因。

（四）各级旅游主管部门应做好舆情信息的月度、季度、年度统计分析工作，并按规定发布和上报，同时做好相关信息件的归档和整理工作。

附件 2

2.1《旅游投诉工作岗位服务规范》

（一）遵守各项规章制度，认真履行岗位职责。

（二）保持投诉举报电话畅通，不得接打与举报事项无关的电话。

（三）及时接听举报电话，无特殊情况，不得挂断来电。

（四）接听电话时，使用普通话，使用文明用语，诚恳热情相待，问清详细情况，并做好记录准备。

（五）加强学习，熟悉旅游相关法律法规和政策，对于投诉的问题可以当场给予解释和答复。

（六）准确登记投诉举报信息，力求简明扼要、重点突出、文字通顺、书写规范、内容准确。

（七）严格遵守保密制度。不得泄露举报人的有关情况，不得向举报人及无关人员泄露案件处理情况。

（八）不得丢弃、隐匿、毁损或者篡改采集的信息或者举报线索。

（九）每个工作日对受理电话旅游投诉进行汇总，提取主要内容，及时填写记录单，按要求进行办理或者转办。

（十）未经批准，不得接受媒体采访。

2.2《旅游投诉工作语言规范》

（一）接听电话投诉用语

1. 您好！我是 xx 旅游投诉中心或投诉科 XXX，您有什么问题要反映吗？

2. 别着急，请慢慢说。

3. 请问您贵姓。

4. 请您将要举报的事项详细说一下。

5. 对不起！XX 问题没有听清楚，请您再说一遍！

6. 对不起！您所提供的信息不全，请补充 XX 信息。谢谢。

7. 对不起！您所反映的情况不属于旅游管理部门的职权范围，请向 XX 部门反映。

8. 对不起！您咨询的问题目前我们无法当场答复，我们将尽快给您回复。

9. 您举报的问题我们已经记录下来，我们将尽快给您回复。

10. 请留下您的姓名、联系电话、地址，我们会尽快处理，并答复您。您还有什么需要补充吗？

11. 您的举报正在办理中，请耐心等待。

12. 不用谢，这是我们应该做的。

13. 对不起，我听不清您的声音，请您重拨旅游投诉举报电话。

14. 感谢您对我们工作的支持，谢谢，再见！

（二）接待来访人员用语

1. 您好！我是XX，您有什么事情需要帮助吗？

2. 您好！请问您有什么问题需要反映？

3. 您刚才反映的问题是否是这些内容？还有什么需要补充的吗？

4. 请留下您的姓名、地址、联系方式，便于我们沟通、反馈办理情况。

5. 对不起！您所反映的情况不属于旅游管理部门的职权范围，请向XX部门反映。

6. 您好，您的举报事项正在抓紧时间办理，有结果我们一定在第一时间通知您。

7. 谢谢您对旅游管理部门的信任，您反映的问题我们一定抓紧时间办理，并尽快答复您。

8. 您反映的问题我们会认真调查研究并依法处理。

9. 对不起，让您久等了！

10. 感谢您对旅游工作的支持！

（三）禁忌语

1. 墙上有，你不会看吗？

2. 喂，讲！

3. 不知道。

4. 不可能吧。

5. 应该（好像）吧。

6. 急什么？没看见我在忙吗？

7. 这不是我负责，你找别人去吧！

8. 你问我，我问谁啊！

9. 快点讲，要下班了！

10. 我很忙，你别添乱！

11. 你别找我一个人啊！

12. 你没长耳朵啊，没听见我讲话吗？

13. 你有完没完！真啰嗦！

14. 有本事你去告啊！

15. 这么简单的问题还说不清楚！

16. 你怎么这么烦人！

17. 这事不归我们管，你爱找谁找谁！

18. 法律规定就是这样，有什么好解释的！

19. 跟你说几遍了，怎么还不明白！

20. 你自己去查法律条文！

21. 没事了吧？那就这样吧。

附件 3

《旅游投诉须知》

根据《旅游法》、《旅游投诉处理办法》等法律法规的规定，旅游投诉应符合以下形式要件和实质要件，旅游投诉处理机构方予受理：

一、形式要件

旅游投诉一般应当采取书面形式（来电、来访参照执行），投诉人须提交以下材料：

1. 投诉人亲自签名的书面投诉书，一式二份，并载明以下事项：

（1）投诉人与被投诉人的基本情况（包括姓名、性别、年龄、国籍、单位、通讯地址、邮政编码、联系电话、投诉日期等）；

（2）具体明确的投诉请求；

（3）事实和理由（事件经过详细清楚，时间、地点、人物等具体明确）。

2. 相关证据材料（如交款发票或收据、合同、照片、录音、录像等，可提交复印件，调查听证时需出具原件核对）。

3. 投诉人 4 人以上，以同一事由投诉同一被投诉人的，可以由投诉人推选 1 至 3 名代表进行投诉。投诉代理人在递交投诉书时应向投诉机构提供书面授权委托书，委托书应写明授权权限。

二、实质要件

旅游投诉应符合以下实质要件：

1. 投诉人与投诉事项有直接利害关系；

2. 有明确的被投诉人；

3. 有具体的投诉请求和事实、理由；

4. 属于《旅游投诉处理办法》规定的投诉范围；

