

2010年河北导游资格考试旅游政策法规教材变动内容 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E6_B2_B3_c34_635662.htm 第十二章 旅游投诉法规制度第一节 旅游投诉制度概述

旅游投诉制度是我国旅游活动中相对完善的一项法规制度，是处理旅游纠纷的协商、调解、投诉、仲裁、诉讼五种方式中最具旅游特色的一种。1991年6月1日根据我国《民法》、《民事诉讼法》等法律、法规，国家旅游局制定发布了《旅游投诉暂行规定》，这是我国第一部规定旅游投诉和投诉程序的部门规章。2008年6月6日国家旅游局认定：该《暂行规定》已被《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》、《旅行社管理条例实施细则》代替，以第28号令废止。2009年5月1日《旅行社条例》实施，对旅游投诉立法提出新的要求，为了维护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《中华人民共和国消费者权益保护法》、《旅行社条例》、《导游人员管理条例》和《中国公民出国旅游管理办法》等法律、法规，2010年1月4日国家旅游局通过了《旅游投诉处理办法》，自2010年7月1日起实行。伴随新的旅游投诉处理办法的实行，《旅行社质量保证金暂行规定》、《旅行社质量保证金暂行规定实施细则》、《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》同时废止。

一、旅游投诉概述

(一) 旅游投诉的含义和特点

《旅游投诉处理办法》第二条规定，旅游投诉，是指旅游者认为旅游经营者损害其合法权益，请求旅游行政管理部门、旅游质量监督管理机构或者旅游执法机构（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。旅游投诉有如下特

点：1．投诉人是与本案有直接利害关系的旅游者。有直接利害关系的旅游者，指旅游经营者或者旅游辅助服务者的行为直接导致其合法人身、财产权益受到损害而依法行使相应请求权的旅游者。这里的“旅游经营者”是指以自己的名义经营旅游业务，向公众提供旅游服务的人；“旅游辅助服务者”是指与旅游经营者存在合同关系，协助旅游经营者履行旅游合同业务，实际提供交通、游览、住宿、餐饮、娱乐等旅游服务的人。2．有损害旅游者合法权益的行为发生，且这种损害行为具有违反旅游合同约定或者侵害旅游者人身、财产权益的性质。3．投诉人的人身、财产权益损害与被投诉人（旅游经营者或者旅游辅助服务者）的违约或者损害行为之间有因果关系。4．投诉所涉及的纠纷应当发生在旅游活动中，双方的争议属于民事争议。旅游投诉处理机构在处理旅游投诉中，发现被投诉人或者其从业人员有违法或犯罪行为的，应当按照法律、法规和规章的规定，做出行政处罚、向有关行政管理部门提出行政处罚建议或者移送司法机关。5．旅游投诉受理机关是旅游投诉处理机构，其处理投诉的行为，是旅游行政管理部门的行政调解行为。旅游投诉处理机构受理投诉后，应当积极安排当事双方进行调解，提出调解方案，促成双方达成调解协议。调解不成的，或者调解书生效后没有执行的，投诉人可以按照国家法律、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。（二）旅游投诉处理机构依据《旅游投诉处理办法》的规定，旅游投诉处理机构是旅游行政管理部门、旅游质量监督管理机构或者旅游执法机构的统称。但在实践中通常由旅游行政管理部门的一个内部工作机构，具体负责旅游投诉工作，代表设置它的旅

