

# 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

---