5. 属于旅游主管部门管辖的范围。

附件 4：旅游投诉法律文书范本

4.1 旅游投诉登记表（台账）

编号：

<table>
<tr><td rowspan="3">投诉人</td><td>姓　名</td><td></td><td>性别</td><td></td><td>电话</td><td></td></tr>
<tr><td>证件号码</td><td colspan="3"></td><td>国籍</td><td></td></tr>
<tr><td>地　址</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">被投诉人</td><td>名　称</td><td colspan="3"></td><td>电话</td><td></td></tr>
<tr><td>地　址</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="2">旅游方式</td><td colspan="3"></td><td>投诉类别</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">旅游类别</td><td colspan="3"></td><td>赔偿金额</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">投诉方式</td><td colspan="3"></td><td>结案方式</td><td></td></tr>
<tr><td>投诉内容</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>投诉请求</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">处理情况</td><td>受理</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>审批转办（移交）</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>结果</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>说明</td><td colspan="6">旅游类别指：境内旅游、出境旅游、入境旅游、边境游、赴台游
旅游方式指：团队、散客
投诉类别指：不合理低价、违反合同约定、强迫或变相强迫购物、导游服务质量问题、其他</td></tr>
</table>

承办人：　　20　　年　　月　　日

4.2 旅游投诉（处理）授权委托书

XXXXX旅游质量监督管理所：

现委托XXXX在XXXXXX投诉XXXXXXXXXXXXX一案中，作为我的投诉代理人（投诉处理代理人），受委托人的处理权限为1.　2.　等，委托时间为　　至　　。

委托人

受委托人：

2016年XX月XX日

4.3 XX 旅游发展委员会
旅游投诉移送函

旅诉移送函 2016 第__号

_____：

根据《中华人民共和国旅游法》第九十一条和自治区人民政府《关于建立旅游投诉统一受理机制和开展旅游市场联合执法实施办法的通知》等规定，现将 XXXX 对 XXXXXXXXXX 的投诉件转你单位处理，并将处理结果直接答复投诉人，同时报我委备案。

此函。

（联系人：XXX　　电话：XXXX-XXXXXXX）

XX 旅游发展委员会

2016 年 XX 月 XX 日

4.4 XX 旅游质量监督管理所
旅游投诉转办通知书

旅投诉转办 2016 第__号

_____：

现将 XX、XXX 对 XXXXXXXXXXXXX 的投诉件转你处，请依据《旅游投诉处理办法》（国家旅游局 32 号令）调查核实处理，将处理结果告知投诉人，同时报送我单位。

特此通知。

附：投诉书及相关材料__份

（联系人：XXX　　电话：XXXX-XXXXXXX）

XX 旅游质量监督管理所

2016 年 XX 月 XX 日

4.5 旅游投诉立案受理（不受理、移送、转办）审批表

编号：

投诉人	姓名		电话	
被投诉人	名称		电话	
	地址			
投诉内容及请求				
承办人及科室意见				
领导批示				
备注				

4.6 XX 旅游质量监督管理所
旅游投诉受理通知书

旅诉受 2016 第___号

_____：

依据《旅游投诉处理办法》（国家旅游局 32 号令），我单位于 XXXX 年 XX 月 XX 日受理了 XXX、XXX 对你单位的投诉。请你单位在接到此通知之日起 10 日内（以送达之日起计算），就下列事项向我单位作出书面答复：

