

北京市旅游投诉暂行规定

第一章 总则

第一条 根据国家有关规定和《北京市旅游管理条例》，制定本规定。

第二条 本规定所称旅游投诉，是指旅游者认为本行政区域内的旅游经营者损害其合法权益，向旅游行政主管部门提出的请求处理的行为。

前款所称旅游经营者，是指本市行政区域内的旅行社、旅游涉外饭店（包括宾馆、酒店、度假村、公寓等）、旅游区（点）、旅游定点餐馆、旅游定点商店、旅游定点医疗咨询机构、旅游定点摄影摄像公司、旅游定点演出场所等。

第三条 旅游者对本市行政区域内旅游经营者的服务进行投诉，以及旅游行政主管部门处理投诉，适用本规定。

北京市旅行社服务质量监督管理所依法受理旅游者对北京市属旅行社服务质量的投诉，并依据国家有关法律法规进行审理。

第四条 旅游行政主管部门处理旅游投诉，应当遵循以下原则：

- （一）根据事实，依据法律法规和规章，公正处理；
- （二）坚持调解原则，促使投诉人与被投诉人达成解决纠纷的协议；
- （三）处理投诉不受任何组织和个人的非法干涉。

第五条 旅游行政主管部门下设的投诉处理部门（以下简称投诉处理部门）负责建立分类档案，分析旅游投诉状况，公告旅游服务质量情况。

第二章 受理范围

第六条 旅游者认为旅游经营者有下列损害其合法权益的行为，可以向旅游行政主管部门投诉：

- （一）旅游经营者违反合同约定，给旅游者造成损害的；
- （二）旅游经营者的服务未达到国家标准、行业标准或者本市规定的标准，给旅游者造成损害的；
- （三）旅游者与旅游经营者就旅游服务发生权益争议的；
- （四）认为旅游经营者有不规范经营行为的；
- （五）国家或者市旅游行政主管部门认定的其他损害旅游者合法权益的行为。

第七条 下列情形不属于旅游投诉的受理范围：

- （一）旅游经营者因不可抗力不能履行合同或者约定的；
- （二）旅游经营者之间的经济纠纷；
- （三）司法机关、其他行政管理部门或者消费者协会已经受理的；

- (四) 旅游意外事故依照规定已由保险公司赔偿的;
- (五) 超过投诉时效期限的。

第三章 投诉管辖

第八条 北京市旅游事业管理局受理下列投诉:

- (一) 对北京市属旅行社的投诉;
- (二) 对三星级以上(包括三星)旅游涉外饭店的投诉;
- (三) 对旅游定点医疗咨询机构、旅游定点摄影摄像公司、旅游定点演出场所的投诉;
- (四) 重大旅游服务质量的投诉;
- (五) 对区县旅游局(办)做出的投诉处理决定不服的申诉;
- (六) 应当受理的其他投诉。

第九条 北京市旅游事业管理局处理投诉的职责是:

- (一) 公布市和区县旅游投诉电话, 处理投诉;
- (二) 受理对本市行政区域内旅游经营者的投诉, 对其中应当由其他行政管理部门或者区县旅游局(办)受理的, 及时转送;
- (三) 指导和督促区县旅游局(办)的投诉处理工作;
- (四) 在处理投诉过程中发现旅游经营者有违法行为的, 依法给予行政处罚。

第十条 区县旅游局(办)受理下列投诉:

- (一) 对所辖区域内旅游涉外定点公寓及二星级以下(包括二星)旅游涉外饭店的投诉;
- (二) 对所辖区域内旅游区(点)的投诉;
- (三) 对所辖区域内旅游定点餐馆的投诉;
- (四) 对所辖区域内旅游定点商店的投诉;
- (五) 应当受理的其他投诉。

第十一条 区县旅游局(办)处理投诉的职责是:

