

# 四川省旅游投诉暂行规定

## 四川省人民政府令 第 123 号

《四川省旅游投诉暂行规定》已于 1999 年 3 月 29 日省人民政府第 22 次常务会议通过，现予发布施行。

省长 宋宝瑞  
一九九九年四月二十日

第一条 为保护旅游者、旅游经营者的合法权益，及时、公正处理旅游投诉，促进我省旅游业的发展，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《四川省旅游管理条例》等有关法律法规，制定本规定。

第二条 本规定所称旅游投诉，是指旅游者认为其合法权益受到旅游经营者或其从业人员侵害，或者旅游经营者之间违反合同或承诺，向旅游行政主管部门或有关部门提出投诉的行为。

第三条 各级人民政府应加强领导，组织、协调、督促有关行政主管部门做好保护旅游者、旅游经营者合法权益工作。旅游行政主管部门和其他有关行政主管部门应当依照法律、法规、规章的规定，在各自职责范围内处理投诉；对不属于本部门管理职责范围内的投诉，应当及时移交有关部门处理。

第四条 旅游行政主管部门按以下规定处理投诉：  
(一) 省内重大的旅游投诉，由省旅游行政主管部门负责处理；  
(二) 对旅行社的投诉涉及旅行社资质的，由收取质量保证金的旅游行政主管部门负责处理；  
(三) 旅游行政主管部门之间对旅游投诉管辖有争议的，由其共同的上级旅游行政主管部门指定受理。

第五条 旅游行政主管部门接受社会各方投诉时，应采取以下办法：  
旅游行政主管部门可以确定专门的接待场所或专人负责投诉。

第六条 旅游投诉必须符合下列条件：  
(一) 投诉者与投诉事项有直接利害关系；  
(二) 有明确的被投诉者；  
(三) 有具体的投诉请求和事实依据；  
(四) 属于本规定所列的投诉范围。

第七条 有下列情形之一的，投诉者可以向旅游行政主管部门投诉：  
(一) 旅游经营者不履行合同的；  
(二) 旅游经营者未履行合同约定义务的；  
(三) 旅游经营者在提供服务过程中发生旅游者人身伤亡

财产、丢失或人身伤害；  
(四) 旅游经营者有欺诈、欺骗行为，损害旅游者合法权益；  
(五) 旅游经营者无故索要小费、收受回扣；  
(六) 旅行社未按合同约定或团队运行计划提供服务；  
(七) 其他损害旅游者利益的行为。

第八条 投诉者向旅游行政主管部门投诉可以用书面或者口头、电话、传真等形式。旅游行政主管部门应当制作笔录。

第九条 旅游行政主管部门接到投诉后，应当在 5 日内作出是否受理的决定，并通知投诉者。不符合受理条件的，应说明理由。

旅游行政主管部门作出投诉受理决定后，应在 5 日内将投诉受理决定及有关材料送达被投诉者。

第十条 被投诉者应在接到投诉受理决定之日起 10 日内，就与投诉事项有关的情况向旅游行政主管部门作出书面答复。书面答复应载明以下内容：

- (一) 被投诉事由；
  - (二) 基本事实与证据；
  - (三) 处理意见。
- 被投诉者逾期不答复的，不影响投诉的处理。

第十一条 投诉者、被投诉者应当接受旅游行政主管部门的调查、如实提供证据，不得隐瞒真相、阻碍调查。

被投诉的旅游经营者有权依据事实提出申辩，要求保护其合法权益。

第十二条 旅游行政主管部门处理投诉，被投诉行为属民事争议的，应先行调解，使投诉者与被投诉者互相谅解、达成协议；调解不成的，应查明事实、分清责任，作出处理决定。

第十三条 旅游行政主管部门可依照下列规定作出处理决定：

- (一) 属于被投诉者过错的，可以责令其向投诉者赔礼道歉、赔偿损失，应予赔偿；
- (二) 属于投诉者与被投诉者共同过错的，可以决定由双方各自承担相应的责任；
- (三) 被投诉者无过错，属第三人责任造成投诉者损害的，由被投诉者先行赔偿，被投诉者也可同时向第三人追偿。

第十四条 当事人应自觉履行旅游行政主管部门作出的处理决定；对处理决定不服的，可以依法就原争议事项向人民法院提起诉讼。

第十五条 旅游行政主管部门应在受理投诉之日起 30 日内作出投诉处理决定。

第十六条 旅游行政主管部门对需要移送有关部

门处理的投诉,应当在接到投诉之日起5日内移送有关部门,并告知投诉者

第十七条 由于旅游经营者的责任,多次被投诉处理的,

旅游行政主管部门应当予以通报批评或公告

第十八条 旅游行政主管部门及其所属的监督管理机构工作人员,在工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的,由有关部门对有关责任人给予行政处分

第十九条 本规定自发布之日起施行

此文件已于2018年5月14日废止