

江苏省文化和旅游厅关于印发 《江苏省旅游投诉警示机制》的通知

苏文旅规〔2021〕1号

各设区市文化广电和旅游局：

为加强旅游业诚信体系建设，提升旅游投诉处理效能，维护旅游者和旅游经营者的合法权益，促进旅游市场持续健康发展，更好助力全省旅游业高质量发展走在前列，省文化和旅游厅依据相关法律法规，研究制定了《江苏省旅游投诉警示机制》。现印发给你们，请认真贯彻执行。

江苏省文化和旅游厅

2021年7月5日

江苏省旅游投诉警示机制

第一条 为推进全省旅游业诚信体系建设，促进旅游市场持续健康发展，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》《旅游投诉处理办法》等法律法规，制定本机制。

第二条 旅游投诉是指旅游者认为旅游经营者损害其合法权益，请求文化和旅游行政部门、旅游纠纷调解机构（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 旅游投诉警示是指旅游投诉处理机构在季度内受理旅游经营者和旅游从业人员被投诉举报的案件数量，累计达到或超过警示线，由文化和旅游行政部门对其予以警示，并向社会公布。

第四条 旅游投诉由旅游合同签订地或者被投诉人所在地县级以上地方旅游投诉处理机构管辖。

旅游投诉应当符合下列条件：

- (一)投诉人与投诉事项有直接利害关系；
- (二)有明确的被投诉人、具体的投诉请求、事实和理由。

第五条 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)因旅游经营者的责任致使投诉人人身、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。

第六条 旅游投诉处理机构应当在其职责范围内处理旅游投诉。下列情形旅游投诉处理机构不予受理：

- (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)不符合本机制第四条规定的旅游投诉条件的。

第七条 旅游投诉处理机构处理旅游投诉，除《旅游投诉处理办法》另有规定外，实行调解制度。

旅游投诉处理机构应当在查明事实的基础上，遵循自愿、合法的原则进行调解，促使投诉人与被投诉人相互谅解，达成协议。

第八条 旅游投诉案件数量，以各设区市旅游投诉处理机构每季度汇总的已受理旅游投诉情况为准。包括全国旅游投诉12301平台、省旅游投诉热线96519和政务热线12345以及各级受理转办的信访投诉案件，对同一争议提起

的多重和反复投诉不累计。

第九条 旅游经营者和旅游从业人员达到以下条件将触发警示：

- (一)旅行社、旅游星级饭店、A级旅游景区每季度被投诉案件达到10件；
- (二)在线旅游企业每季度被投诉案件达到20件；
- (三)旅游从业人员每季度被投诉案件达到5件；
- (四)发生群体性投诉事件，未能及时妥善处理而造成不良社会影响，情节严重的。

被投诉旅游企业当季调解成功率和结案率均达到90%的企业可免除警示。

第十条 被警示的旅游经营者和旅游从业人员，省级文化和旅游行政部门按季度通过省级文化和旅游行政部门官方网站向社会公布。

第十一条 被警示的旅游经营者和旅游从业人员，各级文化和旅游行政部门实施以下措施：

- (一)由属地文化和旅游行政部门对其进行约谈，旅游经营者和旅游从业人员应就被投诉内容作出情况说明，并提出解决问题的方案；
- (二)加强监督管理，提高对其检查频次；
- (三)年度内被警示两次以上(含两次)，对其参加全省文化和旅游系统的质量等级评定与复核、评比表彰、政府采购、财政资金扶持等予以限制。

第十二条 设区市旅游投诉处理机构在向省级文化和旅游行政部门报送警示名录前，应书面告知拟被列入警示的旅游经营者和旅游从业人员。

旅游经营者和旅游从业人员如有异议，自收到告知之日起5个工作日内，向设区市文化和旅游行政部门提出书面申请，并提交相关证明材料。相关部门应当在收到申请之日起2个工作日内，决定是否受理。予以受理的，应当在3个工作日内核实，并将核实结果书面告知申请人；不予受理的，将不予受理的理由书面告知申请人。

第十三条 本机制自2021年10月1日起实施，由江苏省文化和旅游厅负责解释。