

南京市旅游委员会文件

宁旅规字〔2018〕1号

签发人：金卫东

关于印发《南京市旅游投诉处理规定》 的通知

各区旅游局，机关各处室：

为规范旅游投诉处理程序，依法公正处理旅游投诉，保护旅游者和旅游经营者的合法权益，依据《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《南京市旅游条例》《旅游投诉处理办法》等有关法律、法规、规章，特制定《南京市旅游投诉处理规定》，现印发给你们，请遵照执行。



抄送：江苏省旅游局，市法制办，市编办。

南京市旅游委员会办公室

2018年6月5日印发

南京市旅游投诉处理规定

第一章 总 则

第一条 为规范我市旅游投诉处理程序，依法公正处理旅游投诉，保护旅游者和旅游经营者的合法权益，依据《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《南京市旅游条例》《旅游投诉处理办法》等有关法律、法规、规章，结合本市实际，制定本规定。

第二条 本规定所称旅游投诉，是指旅游者认为旅行社、履行辅助人、旅游从业人员（以下统称“旅游经营者”）损害其合法权益，请求旅游行政主管部门、旅游质监执法机构（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 旅游投诉处理机构包括市、区两级旅游投诉处理机构。

第四条 旅游投诉处理机构应当建立统一的旅游投诉处理平台，公布旅游投诉受理电话，依照有关法律法规，公正合理地处理旅游投诉。

第五条 旅游投诉处理机构应当引导旅游经营者加强自律，鼓励旅游经营者与旅游者协商和解旅游纠纷。

第六条 旅游投诉处理机构应当定期公布旅游投诉信息，制作旅游投诉档案并妥善保管相关资料。

第七条 旅游投诉处理机构在处理旅游投诉中，发现旅游经营者有违法或犯罪行为的，应当按照有关法律法规的规定，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

第八条 旅游投诉由被投诉人所在地或者旅游合同签订地的旅游投诉处理机构管辖。

应当立即制止、纠正被投诉人实施的损害行为的，由损害行为发生地旅游投诉处理机构管辖。

第九条 旅游投诉处理机构负责本辖区范围内的旅游投诉处理。

市级旅游投诉处理机构负责本市范围内的重大或者跨区域旅游投诉处理。

区级旅游投诉处理机构负责本区范围内的旅游投诉处理，包括但不限于市级旅游投诉处理机构、12345 政务服务热线、12301 国家旅游服务热线、南京旅游投诉处理平台等转办的国内、入境、出境旅游投诉案件。

第十条 两个以上区级旅游投诉处理机构对同一旅游投诉都有管辖权的，由最先受理的旅游投诉处理机构管辖；发生管辖权争议的，由市级旅游投诉处理机构指定管辖。

第三章 受理

第十一条 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）因旅游经营者责任致使旅游者人身、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争议和纠纷。

第十二条 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、新证据的;

(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) 投诉人与投诉事项无直接利害关系的;

(六) 无明确的被投诉人、具体的投诉请求、事实和理由的;

(七) 本规定情形之外的其他经济纠纷。

第十三条 投诉人通过来电、来访、来信、传真、电子邮件、网络或投诉平台等形式投诉的, 应当载明下列事项:

(一) 投诉人的姓名、通讯地址、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。

第十四条 投诉人可以本人提出投诉, 也可以委托他人代为提出。

投诉人委托代理人进行投诉的, 应当向旅游投诉处理机构提交本规定第十三条规定的投诉材料、授权委托书原件以及投诉人和受托人的身份证明。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限, 并应当由投诉人本人签名。

第十五条 投诉人数 4 人以上且以同一事由投诉同一被投诉人的, 经投诉人同意, 旅游投诉处理机构可以合并受理, 为共同投诉。

共同投诉可以由投诉人书面推选并授权 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。

第十六条 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）投诉符合本规定的，予以受理，并告知投诉人；

（二）投诉不符合本规定的，应当向投诉人告知不予受理及其理由；

（三）本机构无管辖权或不属于本机构职责范围的，应当告知投诉人向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投诉。旅游投诉处理机构可以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，并告知投诉人。