游行政管理部门处理投诉案件，做出投诉受理与处理决定，这个机构就是旅游质量监督管理所（简称质监所）。现实生活中，旅游者常在其合法权益受损害时，直接向损害其利益的旅游经营者或者旅游辅助服务者投诉。这样的投诉与我们所说的旅游投诉有着根本的不同。因为旅游经营者或者旅游辅助服务者一般都是企业法人，不具备行政执法权力，无权处理旅游投诉。但是，我们建议旅游经营者或者旅游辅助服务者在接到旅游者投诉后，要及时调查核实，争取与旅游者和解解决所产生的旅游纠纷。如不能与旅游者协商解决，应及时将此事移送旅游投诉处理机构进行处理。若旅游者投诉的对象是该旅游企业的工作人员，旅游企业也应尽力促成双方和解，否则应及时移送有关旅游投诉处理机构。旅游投诉处理机构根据设置它的旅游行政主管部门的不同而有不同的职责。根据《全国旅游质量监督管理所机构组织与管理暂行办法》（旅办发(1997)第038号）则规定：旅游质量监督管理所（以下简称“质监所”）的设置遵循分级设立的原则，全国设置国家和省级质监所，地市以下的质监所设置，由省、自治区、直辖市旅游局根据旅游业发展的实际情况，提出建议，报当地人民政府决定。国家旅游局质监所的职责范围是：

- 指导全国质监所的工作；
- 受理并处理各类旅游质量投诉案件；
- 直接处理重大的跨省、自治区、直辖市的旅游投诉案件；
- 协同有关司指导全国旅游市场检查工作；
- 协同有关司组织实施全国旅游质监员的培训与考核工作。

地方各级旅游局质监所管辖本局收取并管理其保证金的旅行社的保证金赔偿案件。在省（区、市）辖区内具有重大影响的保证金赔偿案件，由省级旅游局质监所管辖。除国家旅游行政主管

部门设立的国家旅游投诉处理机构外，县级以上（含县级）地方旅游行政主管部门主管本行政区域内的旅游投诉工作。县级以上旅游行政管理部门可委托旅游质量监督管理机构处理旅游投诉案件。县级以上地方旅游行政管理部门或被委托的旅游质量监督管理机构是地方旅游投诉处理机构。县级以上旅游行政管理部门在旅游投诉工作中的职责是：1．落实国家有关旅游投诉方面的规章制度；2．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。根据《旅游投诉处理办法》的要求，旅游投诉处理机构应当每季度公布旅游者的投诉信息；旅游投诉处理机构应当使用统一规范旅游投诉处理信息系统；旅游投诉处理机构应当为受理的投诉制作档案并妥善保管相关资料；旅游投诉中有关文书式样，由国家旅游局统一制定。（三）旅游投诉人与被投诉人1．旅游投诉人与被投诉人的权利与义务旅游投诉人，是指与旅游投诉事项有直接利害关系，以自己的名义请求旅游行政管理部门维护自身旅游合法权益的旅游者。包括三种情况：一是旅游合同纠纷中发生争议的旅游合同关系的当事人一方旅游者；二是侵权纠纷中因旅游经营者的责任致使其人身、财产受到损害的旅游者；三是因不可抗力、意外事故致使旅游合同不能履行或者不能完全履行，发生争议的旅游者。被投诉人，是指与旅游投诉人相对的一方，被诉其违反旅游合同或者侵犯投诉人旅游合法权益，需要承担相应民事责任，并经旅游投诉处理机构通知其应诉的旅游经营者。主要包括国内旅游经营者和旅游从业人员。 旅游投诉人的权利义务根据旅游投诉处理办法，旅游投诉人享有下列权利和义务： 有权与被投诉人和解； 有权放弃或变更投诉请求； 有权委

托代理人进行投诉活动；投诉人4人以上，以同一事由投诉同一被投诉人的，可以共同投诉。 旅游投诉处理机构调解不成，或者调解书生效后没有执行的，投诉人可以按照国家法律、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。 投诉人应当按要求的向旅游投诉处理机构递交书面投诉状，并按被投诉人数提出副本。投诉事项比较简单的，投诉人可以口头投诉，由旅游投诉处理机构进行记录或者登记。 投诉人应当对自己的投诉提供证据。 旅游被投诉人的权利义务根据旅游投诉处理办法，旅游被投诉人享有下列权利和义务： 被投诉人有权与投诉人自行和解； 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； 被投诉人应当在接到通知之日起十日内做出书面答复，提出答辩的事实、理由和证据。 被投诉人应当对自己的答辩提供证据，不得隐瞒阻碍调查工作；

