

2009年导游考试政策法规旅游投诉复习要点导游资格考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/537/2021_2022_2009_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_537569.htm

旅游投诉，指旅游者、海外旅行商、国内旅游经营者为维护自身和他人的旅游合法权益，对损害其合法权益的经营者和有关服务单位，以书面或口头形式向旅游行政管理部门提出投诉、请求处理的行为。旅游投诉有如下特点：（1）．投诉者是与案件有直接利害关系的人。包括旅游者、海外旅行商、国内旅游经营者和旅游从业人员。（2）．有损害行为发生。（3）．被投诉者主观上有过错。（4）．投诉所涉及的纠纷应当发生在旅游活动中，或者与旅游活动有密切关系。（5）．受理机关是旅游行政管理部门所设立旅游投诉管理机构，其处理投诉的行为，是旅游行政管理部门的具体行政行为。旅游投诉管理机构不具有独立行政法人的地位，不能以自己的名义做出任何行政行为，所做出的投诉处理决定的后果，由设立它的旅游管理部门承担。旅游投诉管辖，指各级旅游投诉管理机关和同级旅游投诉管理机关之间受理旅游投诉案件的分工和权限。确定旅游投诉的管辖主要有以下几个原则：效率原则 兼顾旅游行政管理部门的分工与案件性质的原则 原则性与灵活性相结合的原则 级别管辖，指划分上下级旅游投诉管理机关之间对处理旅游投诉案件的分工和权限。级别管辖确定的就是国家级和地方级旅游投诉管理机关对案件管辖的分工和权限。地域管辖，指同级旅游投诉管理机关之间在各辖区内处理旅游投诉案件的分工和权限。用级别管辖确定了由哪一级地方旅游投诉管理机关管辖该案件后，由哪个地方的旅游投诉管

理机关来管辖就是地域管辖所要解决的问题。地域管辖的确定三个标准，即被投诉者所在地、损害行为发生地或者损害结果发生地。跨行政区的旅游投诉，由被投诉者所在地、损害行为发生地或者结果发生地的旅游投诉受理机关协商确定管理机关；或者由上一级旅游投诉受理机关协调指定管理机关。投诉必须符合下列条件：第一，投诉者是与本案有直接利害关系的旅游者、海外旅游商、国内旅游经营者和从业人员。第二，有明确的被投诉者、具体的投诉请求和事实根据。第三，属于本规定所列的旅游投诉范围。投诉时效：向旅游投诉管理机关请求保护合法权益的投诉时效期间为60天。以权利人知道或者应当知道权利被侵害时起算。旅游投诉者，指以自己的名义请求旅游行政管理部门维护自身和他人的旅游权利而使投诉成立的人。主要指旅游者、海外旅行商、国内旅游经营者。旅游投诉者的权利：有权了解投诉的处理情况；有权请求调解；有权与被投诉者和解；有权放弃或者变更投诉请求。旅游被投诉者，主要指旅游者、海外旅游商、国内旅游经营者和旅游从业人员。旅游被投诉者的权利：有权与投诉者自行和解；有权依据事实，反驳投诉请求，提出申辩，请求保护其合法权益。旅游投诉受理指旅游投诉管理机关接受投诉，予以立案的行为。旅游投诉管理机关接到投诉状或者口头投诉，经审查，符合受理条件的，应当及时调查处理；不符合规定受理条件的，应当在7日内通知投诉者不予受理，并说明理由。不符合受理条件的情况主要是指：第一，不属于旅游投诉管理机关管辖范围。第二，投诉者不是与本案有直接利害关系的旅游者、海外旅行商、国内旅游经营者和从业人员。第三，没有明确的被投诉者；第四，不

属于《投诉规定》所列的旅游投诉范围。第五，超过投诉时效。旅游投诉处理的程序是：第一，及时将受理决定通知被投诉者；被投诉者在规定期限内作出书面答复。第二，由旅游投诉管理机关调查核实。第三，调解。第四，作出处理决定，制作处理决定书。第五，给予违法旅游经营者行政处罚。旅游投诉管理机关处理投诉案件之后，投诉者或被投诉者对处理决定或行政处罚决定不服的，可以直接向人民法院起诉，也可以在接到处理决定通知书之日起15日内申请复议；对复议决定不服的，可以在接到复议决定之后15日内向人民法院起诉。考\试\大整理旅游投诉的调解具有以下特点：调解主体是旅游投诉管理机关，调解本身是某一种行政行为；《投诉规定》并未将调解作为做出决定的必经程序，但从实际出发，应提倡尽量调解。调解原则：（1）尽量调解原则。（2）调解自愿原则。"#F8F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com