- (一) 公布所在区县的旅游投诉电话, 处理投诉;
- (二) 受理对所辖区域内旅游经营者的投诉, 对其中应当由北京市旅游事业管理局受理的, 或者认为案件重大应当由北京市旅游事业管理局受理的, 应当及时通报情况; 对应当由区县其他行政管理部门处理的, 及时转送;
- (三) 协助北京市旅游事业管理局调查本区域内的旅游投诉;
- (四) 在处理投诉过程中发现旅游经营者有违法违规行为的, 按照权限依法给予行政处罚。

第四章 投诉的提起

第十二条 旅游者提起旅游投诉, 应当符合下列条件:

- (一) 与本案有利害关系;
- (二) 有明确的被投诉人、具体的投诉请求、事实和理由;
- (三) 属于投诉受理范围。

第十三条 投诉人可以通过电话、信函、来访等方式投诉。

需要填写投诉登记的,应当由本人填写《旅游投诉登记表》,并附有关材料。

第十四条 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。

第十五条 投诉处理部门收到投诉后,对未填写《旅游投诉登记表》的投诉,可以直接转由被投诉人处理,督促其调查核实。被投诉人能够自行协商解决的,应当尽快解决,并在双方解决争议后的3日内将处理结果报投诉处理部门,即可结案。

第十六条 投诉处理部门对已填写《旅游投诉登记表》的投诉,按照下列规定,在10个工作日内作出是否受理的决定:

- (一) 对符合规定的投诉,予以受理并通知投诉人;
- (二) 对不符合规定的投诉,及时告知投诉人不予受理的理由;
- (三) 对属于其他行政管理部门职责内的投诉,提出转办意见,用《旅游投诉转办通知书》将投诉材料转送、转交有关部门处理,并告知投诉人转送、转交的情况。

第五章 投诉的处理

第十七条 投诉处理部门对已受理并填写《旅游投诉登记表》的投诉,应当在7个工作日内将《旅游投诉登记表》交被投诉人,被投诉人应当在收到之日起10日内提出基本事实、证据和处理意见,报投诉处理部门。

投诉处理部门应当对被投诉人提交的调查材料进行核实,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。

第十八条 投诉处理部门处理投诉案件,能够调解的,应当进行调解;调解不成的,应当终止调解。

第十九条 投诉处理部门依据事实,分别做出以下处理意见或者决定:

- (一) 属于投诉人自身的原因或者不可抗力因素造成投诉人损失的,决定撤销投诉,向投诉人送达《撤销投诉通知书》,并说明理由;
- (二) 属于投诉人与被投诉人双方过错的,决定由双方各自承担相应的责任。承担责任的方式,由双方当事人协商确定,也可以由投诉处理部门决定;
- (三) 属于被投诉人的过错,决定由被投诉人承担责任;给投诉人造成经济损失的,可以要求被投诉人向投诉人赔偿损失,并承担全部或者部分调查处理费用;
- (四) 不属于旅游经营者的过错,不予处理或者转送有关部门处理。

第二十条 投诉处理部门做出的处理意见或者决定,可以以口头或者书面的形式告知投

诉人和被投诉人。

投诉人和被投诉人对调解结果未达成一致的，可以直接向人民法院起诉，也可以在知道处理意见或者决定之日起 15 日内向上级旅游行政主管部门申诉。

第二十一条 投诉处理部门已经作出处理意见或者决定，投诉人又以同一事实和理由再次向旅游行政主管部门投诉的，不予受理。

第二十二条 旅游行政主管部门处理投诉案件，应当在决定受理之日起 45 日内做出处理意见或者决定。

上级旅游行政主管部门处理申诉案件，应当在决定受理之日起 30 日内做出处理意见或者决定。

第二十三条 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规定执行。

第六章 附则

第二十四条 投诉人向旅游行政主管部门投诉的时效为 60 日，自投诉人知道或者应当知道其权益被损害之日起计算。

第二十五条 本规定由北京市旅游事业管理局负责解释。

第二十六条 本规定自发布之日起施行。1991 年 10 月 21 日北京市旅游事业管理局发布的京旅字[1991]第 258 号《关于旅游投诉的暂行规定》同时废止。