第十七条 旅游投诉处理机构受理投诉后，应当制作《旅游投诉受理记录》，记录内容包括涉事双方基本信息、投诉事由或事情经过、投诉人具体诉求、相关证据资料等，并归档管理。

第四章 调查

第十八条 旅游投诉处理机构应当在受理投诉之日起 5 个工作日内，将《旅游投诉受理记录》通知被投诉人。被投诉人应当在接到通知之日起 7 个工作日内作出书面答复。

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，应当及时处理，并对处理情况进行记录。

第十九条 投诉人、被投诉人应当对投诉、答复分别提供证据。

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进一步收集完善相关证据，可以要求双方当事人补充证据。

第二十一条 旅游投诉处理机构调查的范围包括：涉事双方签订的旅游合同、补充协议、旅游行程单、出团通知书，履行合同过程中形成的相关数据、票据、影音以及其他相关资料，以及涉事双方提供的其他证据。

第二十二条 需要委托其他旅游投诉处理机构或者有关行政管理部门协助调查、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或者有关行政管理部门应当予以协助。

第二十三条 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进行鉴定或者检测。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。

第五章 调 解

第二十四条 旅游投诉处理机构处理旅游投诉，实行调解制度。

旅游投诉处理机构受理投诉后，应当在查明事实的基础上，遵循合法、自愿的原则，积极安排当事双方进行调解，促使当事人相互谅解，达成协议。

第二十五条 在投诉处理过程中，当事人双方自行和解的，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。

第二十六条 当事人双方均同意调解的，旅游投诉处理机构

应当组织调解，并告知当事人调解时间、地点、调解人员等事项。

调解由旅游投诉处理机构或旅游投诉处理机构指定的专业调解委员会主持。

调解人员是当事人双方的近亲属或者有利害关系的，可能影响投诉公正处理的，应当回避。投诉人或被投诉人对调解人员提出回避申请的，应当及时中止调解活动，并由旅游投诉处理机构负责人作出是否回避的决定。

第二十七条 调解过程中，调解人员应当充分听取当事人双方的陈述，依据有关法律法规，在平等协商的基础上，引导当事人双方自愿达成调解协议。

第二十八条 有下列情形之一的，终止调解：

- (一) 投诉人撤回投诉的；
- (二) 双方当事人至少一方拒绝调解或者无正当理由不参加调解的；
- (三) 双方当事人自行和解的；
- (四) 其他应当终止的情形。

第二十九条 旅游投诉处理机构组织当事人双方进行调解的，应当制作调解书。

调解书包括《旅游投诉调解书》和《旅游投诉终止调解书》。调解书应当载明投诉请求、处理过程和调解结果。

第三十条 旅游投诉处理机构应当在受理旅游投诉之日起30个工作日内，作出以下处理：

(一) 双方达成调解协议的，旅游投诉处理机构应当出具由当事人双方签字并加盖旅游投诉处理机构印章的《旅游投诉调解书》，由当事人双方各执一份，旅游投诉处理机构留存一份归档。

(二) 调解不成的，旅游投诉处理机构应当出具由当事人双

方签字（当事人拒绝签字的，由调解人员注明情况）并加盖旅游投诉处理机构印章的《旅游投诉终止调解书》，由当事人双方各执一份，旅游投诉处理机构留存一份归档。

（三）符合第二十九条第（二）项情形的，由旅游投诉处理机构出具加盖旅游投诉处理机构印章的《旅游投诉终止调解书》，由调解人员注明情况，旅游投诉处理机构留存一份归档。

《旅游投诉调解书》生效后没有执行的，或者符合前款第（二）、（三）项情况的，投诉人可以按照有关法律法规的规定，向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

第三十一条 旅游投诉处理中，旅游服务质量保证金的使用，按照《南京市旅游条例》有关规定执行。

第六章 附 则

第三十二条 上级或其他部门转办的旅游投诉案件，按照本规定执行。

第三十三条 南京市旅游投诉处理工作流程图见附录。

第三十四条 本规定中有关文书式样，由南京市旅游委员会统一制定。

第三十五条 本规定由南京市旅游委员会负责解释，自 2018 年 7 月 5 日起施行。

附录

南京市旅游投诉处理工作流程图