1.被投诉事由；2.调查核实过程；3.基本事实与证据；4.责任与处理意见。

特此通知。

附：投诉书副本

XX 旅游质量监督管理所

2016 年 XX 月 XX 日

送 达 回 执

送达时间	月 日	签收人	姓名： 职务：
注：请将此回执寄、送或传真我单位 地址： 邮编： 传真：			

4.7 XX 旅游质量监督管理所
旅游投诉受理通知书

旅诉受 2016 第___号

XXXXX（游客）：

你投诉 XXXXXXXXX 的信函我所于 XXXX 年 XX 月 XX 日收悉，经审查，符合《旅游投诉处理办法》规定的受理条件，决定予以受理。

特此通知。

（联系人：XXX　　电话：XXXX-XXXXXXX）

XX 旅游质量监督管理所

2016 年 XX 月 XX 日

4.8 旅游投诉不予受理通知书

旅投诉 2016 第__号

_____：

你（你们/你单位）于____年__月__日对 XXXXXXXXXXXXX 提出的投诉，本单位已于____年__月__日收到，依据《旅游投诉处理办法》（国家旅游局 32 号令）第____条，经审查，XXXXXXX、XXXXXXX、XXXXXXX，故不予受理。请你通过其它法律途径解决纠纷，维护个人正当权益。

特此通知。

（联系人：XXX　　电话：XXXX-XXXXXXX）

XX 旅游质量监督管理所

2016 年 XX 月 XX 日

4.9 旅游投诉转办告知书

XXXX：

你于 XXXX 年 XX 月 XX 日投诉 XXXXXXXXX 的信函收悉，根据旅游投诉（举报）处理属地管理原则，已将你的投诉转 XXXX 旅游质量监督管理所办理，该单位联系电话为 XXXX-XXXXXXX。

特此告知。

（联系人：XXX　　电话：XXXX-XXXXXXX）

XX 旅游质量监督管理所

2016 年 XX 月 XX 日

4.10 游投诉移送告知书

XXXX：

你于 XXXX 年 XX 月 XX 日投诉 XXXXXXXXX 的信函收悉，根据旅游投诉（举报）处理属地管理原则和《广西壮族自治区人民政府办公厅印发关于建立旅游投诉统一受理机制和开展旅游市场联合执法实施办法的通知》（桂政办发〔2014〕93 号）的相关规定，已将您的投诉移送 XXXXXXXXXX 办理，该单位联系电话为 XXXX-XXXXXXX。

特此告知。

（联系人：XXX　　电话：XXXX-XXXXXXX）

XX 旅游质量监督管理所

2016 年 XX 月 XX 日

4.11 XXX 旅游质量监督管理所
旅游投诉调查调解通知书

旅诉调 2016 第 XXX 号

_____：

关于 XXXXX 投诉 XXXXXXXXXXXXX 一案，定于 201X 年 XX 月 XX 日 XX 时，在我所进行调查和调解。请按时到达，并携带本通知书以及以下材料：

1. 本人有效身份证或委托书（旅游社须带《旅行社业务经营许可证》副本）；

2. 投诉人携带合同、行程单、收款凭据及其它相关证据材料；

3. 被投诉人携带调查材料、合同、行程单及答辩书等。

附件：旅游投诉处理权利义务告知书

（联系人：XXX　　联系电话：XXXX-XXXXXXX）

XXX 旅游质量监督管理所

2016 年 XX 月 XX 日

4.12 XXX 旅游质量监督管理所
旅游投诉询问调查通知书

旅诉调 2016 第 XXX 号

_____：

关于 XXXXX 投诉 XXXXXXXXXXXX 一案，请你于 201X 年 XX 月 XX 日 XX 时到我所接受询问调查。请按时到达，并携带本通知书以及以下材料：

