

旅游投诉受理服务指南

一、事项名称

旅游投诉受理。

二、办理依据

《旅游投诉处理办法》（国家旅游局令第 32 号）。

三、受理单位及办理地点

西安市碑林区南院门 27 号 1 号楼 1 层 0112 室。

四、办理条件

旅游者认为旅游经营者损害其合法权益，请求西安市文化市场综合执法支队碑林大队对双方发生的民事争议进行处理。

投诉人可以就下列事项向旅游投诉处理机构投诉：

- （一）认为旅游经营者违反合同约定的；
- （二）因旅游经营者的责任致使投诉人人身、财产受到损害的；
- （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）其他损害旅游者合法权益的。

下列情形不予受理：

- （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）旅游投诉处理机构已经作出处理，且没有新情况、新理由的；
- （三）不属于旅游投诉处理机构职责范围或者管辖范围的；

- (四) 超过旅游合同结束之日 90 天的;
- (五) 不符合以下投诉受理规定的两条旅游投诉条件的;
- (六) 符合投诉受理情形之外的其他经济纠纷。

旅游投诉应当符合下列条件:

- (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。

五、申请材料

(一) 旅游投诉一般应当采取书面形式,一式两份,并载明下列事项: 投诉人的姓名、性别、国籍、通讯地址、邮政编码、联系电话及投诉日期; 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。

(二) 投诉事项比较简单的,投诉人可以口头投诉,由西安市文化市场综合执法支队碑林大队进行记录或者登记。

(三) 投诉人委托代理人进行投诉活动的,应当向西安市文化市场综合执法支队碑林大队提交授权委托书,并载明委托权限。

六、基本流程

(一) 申请人进行投诉;

(二) 西安市文化市场综合执法支队碑林大队对受理的旅游投诉依法采取调解、转送其他部门、建议旅游行政管理部门处理和处罚、建议采取其他途径解决等方式处理。

1. 西安市文化市场综合执法支队碑林大队接到投诉,依照《旅游投诉处理办法》,5个工作日内作出予以受理或向投诉人送达《旅游投诉不予受理通知书》,告知不予受理的理由。

2. 需通过立案程序办理的投诉，西安市文化市场综合执法支队碑林大队 5 个工作日内向被投诉单位下发《旅游投诉受理通知书》；联系投诉人将投诉信、身份证复印件、合同及行程、委托书等相关材料补充完整。

3、被投诉单位在收到《旅游投诉受理通知书》10 日内，提交书面应诉报告（加盖单位公章），如有证据一并提供。

4、西安市文化市场综合执法支队碑林大队安排投诉双方进行调解。双方达成调解协议的，签订《旅游投诉调解书》，由当事人双方签字并加盖旅游投诉处理机构印章；调解不成的，终止调解，双方当事人签订《旅游投诉终止调解书》。

七、收费依据及标准

不收费。

八、办理时限

60 日。

九、咨询方式

（一）现场咨询：西安市碑林区南院门 27 号 1 号楼 1 层 0112 室。

（二）电话咨询：029-89625517。