

ICS 03.080  
A10  
备案号：26110-2009

# DB46

## 海南省地方标准

DB46/T 167—2009

---

### 旅游投诉服务规范

2009-09-23 发布

2009-10-30 实施

---

海南省质量技术监督局 发布

## 引 言

为保护旅游者、旅游经营者的合法权益，及时、公正地处理旅游投诉事件，促进三亚旅游业健康快速发展，鉴于目前国内尚无此项标准，特针对我省旅游业发展的现状与实际，结合近几年来我省在解决旅游投诉的工作做法与经验，制定本地方标准，主要适用于三亚市旅游投诉服务工作。我省其他市县的旅游投诉可参照使用。

## 前 言

本标准的附录是资料性附录。

本标准由海南省质量技术监督局提出并归口。

本标准起草单位：三亚市旅游产业发展局、三亚质量技术监督局。

本标准主要起草人：郑聪辉、阮敬辉、许其南、谢祥项。

本标准于2009年 9月首次发布。

# 旅游投诉服务规范

## 1 范围

本标准规定了旅游投诉的术语和定义、基本原则、基本要求、受理机关、受理人员要求、处理程序和处理结果的要求。

本标准主要适用于海南省三亚市旅游投诉服务工作，其他市县的旅游投诉服务工作可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 17242 投诉处理指南

《旅行社管理条例》 国务院第550号令

海南省旅游管理条例 海南省人民代表大会

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 旅游投诉

指境内外旅游者、旅行商或其他相关人员（以下统称“旅游者”）的合法权益，受到旅游经营者或其他有关经营服务单位（以下统称“旅游经营者”）的损害，向旅游行政管理部门请求处理、保护的行

为。

### 3.2 现场投诉

指旅游者在投诉发生的现场拨打旅游投诉电话向旅游行政管理部门进行投诉的行为。

### 3.3 事后投诉

指旅游者在投诉发生之后，不在投诉发生的现场，拨打旅游投诉电话、发送书面或电子信件、以及直接上门到旅游行政管理部门进行投诉的行为。

## 4 基本原则

4.1 旅游投诉工作应以事实为根据，以法律、法规为准绳，公正处理。

4.2 旅游投诉工作应坚持调解原则，促使投诉人与被投诉人达成解决纠纷的调解协议。

4.3 处理旅游投诉过程中应避免受任何组织或个人的干涉。

## 5 受理机关

5.1 旅游行政主管部门主管本市的旅游投诉处理工作。旅游行政主管部门下设相关科室或其他机构具体负责本市的旅游投诉受理和查处工作。

5.2 工商、公安、物价、卫生、质量技术监督、外事等政府有关职能部门应按照各自职责和《消费者权益保护法》、《旅行社条例》、《海南省旅游管理条例》的有关规定做好旅游投诉处理工作。

5.3 旅游投诉服务部门应设有固定的旅游投诉服务电话、设有专用的旅游投诉服务办公室、游客休息室，配备充足的旅游投诉服务人员和外出处理旅游投诉案件所需的车辆、相机、录音笔等设备。

## 6 受理人员要求

### 6.1 基本要求

受理机关负责处理旅游投诉的工作人员应从事旅游行政管理工作两年以上，品行端正，作风正派，秉公办事。熟练掌握与旅游相关的法律法规，具有一定的组织协调和沟通能力。

### 6.2 职业素质要求

6.2.1 受理机关负责处理旅游投诉的工作人员在执行公务时，不得少于2人，必须出示执法检查证件。

6.2.2 受理机关负责处理旅游投诉的工作人员应当严格依法办事，秉公执法。

6.2.3 受理机关负责处理旅游投诉的工作人员在执行公务时要遵守职业道德，语言文明，态度端正，文明执法；为旅游经营者保守商业秘密。

6.2.4 受理机关负责处理旅游投诉的工作人应同一着装，衣装整洁，胸前佩戴执法检查证。

## 7 旅游投诉的基本要求

### 7.1 旅游投诉的条件

旅游投诉应当符合下列条件：

- a) 投诉者与投诉事项有直接利害关系的旅游者或其代理人；
- b) 投诉对象是本市辖区范围内的旅游经营者；
- c) 有具体的投诉事由、投诉请求和事实根据；
- d) 属于本规范所列的旅游投诉范围。

### 7.2 旅游投诉的范围

旅游投诉范围应符合以下要求：

- a) 旅游经营者违反合同约定，给旅游者造成损害的；
- b) 旅游经营者提供的服务未达到国家或地方规定的行业标准的；
- c) 旅游经营者因故意或者过失造成旅游者人身伤害或财产损失的；
- d) 旅游经营者有胁迫或者欺诈行为，损害旅游者合法权益的；
- e) 旅游经营者或旅游从业人员私收回扣、索取小费的；
- f) 旅游经营者或旅游从业人员刁难、侮辱、殴打旅游者的；
- g) 其他损害旅游者权益的。