1. 本人有效身份证；

2. 有关情况说明及相关证据材料。

如无正当理由拒不到场的，则承担相应法律后果。

（联系人：XXX　　联系电话：XXXX-XXXXXXX）

XXX 旅游质量监督管理所

2016 年 XX 月 XX 日

4.13 旅游投诉处理权利义务告知书

一、当事人（投诉人与被投诉人）一般要亲自参加投诉处理，但投诉人 4 人以上，以同一事由投诉同一被投诉人的，可以由投诉人推选 1 至 3 名代表进行投诉；被投诉人的法人代表如不能亲自参加投诉处理的，可以委托 1-3 人代理参加投诉处理。双方代理人必须出具被代理人的书面授权委托书，明确授权权限。

二、当事人及其代理人认为投诉案件承办人与本案有直接利害关系的，有权申请回避；回避申请是否准予，由旅游投诉处理机构依照法律规定予以确定。

三、当事人及其代理人提供的证据材料可为复印件，但在调查听证时应提供原件，以便承办人及对方当事人予以核实（核实后退回原件）。

四、在调查听证中当事人及其代理人必须如实陈述，并根据民诉法规定的“谁主张，谁举证”的原则（举证责任倒置的除外）承担举证责任；有举证责任的当事人不予举证或举证不能的，则应承担相应的法律后果。

五、当事人及其代理人有权了解投诉处理的进展情况，有权请求与对方和解。在投诉处理中本所按自愿合法的原则进行调解，当事人可在旅游投诉处理机构的调解意见基础上调解，也可自行协商解决；如当事人及其代理人不接受调解或调解不能达成一致

意见，则调解无效，旅游投诉处理机构终止调解。

六、投诉人有权变更或放弃投诉请求，被投诉人有权向投诉人赔礼道歉或赔偿损失，或者依据法律事实进行申辩和反驳投诉请求。

七、经双方当事人确认，旅游投诉处理机构以书面形式通知，当事人及其代理人无正当理由不参加旅游投诉处理机构主持的调解听证会或未经许可中途离开调解听证会的，视为不同意调解。

八、当事人及其代理人有义务在调查询问笔录上签名，如认为自己陈述的笔录有遗漏或差错，应当场予以补正；如当事人及其代理人拒绝在调查询问笔录上签名，依照有关法律规定，其陈述不能作为证据使用。

九、当事人及其代理人在调查听证中必须遵守调查听证纪律，在辩论中不得捏造事实，不得使用损害他人人格的语言；对当事人及其代理人的发言，如有与案件无关或重复的，承办人有权予以制止。

当事人签名：

时　　间：

4.14 XX 旅游质量监督管理所
旅游投诉调解书

旅诉调 2016 第___号

投诉人：_____身份证号码：_____

地址：_____联系电话：_____

被投诉人：_____

法定代表人（或委托人）：_____

地址：_____联系电话：_____

经我单位调查核实：_____

_____

_____

依据以上事实经过，经本单位调解双方达成以下协议：_____，_____。

协议履行时间：_____地点：_____

本调解书自双方签字（盖章）后，即可按期执行。

投诉人签字（盖章）：　　被投诉人签字（盖章）：

经办人签字：

XX 旅游质量监督管理所

2016 年 XX 月 XX 日

4.15 XX 旅游质量监督管理所
旅游投诉终止调解书

旅诉终调 2016 第___号

投诉人：_____身份证号码：_____

地址：_____联系电话：_____

被投诉人：_____

法定代表人（或委托人）：_____

地址：_____联系电话：_____

XXXXXX 于__年__月__日投诉 XXXXXXXXXXXXXXX 一案，我单位已立案受理，经调解，双方未在 60 日内达成调解协议，现依据《旅游投诉处理办法》（国家旅游局 32 号令），终止本投诉的调解。投诉人可按照有关法律法规，向仲裁机构申请仲裁或向人民法院提起诉讼。

