

广州市旅游质量监督管理所

关于印发《广州市旅游投诉数据统计和信息公告规定（试行）》的通知

各区旅游局：

为进一步提升我市旅行社的旅游服务质量，保障旅游者和旅游经营者的合法权益，依法合理统计旅游投诉数据，精准分析旅游投诉问题和成因，确立旅游投诉信息公告的公信力，切实做好我市旅游投诉数据统计和信息公告相关工作，我所根据《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》、《旅游投诉处理办法》、《旅行社公告暂行规定》、《广州市旅游投诉受理工作细则（试行）》等法律法规的相关要求和标准，并结合我市旅游投诉受理工作的实际，在广泛征求各区旅游局、广州市各旅游企业的意见建议基础上，制定了《广州市旅游投诉数据统计和信息公告规定（试行）》，现印发你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向市旅游质监所反映。

附件：广州市旅游投诉数据统计和信息公告规定（试行）



广州市旅游质量监督管理所

2018年5月31日

（联系人：杨丹燕，联系电话：81075698。）

附件

广州市旅游投诉数据统计和信息公示规定 (试行)

为进一步提升我市旅行社服务质量，保障旅游者和旅游经营者的合法权益，依法合理统计旅游投诉数据，精准分析旅游投诉问题与成因，确立旅游投诉信息公告的公信力，根据《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》、《旅游投诉处理办法》、《旅行社公告暂行规定》、《广州市旅游投诉受理工作细则（试行）》的要求，现就我市旅游投诉数据统计和信息公示规定如下：

一、旅游投诉数据统计范围及标准

(一) 统计范围

以下渠道的旅游投诉纳入数据统计范围：

1. 12301 国家智慧旅游公共服务平台转派；
2. 广东省旅游局、广东省旅游质量监督管理局转办；
3. 广州 12345 政府服务热线转派；
4. 广州市旅游局局长信箱；
5. 广州市各区旅游局报送旅游投诉数据；
6. 市民游客来信、来访；
7. 其他部门转办。

(二) 统计标准

1. 包价旅游合同

(1) 以下投诉类型统计入旅行社有效投诉

- ① 强迫购物或诱骗购物；
- ② 擅自增加自费项目（购物点）；
- ③ 擅自变更行程；
- ④ 导游（领队）未按照国家或旅游行业对旅游者服务标准提供导游（领队）服务的；
- ⑤ 因旅游者年龄、职业等增收旅游费用；
- ⑥ 降低等级标准；
- ⑦ 旅行社原因不能成行；
- ⑧ 旅行社原因导致拒签；
- ⑨ 其他应归责于旅行社的情形。

(2) 以下投诉类型统计入旅行社无效投诉

- ① 游客原因不能成行；
- ② 游客原因增加出行成本；
- ③ 不可抗力因素；
- ④ 旅行社、履行辅助人已尽合理义务仍不能避免事件；
- ⑤ 游客原因导致拒签；
- ⑥ 其他不应归责于旅行社的情形。

2. 单项委托合同

- (1) 因旅行社过错导致的投诉，计入旅行社有效投诉；
- (2) 因第三方过错导致的投诉，计入旅行社无效投诉；
- (3) 因游客过错导致的投诉，计入旅行社无效投诉。

（三）统计时间

市、区两级旅游投诉受理机构的行政调解员办结旅游投诉后，应填写《旅游投诉办结统计表》（见附件），对旅游投诉进行有效或无效的分类，并按规定进行存档。

区级旅游投诉受理机构，应在每季度结束后的 7 个工作日内，向市级旅游投诉受理机构报送《季度旅游投诉统计报表》，市级旅游投诉受理机构统计全市旅游投诉数据后，向省级旅游投诉受理机构等相关渠道进行报送，并依法做好旅游投诉信息公示工作。

二、旅游投诉信息公示的时间及标准

（一）旅游投诉信息公示内容

1、旅行社数量（以市旅游局旅行社管理处统计数据为准）、接待总人数（以市旅游局法规与统计处统计数据为准），被投诉旅行社机构名称、旅行社业务经营许可证、有效投诉数量与有效投诉率；

2、市、区两级旅游投诉受理机构受理的有效投诉工单数；

3、旅游热点问题对市民的温馨提示；

4、其他需要公示的内容。

（二）旅游投诉信息公示范围

1、符合《旅游法》、《旅游投诉处理办法》等相关法律法规的被投诉人有效投诉计入公示范围。

2、不同投诉人以同一事由投诉同一被投诉人的，为共同投

诉，旅游投诉受理机构可并案处理；属于共同投诉的，旅行社应在投诉处理过程中向旅游投诉受理机构提出并案处理的申请，并说明并案处理的理由；投诉办结时仍未提出申请的，不作并案处理。

3、被投诉人的无效投诉不计入公示范围。

4、不予受理的旅游投诉不计入公示范围。

5、旅游投诉受理机构向被投诉人送达《旅游投诉受理通知书》前，被投诉人与投诉人自行和解的工单不计入公示范围。

6、咨询类、申诉类、举报类、建议类、求助类和其他类的工单不计入公示范围。

7、涉嫌违反《旅游法》、《旅行社条例》等相关法律法规且进行了“诉转案”的旅游投诉一律计入公示范围。

（三）旅游投诉信息公示时间

市级旅游投诉受理机构根据旅游投诉的总体情况，每季度进行有效旅游投诉信息公示。

（四）旅游投诉信息公示有关要求

旅游投诉信息公示是借助市场和舆论的力量来引导和督促旅游服务质量提升的有效手段，必须保持准确性、科学性、权威性。

本标准的解释权归广州市旅游质量监督管理局，自2018年6月1日开始实施（试行）。

附件：广州市旅游投诉办结统计表

广州市旅游投诉办结统计表

() 区

- 1、投诉登记号：穗旅诉登字[] 号（并案投诉登记号：_____）
 - 2、“诉转案”关联工单号：穗旅举登字[] 号
 - 3、投诉人（代理人）：_____等，共_____人。
 - 4、被投诉人：_____。
 - 5、接诉时间：_____。
 - 6、参团报名方式（请在□处打✓）：
(1) 线上 (2) 线下 (3) 未参团
 - 7、投诉主要目的地：_____。
 - 8、投诉主要问题（请在□处打✓）：
(1) 单项委托合同：
住宿，交通，餐饮，景点，签证，其他_____。
(2) 包价旅游合同：强迫购物或诱骗购物，擅自增加自费项目（购物点），擅自变更行程，导游（领队）未按照国家或旅游行业对旅游者服务标准提供导游（领队）服务的，因旅游者年龄、职业增收旅游费用，降低等级标准，旅行社原因不能成行，游客原因不能成行，游客原因增加出行成本，不可抗力因素，已尽合理注意义务仍不能避免事件，拒签退团扣费（旅行社原因、游客原因、其他原因），其他（住宿、交通、餐饮、景点、购物、其他_____）
 - 9、投诉处理方式（请在□处打✓）：
(1) 协商解决 ；
(2) 受理调解 （受理通知书文号：[] 号）。
 - 10、是否召开行政调解会（请在□处打✓）：
(1) 否 ；
(2) 是 （调解书（终止调解书）文号：[] 号）。
 - 11、投诉处理结果（请在□处打✓）：
(1) 调解成功 ；(2) 终止调解 。
 - 12、退赔金额：_____。
 - 13、本件投诉旅行社有无责任：有 无
 - 14、本件投诉是否纳入季度公示范围：是 否
- 经办人签名：_____ 结案统计时间：_____