成都市旅游投诉办法

　　第一条　为了保护旅游者、旅游经营者的合法权益，及时、公正地处理旅游投诉，提高旅游服务质量，促进旅游事业健康发展，根据国家有关规定，结合我市实际情况，制定本办法。　　第二条　本办法所称旅游投诉，是指旅游者、海外旅行商、国内旅游经营者（以下简称投诉者）．对损害其合法权益的旅游经营者、有关服务单位和旅游服务人员（以下简称被投诉者），以书面或口头形式请求旅游行政管理部门作出处理的行为。　　第三条　成都市旅游事业管理局和区（市）县旅游行政管理部门主管旅游投诉工作，依法保护旅游投诉者和被投诉者的合法权益。　　成都市旅游事业管理局所属的成都市旅游质量监督管理所负责承办我市旅游投诉的具体处理工作。　　各区（市）县内发生的旅游投诉，其发生地建立有旅游行政管理部门的，由发生地的旅游行政管理部门负责处理；必要时，成都市旅游质量监督管理所也可以直接处理；未建立旅游行政管理部门的，由成都市旅游质量监督管理所处理。　　第四条　投诉应当符合下列条件：　　（一）投诉者是与投诉事项有直接利害关系的旅游者、海外旅行商、国内旅游经营者和旅游从业人员。　　（二）被投诉者是本辖区的旅游经营者。　　（三）有具体的投诉事由、投诉请求和事实根据。　　（四）属于本办法规定的旅游投诉范围。　　第五条　投诉者对有下列损害行为之一的，可以向旅游行政管理部门投诉：　　（一）认为被投诉者不履行合同或协议的。　　（二）认为被投诉者没有提供质价相符的旅游服务的。　　（三）认为因被投诉者或旅游服务人员的过失造成投诉者人身伤害的。　　（四）认为因被投诉者或旅游服务人员的过失造成投诉者行李物品破损或丢失的。　　（五）认为旅游服务人员服务态度低劣的。　　（六）认为被投诉者或旅游服务人员对投诉者有胁迫、欺诈行为的。　　（七）旅游服务人员私收回扣、索要小费的。　　（八）其它损害投诉者利益的。　　第六条　投诉者应当向旅游行政管理部门递交投诉书；书写投诉书有困难的，可以口诉，但须在笔录上签字。　　第七条　旅游行政管理部门接到投诉后，应当及时进行审查。对不符合受理条件的，应在收到投诉之日起五日内通知投诉老，并说明理由，对符合受理条件的，应当在收到投诉之日起五日内作出受理决定，并通知被投诉者。旅游行政管理部门对需要移送给被投诉者主管部门处理的投诉案件，应当在收到投诉之日起五日内移送该主管部门处理。　　第八条　被投诉者应当在收到投诉受理通知书之日起十五日内将与投诉事项有关的情况书面提交旅游行政管理部门，并协助调查核实投诉事项，提供证据，不得隐情阻碍调查工作。　　第九条　投诉者有权了解投诉的处理情况；有权请求调解或与被投诉者自行和解；有权放弃或变更投诉请求，　　第十条　被投诉者与投诉者自行和解后，可向投诉者赔礼道歉、赔偿损失，也可以依据事实，反驳投诉请求，提出申辩，请求保护其合法权益。　　第十一条　对于能够调解的投诉案件，旅游行政管理部门应当在查明事实、分清责任的基础上进行调解，促使投诉者与被投诉者互相谅解，达成协议。　　调解必须双方自愿，不得强迫。　　第十二条　对损害投诉者合法权益的被投诉者，旅游行政管理部门应当依据法规的规定和本办法的规定给予行政处罚。　　第十三条　被投诉者有下列行为之一的，旅游行政管理部门可视情节轻重，给予通报批评，限期整改，可并处违法所得三倍以下的罚款，没有违法所得的，处一百元以上二千元以下罚款；情节严重、影响恶劣的，处五日以下停业整顿或吊销旅游经营许可证及有关证件；需要处以六日以上停业整顿的，报同级人民政府决定。　　（一）销售伪劣、变质、失效的旅游商品，强行兜售商品或服务、欺骗、胁迫、敲诈旅游者的；　　（二）不执行国家规定的旅游服务质量标准、服务质量低劣的；　　（三）违反国家旅游点管理规定的；　　（四）阻碍旅游行政管理部门调查核实投诉事项或谎报事实、出据伪证、隐瞒事实真象的。　　第十四条　对无旅游经营许可证、有关证件或者无营业执照非法经营旅游业务的，由旅游行政主管部丁丁或工商行政管理部门按职责，依法予以取缔；有非法收入的，由工商行政管理部门依法予以没收。　　第十五条　旅游行政执法人员应严格依法办事，秉公处理旅游投诉案件和执行处理决定。对滥用职权、徇私舞弊、索贿受贿或有其他违法行为的，由有关部门进行查处｀构成犯罪的，依法追究刑事责任。　　第十六条　投诉者或被投诉者对旅游行政管理部门作出的行政处罚不服的，可以在接到处理决定通知书之日起十五日内，向上一级机关申请复议；对复议决定不服的，可以在接到复议决定之日起十五日内向人民法院起诉。逾期不申请复议或不起诉，又不履行处罚决定的，由作出决定的机关依法强制执行，或申请人民法院强制执行。　　第十七条　本办法所称以上、以下、以内，都包括本数在内。　　第十八条　本办法应用中的具体问题由成都市旅游事业管理局负责解释。　　第十九条　本办法自发布之日起实施。