### 7.3 旅游投诉的时效

投诉者向受理机关请求保护合法权益的时效期间为 60 日（法律、法规另有规定和不可抗力的除外）。投诉时效从投诉者知道或者应当知道权利被损害之日起计算。

### 7.4 旅游投诉不予受理的情况

- a) 旅游经营者因不可抗力不能履行合同或者约定的；
- b) 旅游经营者之间的经济纠纷；
- c) 司法机关、其他行政管理部门或者消费者协会已经受理的；
- d) 旅游意外事故依照规定已由保险公司赔偿的；
- e) 超过投诉时效的。

### 7.5 旅游投诉的方式

7.5.1 投诉人可以用书面或者口头方式（含电话告知）向受理机关提出。书面提出的，应当向被投诉者提供副本；口头提出的，受理机关应当做笔录，填写《三亚市旅游投诉登记表》。

7.5.2 投诉人委托代理人进行投诉的，应当按照旅游行政主管部门的要求，提供书面授权委托书及相关材料。

7.5.3 旅游经营者应当在其经营场所显著位置设置醒目的旅游投诉电话等投诉标志。受理旅游投诉的机关应当向社会公布旅游投诉电话。

## 8 旅游投诉处理程序

### 8.1 接受投诉

受理机关接到投诉后，应当立即进行审查。属于现场投诉的案件，旅游投诉服务人员应第一时间决定是否受理；不予受理的，应告知理由；属于其他部门职权范围的投诉案件的，应告知旅游者应投诉部门及投诉方式；决定受理的案件，投诉服务人员应第一时间出发赶赴现场（市区内要求 30 分钟内抵达，郊区要求 60 分钟内抵达）。

属于事后投诉的案件，应在 48 小时内做出是否受理的决定，并按照以下规定视情况执行：

- a) 对符合规定的投诉，应予以受理并通知投诉者；
- b) 对不符合规定的投诉，应及时告知投诉者不予受理的理由；
- c) 对属于其他行政管理部门职责内的投诉，相关部门应当在接到投诉之日起 5 个工作日内，提出转办意见，将投诉材料转送、转交有关部门处理，并及时告知投诉者转送、转交的情况。

### 8.2 处理投诉

8.2.1 受理机关对已决定受理的投诉，应在 5 个工作日内将《旅游投诉受理通知书》及相关投诉材料交被投诉者，被投诉者应在收到之日起 5 个工作日内做出书面答辩，报三亚市旅游质量监督管理局；被投诉者逾期不答辩的，由受理机关直接查清事实后作出处理。

8.2.2 受理机关所应对被投诉者提交的答辩材料进行审核，并可以召集有关当事人进行调查，或者依法自行收集必要的证据。

8.2.3 被投诉的旅游经营者应接受受理机关的调查，如实提供证据，不得妨碍调查工作。被投诉的旅游经营者有权依据事实提出申辩，要求保护其合法权益。

8.2.4 受理机关处理投诉案件，能够调解的，应当进行调解；调解不成的，应当终止调解。

8.2.5 受理机关处理投诉案件，应当依据事实，依照法律、法规，分别做出以下处理意见或者决定：

- a) 属于投诉者自身过错的原因或者不可抗力因素造成投诉者损失的，决定撤销立案，告知投诉者并说明理由；
- b) 属于投诉者与被投诉者双方过错的，决定由双方各自承担相应的责任；
- c) 属于被投诉者的过错，决定由被投诉者承担责任；给投诉者造成经济损失的，可以要求被投诉者赔偿损失；
- d) 不属于旅游经营者的过错，不予受理或者转送有关部门处理。

8.2.6 受理机关做出的处理意见或者决定，以书面的形式告知双方当事人；法律、法规要求必须以书面形式的从其规定。

a) 投诉者与被投诉者对调解结果未达成一致的，可以依照有关规定提请有关仲裁机构仲裁，或直接向人民法院起诉；可以在知道处理意见或者决定之日起 15 个工作日内向当地人民政府或者海南省旅游发展委员会申请调解，或者直接向人民法院起诉。

b) 受理机关已经做出处理意见或者决定，投诉者又以同一事实和理由再次向其他受理机关投诉的，不予受理。

### 8.3 处理结果与管理

8.3.1 受理机关处理旅游投诉案件，应当在决定受理之日起 14 个工作日内做出处理意见或者决定。

8.3.2 对旅行社的投诉，需要以旅行社质量保证金赔偿的，按照国家法律、法规的有关规定执行。

8.3.3 旅游投诉服务主管部门应建立分类档案，定期分析旅游投诉状况，定期公告

8.3.4 旅游投诉服务主管部门应及时、定期向旅游行政主管部门上报旅游投诉分析报告，供决策参考，并提前进行行政干预，努力预防、减少旅游投诉案件的发生。

## 附 录 A

(资料性附录)