投诉人签字（盖章）：　　被投诉人签字（盖章）：

经办人签字：

XX 旅游质量监督管理所

2016 年　　月　　日

4.16 旅游投诉调查调解笔录

时间 ____年__月__日__时__分至__月__日__时__分 第__次询问

地点 _____

投诉人姓名 _____性别____年龄 ____身份证号_____

工作单位_____职务_____电话_____

住 所_____与案件关系_____

被投诉人姓名①_____单位及职务_____

姓名②_____单位及职务_____

记录人_____单位及职务_____

在场人_____

我们是 _____的执法人员_____、_____，执法证号码为_____、_____，这是我们的证件（出示证件）。我们依法就 XXXXXXXXXXXXXX 的有关问题向你了解情况，你有如实陈述和回答问题的义务，也有申辩和申请回避的权利。

询问记录：问：旅游投诉处理权利义务告知书你们是否看过？

投诉人答：看过。

被投诉人答：看过。

问：投诉人是否申请回避？被投诉人是否申请回避？

投诉人答：不申请。

被投诉人答：不申请。

……

投 诉 人(签名): _____、_____ _____年__月__日

被投诉人(签名): _____、_____ _____年__月__日

调 解 人(签名): _____、_____ 记录人(签名): _____

询问记录共 页 第 页

4.17 XX 旅游质量监督管理所
旅游投诉调查取证委托书

旅诉委托 2016 第___号

_____：

我单位于 XXXX 年 XX 月 XX 日受理了 XXXXX 对 XXXXXXXXX 的投诉。现需要委托你单位协助调查、取证。请在__年__月__日前就以下内容进行调查、取证后予以书面反馈。

1、_____

2、_____

3、_____

4、_____

附：投诉书副本及有关材料____份

联系人：　　联系电话 ：

联系地址：　　邮编：

XX 旅游质量监督管理所

2016 年　　月　　日

4.18 XX 旅游质量监督管理所
划拨旅行社质量保证金决定书

旅投诉赔字 2016 第____号

_____：

经核实查明：_____

_____

_____

_____。

依据《旅行社条例》第十五条、《旅行社条例实施细则》第四十九条之规定，决定划拨你社（公司）质量保证金 XXXX 元，赔偿旅游者 XXXXXXXX。

你社（公司）对此决定不服，可在接到本决定书之日起 XXXX 日内，申请行政复议，或向人民法院提起诉讼。

XX 旅游质量监督管理所

2016 年　　月　　日

4.19 旅游投诉（举报）处理结案审批表

编号：

投诉人		处理结果	
被投诉人		退赔金额	
投诉受理时间		违规处理	
调查处理情况及科室意见			
领导审核意见			
备注			

4.20 XX 旅游质量监督管理所
旅游投诉（举报）案件

卷

宗

案件名称			
案件类别			
立档时间	年　月　日		
保管期限	自　年　月　日至　年　月　日		年
本案页数	页	归案号	

4.21 广西壮族自治区旅游投诉处理情况一览表

截止时间：201X年XX月XX日

地域分布	投诉总数																				受理总数	未受理数	已结案数	未结案数	累积理赔金额（元）	行政处罚件数	备注
	合计	按被投诉对象区分											按旅游类别			按投诉来源											
		旅行社及导游	旅游景区	住宿设施	在线旅游企业	餐饮	交通	购物	非法一日游	旅游部门工作人员	游客不文明行为	其它	境内游	出境游	入境游	12301平台	网络平台	来信来函	电话	来访							
南宁																											
桂林																											
北海																											
柳州																											
钦州																											
崇左																											
来宾																											
防城港																											
百色																											
贺州																											
梧州																											
玉林																											
贵港																											
河池																											
合计																											

4.22 201X 年 XX 月（季度）旅游投诉情况通报数据表

项目内容 1		总数	境内游	出境游	入境游
三大旅游市场立案及人次数	立案件数（件）				
	占总数比例（%）				
	立案人次（人）				
	占总数比例（%）				
理赔金额情况	旅行社（万元）				
	质保金（万元）				

项目内容 2		已查明案件数	不合理低价	强迫及变相强迫购物	降低服务标准	导游服务质量问题	擅自增减项目	延误变更行程	非旅行社责任	其他
结案投诉问题情况	案件数（件）									
	占总数比例（%）									