

上海市崇明区文化和旅游局文件

沪崇文旅〔2021〕17号

关于印发《花博会旅游投诉处理办法》的通知

各乡镇，文化旅游单位，局各科室、综合旅游服务中心：

为营造良好营商环境，迎接第十届中国花博盛会，切实维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》和《旅游投诉处理办法》等法律法规，我局制定了《花博会旅游投诉处理办法》，现印发你单位，请按照执行。

附件：花博会旅游投诉处理办法

上海市崇明区文化和旅游局

2021年3月24日

附件

花博会旅游投诉处理办法

为维护花博会期间旅游者和旅游经营者的合法权益，依法公正处理旅游投诉，依据《中华人民共和国旅游法》和《旅游投诉处理办法》等法律、法规，结合本区实际制定本办法。

本办法适用旅游合同签订地或者被投诉人所在地为崇明区的投诉。

一、受理

（一）受理情形

1. 旅游者与投诉事项有直接利害关系，认为旅游经营者违反合同约定的；
2. 因旅游经营者的责任致使旅游者人身、财产受到损害的；
3. 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，旅游者与旅游经营者发生争议的；
4. 其他损害旅游者合法权益的。

（二）不予受理的情形

1. 无明确的旅游经营者、具体的投诉请求、事实和理由；
2. 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；
3. 旅游投诉处理机构已经作出处理，且无新情况、新理由的；
4. 超过旅游合同结束之日 90 天的；
5. 其它不属于旅游投诉处理机构职责范围或者管辖范围的。

（三）受理机构

1. 花博园区运营管理机构负责受理花博园区内的旅游投诉。
2. 区综合旅游服务中心统一受理花博园区外的本区其它投诉、12345 热线投诉和市旅游市场质量监测中心收到涉及我区的投诉。

二、办理

1. 涉及 A 级景区的旅游投诉，由区文化旅游局资源开发科负责办理；
2. 涉及旅行社，酒店、宾（旅）馆、度假村、民宿、农家乐等住宿类的旅游投诉，由区文化旅游局行业管理科负责办理；
3. 涉及公共文化场馆的旅游投诉，由区文化旅游局公共服务科负责办理；
4. 涉及非 A 级景区和未经备案的民宿、农家乐等旅游投诉，由乡镇有关部门负责办理。

三、办理流程

（一）普通旅游投诉

1. 应当在收到投诉之日起 1 个工作日内先行联系诉求人。表明身份并进一步了解投诉意图，告知受理情况、办理程序和期限。
2. 根据诉求内容，及时妥善处理。完成后通过电话、书面等形式及时答复诉求人，并征求诉求人满意情况。
3. 办理完毕后 1 小时内，向区综合旅游服务中心反馈《旅游投诉处理情况表》。情况重大复杂的，应当定时向区综合旅游服务中心通报办理进展情况及答复口径。
4. 普通投诉在受理之日起 5 个工作日内办结。

（二）紧急旅游投诉

1. 夜间和非工作日需当即处理的投诉。区综合旅游服务中心通过短信、微信等联系方式即时派发至相关承办人，并进行电话确认，视情催办。

2. 承办人应当及时接收、及时办理，并在办理完毕后 1 小时内，向区综合旅游服务中心反馈《旅游投诉处理情况表》。当夜或在非工作日内不能处理完毕的，应当及时反馈办理进度。

3. 紧急投诉在受理之日起 1 个工作日内办结。

四、其它

1. 承办人先行电话联系，遇到无人接听的情况，应当再次联系。经多次联系仍无人接听的，向区综合旅游服务中心说明情况，办理完毕后向区综合旅游服务中心反馈《旅游投诉处理情况表》。

2. 旅游者 4 人以上，以同一事由投诉同一旅游经营者的，为共同投诉。共同投诉可以由旅游者推选 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，对全体旅游者发生效力，但代表人变更、放弃投诉请求或者进行和解，应当经全体旅游者同意。

3. 旅游投诉处理机构未能调解成功的，告知当事人提请仲裁机构申请仲裁或向人民法院提起诉讼。

4. 涉及文化旅游违法线索和其他违法行为的，依法移交区文化旅游局执法大队和本区司法部门。

5. 本办法由上海市崇明区文化和旅游局负责解释。

旅游投诉处理情况表

投诉渠道		工 单 号	
投诉日期时间		投诉性质（单选）	<input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 紧急
投 诉 人		联系电话	
发生地址			
投诉 内容 描述			
回复 内容			
答复 要点			
事实认定（单选）	<input type="checkbox"/> 属实 <input type="checkbox"/> 部分属实 <input type="checkbox"/> 不属实		
事实认定说明	（认定为“属实”的不需填写）		
诉求认定（单选）	<input type="checkbox"/> 诉求合理合法 <input type="checkbox"/> 无政策依据 <input type="checkbox"/> 诉求过高 <input type="checkbox"/> 其他		
诉求认定说明	（认定为“诉求合理合法”的不需填写）		
联系人		联系时间	
答复方式		是否满意	

说明：1. 本表在提交前需要经过办理科室审核。

2. 若事实认定为“不属实”，需要提交情况说明（诉求内容+核实情况+申请不属实的原因）并盖章。

(本页无正文)

抄送：区花博办，区人民法院，区司法局，区城运中心。

上海市崇明区文化和旅游局办公室

2021年3月24日印发
