

河北省旅游投诉处理办法

(2001年2月13日河北省人民政府令〔2001〕第2号公布 根据2007年4月22日河北省人民政府令〔2007〕第5号第一次修正 根据2010年11月30日河北省人民政府令〔2010〕第10号第二次修正 根据2022年1月9日河北省人民政府令〔2022〕第1号第三次修正)

第一条 为保护旅游者、旅游经营者的合法权益，及时、公正地处理旅游投诉，根据《中华人民共和国旅游法》《河北省旅游条例》等法律法规，结合本省实际，制定本办法。

第二条 本办法所称旅游投诉，是指旅游者认为本省行政区域内的旅游经营者损害其合法权益，以书面或者口头形式向文化和旅游行政管理部门提出投诉，对双方发生的民事争议进行处理的行为。

本省行政区域内的旅游经营者，是指本省内经营旅行社、旅游景区（点）、旅游住宿设施、旅游餐馆、旅游商店、旅游车船公司、旅游游乐场所的企业和个人。

第三条 县级以上文化和旅游行政管理部门主管本行政区域内的旅游投诉工作。

第四条 县级以上文化和旅游行政管理部门在旅游投诉工作中的职责是：

- （一）落实国家有关旅游投诉方面的规章制度；
- （二）依法处理本行政区域内的旅游投诉，承办上级交办的旅游投诉案件。

第五条 旅游投诉必须符合下列条件：

- （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；
- （三）属于本办法第八条所列的投诉范围。

第六条 投诉人向文化和旅游行政管理部门投诉的时效期限为 90 日，时效期限自旅游合同结束之日起计算。超过时限的投诉请求不予受理。

第七条 投诉人应向文化和旅游行政管理部门递交投诉申请，并按被投诉人数提交副本，同时提供必要的证据。递交投诉申请确有困难的，可以口诉，由文化和旅游行政管理部门记入笔录，并由本人或者其委托人签字。

第八条 对旅游经营者的下列行为，投诉人可向文化和旅游行政管理部门投诉：

- （一）认为旅游经营者不履行合同约定的；
- （二）因旅游经营者的责任造成旅游者人身伤害或者财物损失的；
- （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）认为旅游经营者有欺诈、收受回扣、索要小费等损害旅游者权益行为的；

（五）国家或者省文化和旅游行政管理部门认定的其他损害投诉人合法权益的行为。

第九条 文化和旅游行政管理部门接到投诉申请后，应当在5个工作日内进行审查，对不符合本办法规定的旅游投诉申请，决定不予受理，并书面通知投诉人；决定受理的，以旅游投诉受理通知书的形式通知投诉人与被投诉人。

对下列几种情形不予受理：

（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）文化和旅游行政管理部门已经作出处理，且没有新情况、新理由的；

（三）不属于文化和旅游行政管理部门职责范围或者管辖范围的；

（四）超过旅游合同结束之日90日的；

（五）不符合本办法第五条规定的旅游投诉条件的；

（六）本办法规定情形之外的其他经济纠纷。

属于前款第（三）项规定的情形的，文化和旅游行政管理部门应当及时告知投诉人向有管辖权的文化和旅游行政管理部门或者有关行政管理部门投诉。

第十条 被投诉人自接到通知之日起 10 日内提出处理意见，向文化和旅游行政管理部门作出书面答复。有特殊情况的，经文化和旅游行政管理部门批准，可延长 15 日。

第十一条 文化和旅游行政管理部门应对被投诉人的书面答复进行调查核实。被投诉人逾期不答复的，由文化和旅游行政管理部门直接处理，被投诉人不得阻碍文化和旅游行政管理部门的调查工作。

第十二条 旅游投诉案件通过以下途径解决：

（一）被投诉人与投诉人自行协商解决；

（二）在双方自愿的原则下由文化和旅游行政管理部门进行调解，达成调解协议；

（三）调解不成的，或者调解书生效后未执行的，投诉人可以按国家法律、法规的规定，向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

第十三条 文化和旅游行政管理部门收到投诉申请后，对符合受理条件的，应当在 30 日内处理完毕并告知投诉者。特殊情况确需延期的，应当告知投诉者理由，但延长期限不得超过 30 日。

第十四条 本办法自公布之日起施行。