2. 投诉状 投诉状，是旅游投诉人在其旅游合法权益遭受侵害或与旅游经营者、旅游辅助服务者发生旅游合同纠纷时，向旅游投诉处理机构投诉，陈明事实和理由，要求旅游投诉处理机构依法解决旅游纠纷，维护其合法权益的一种书状。投诉状是投诉人维护其合法权益的工具，是旅游投诉处理机构受理投诉的根据，是被投诉人答辩的依据，在投诉中有重要的地位和作用。向旅游投诉处理机构投诉是一种严肃的法律行为，因而制作投诉状必须严肃、认真，符合规定要求。制作投诉状的要求主要有以下几点： 投诉人与投诉事项有直接利害关系； 有明确的被投诉人、具体的投诉请求、事实和理由； 投诉一般应当采取书面形式，即递交书面投诉状，一式两份，并载明下列事项： 投诉人的基本情况。主要包括投诉人姓名、性别、国

籍、通讯地址、邮政编码、联系电话及投诉日期等。 被投诉人的名称、所在地。 投诉的要求、理由及相关的事实根据。 投诉要求也称请求事项，是投诉的目的和要求。 请求事项由旅游纠纷的性质决定，诸如要求赔偿经济损失，要求追究违约责任等；请求事项为多项的，可分项列写。 事实与理由是投诉状的重点。 投诉事项比较简单的，投诉人可以口头投诉，由旅游投诉处理机构进行记录或者登记，并告知被投诉人；对于不符合受理条件的投诉，旅游投诉处理机构可以口头告知投诉人不予受理及其理由，并进行记录或者登记。 3

· 代理投诉与共同投诉 投诉人可以委托代理人投诉，投诉人委托代理人进行投诉活动的，应当向旅游投诉处理机构提交授权委托书，并载明委托权限。 投诉人4人以上，以同一事由投诉同一被投诉人的，为共同投诉。 共同投诉可以由投诉人推选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，对全体投诉人发生效力，但代表人变更、放弃投诉请求或者进行和解，应当经全体投诉人同意。 4

· 投诉时效 《旅游投诉处理办法》规定，投诉人向旅游投诉处理机构投诉的时效期限为90日。 其采用排除法规定：超过旅游合同结束之日90天的旅游投诉处理机构不予受理。 时效期限自旅游合同结束之日或者投诉人合法权益被侵害之日算起，超过时限的请求不予受理。 投诉人在法定的有效期限内不行使权利，就丧失了请求旅游投诉处理机构保护其合法旅游权益的权利。 超过规定的期限，就不能再对违法旅游经营者追究相应责任。 规定投诉时效期限，主要是督促投诉人及时行使投诉权，以免时过境迁，既不利于旅游投诉处理机构调查处理案件，也不利于通过对违法当事人的处罚产生预期

教育效果。 投诉时效的开始投诉时效的开始，是权利人开始行使权力的时间，以权利人知道或者应当知道其权利被侵害时算起。应当知道，是一种法律上的推定，即不管当事人实际上是否知道权利受到侵害，只要客观是存在着知道的条件和可能即可。由于当事人主观上的过错，应当知道而没有知道其权利受到侵害的，旅游投诉处理机构就应当开始计算投诉时效。这样规定的目的，是防止权力人以不知道权利被侵害为借口，规避投诉时效的规定。时效的具体起算有两种：一种是对对于损害事实，发生时受害人即知道，从损害时起算；发生后受害人才知道的，从知道时起算。一种是对对于人身损害，损害当时即发现受伤的，从损害当天起算；损害当时未曾发现，后经检查确诊并能证明是由侵害引起的，从伤势确诊之日起算。 投诉时效的延长投诉时效的延长，是指在投诉时效期限届满以后，投诉人因有特殊情况和正当理由而向旅游投诉处理机构提出投诉时，旅游投诉处理机构可将法定时效期间予以延长。这是一项保护权利人的措施。特殊情况，一般指客观障碍，使投诉人在法定期间内不能行使请求权。《旅游投诉处理办法》中未对特殊情况和时效的延长作明确的规定，旅游投诉处理机构应当从严掌握。 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