# 禹州市旅游投诉处理机制

为明确旅游消费者的投诉处理程序，客观、公正、高效地处理相关的旅游纠纷，维护游客的合法利益，特制定本办法。

一、范围

适用于旅游者认为旅游经营者损害其合法权益，以信函、电话、评价表或口头等方式的投诉纠纷。

二、职责

企业负责人或主管副职全面负责处理游客的投诉，按照相关法律法规、行业标准和本公司的《规章制度》的有关规定，认真处理有关的投诉，及时反馈处理结果。

三、程序

1、受理投诉，应快速作出反应。

（1）组织调查工作，收集证言，证物，听取意见，进行情况分析。

（2）与投诉者进一步核实情况。

（3）投诉情况属实，作出公正处理，给游客造成损失的，作出赔偿，并当面或书面道歉

（4）对于违规违纪的导游人员，依照中华人民共和国国务院《导游人员管理条例》和本公司规定予以严肃处理。

（5）对于其他违规的人员，依据严重程度，给予警告并承担由此造成的经济损失。情节严重的，报有关部门处理。

2、投诉处理的原则：本着实事求是、耐心、公平、公正的精神，组织调查，详尽核实投诉内容，收集证言，听取各方面的意见，避免、减少不良影响。

3、投诉的受理范围：导游员不履行接待计划；未按照旅游合同向旅游者提供相应标准服务；失误或过失造成游客财产和人身伤害；国内游接待中强行索要或暗示小费、不规范行为；其它违反国家法律法规的行为。

4、旅游投诉电话：0374—8279801。

5、加强导游服务质量管理：认真听取有关方面（组团社、地接社、游客、景区景点、车队、酒店、餐厅等相关部门）反馈的情况，掌握导游人员的服务动态。

及时收回导游人员反馈的各种服务质量评价表，检查服务过程各个环节。导游人员及其他工作人员要耐心听取旅游者投诉，并积极配合相关部门处理投诉工作。

四、投诉的受理

受理游客投诉时，应做好游客投诉详细情况记录：

1、被投诉者的姓名、所在部门；

2、线路行程、时间、客源地、姓名、年龄；

3、投诉理由、事实、请求、相关证据；

五、投诉的处理

受理游客投诉后，应对游客投诉进行处理，处理程序、结果应详细记录：

1、核查事实情况（是否属实）；查明结果。

2、处理意见；处理结果

3、被投诉者一般应写出书面材料；被投诉者所在部门应有书面答复材料。主要内容包括：被投诉的事由，调查核实的过程，基本事实与证据与处理意见。

4、投诉的处理结果由部门经理依据规定出具意见并呈报企业负责人批准执行。

受理游客投诉，应在30天内处理完毕并反馈游客，到期为没有结果的投诉，应及时向投诉者通报情况，说明原因。

5、处理结果仍不能使旅游者满意时，可写出书面报告，请市旅游局调解处理或仲裁机关进行裁决。

6、投诉处理完毕，将投诉信函、投诉处理登记表、旅游投诉和解协议书一并归档保存。