## 受理旅游投诉案件记录表

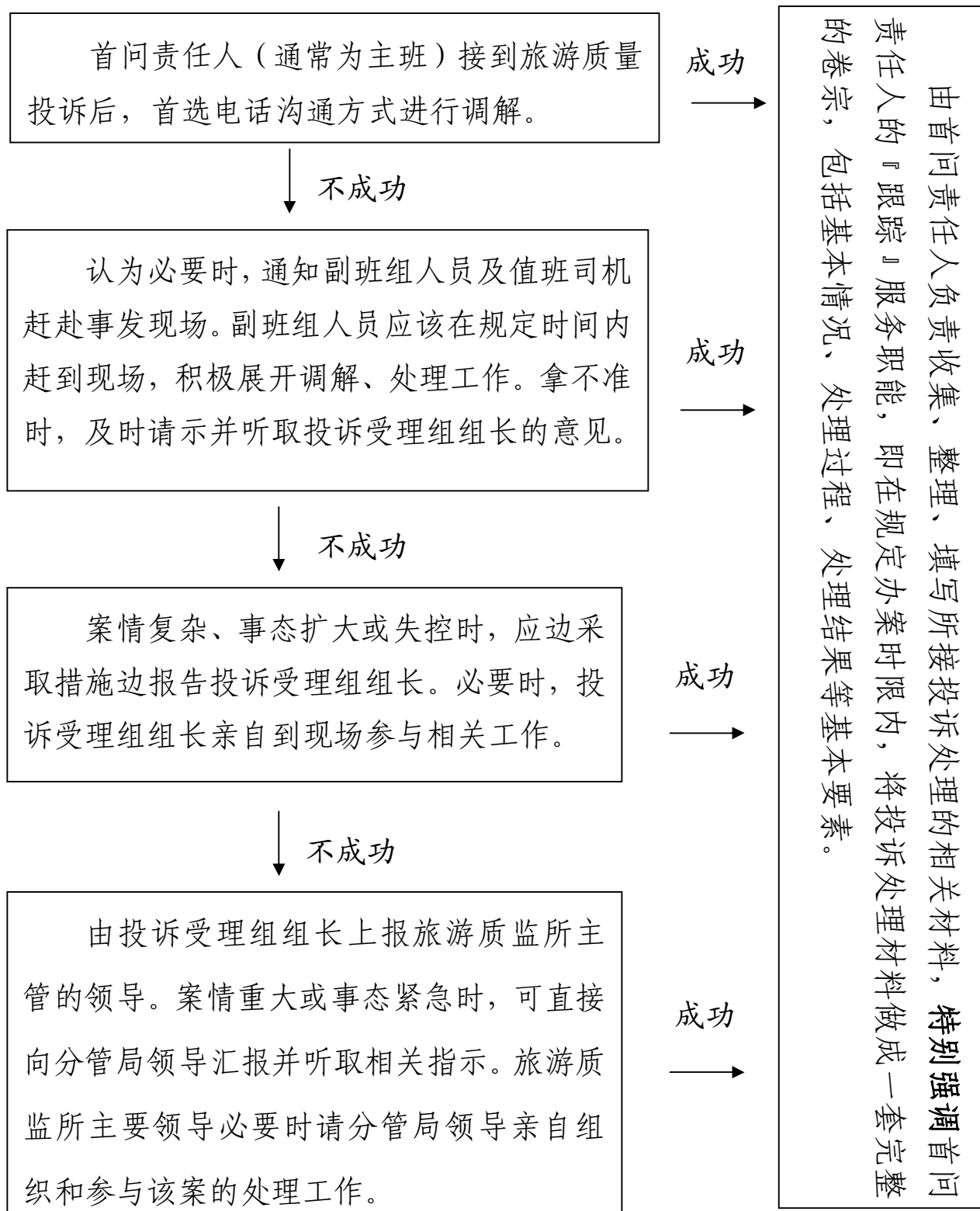
编号:

案件来源	<input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 来信 <input type="checkbox"/> 批示件 <input type="checkbox"/> 其他		时间: ___月___日___时___分
投诉方	姓名:	地址:	电话:
被投诉方	单位:	地址:	电话:
	姓名:	电话:	
内 容 摘 要	记录人:		
所 领 导 批 示			办 案 人 员
查 处 情 况	_____年_____月_____日		

附录 B

(资料性附录)

三亚市旅游投诉处理工作流程图





附录 C  
(资料性附录)  
三亚市旅游投诉询问笔录

询问时间:\_\_\_\_年\_\_月\_\_日\_\_时\_\_分至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日\_\_时\_\_分

询问地点:\_\_\_\_\_

询问人(签名) \_\_\_\_\_ 工作单位:\_\_\_\_\_

记录人(签名) \_\_\_\_\_ 工作单位:\_\_\_\_\_

被询问人 \_\_\_\_\_ 性别 \_\_\_\_\_ 出生日期 \_\_\_\_\_

户籍所在地:\_\_\_\_\_

现住址:\_\_\_\_\_

被询问人身份证件种类及号码:\_\_\_\_\_

联系方式:\_\_\_\_\_

询问内容:

问: \_\_\_\_\_

答: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

被询问人签名:



附 录 E  
(资料性附录)  
旅游投诉办理结案登记表

编号：

案 由		
案件来源		
投 诉 方	姓 名	联系方式
被投诉方	姓 名	联系方式
简要案情		
承办人意见		
承办单位意见		
领导批示		
处理结果		
消费者和经营者反馈		