

# 旅游投诉处理办法

(中华人民共和国文化和旅游部令第14号公布《旅游投诉处理办法》已经2025年12月29日文化和旅游部部务会议审议通过，自2026年3月15日起施行。)

## 第一章 总 则

**第一条** 为了依法公正处理旅游投诉，维护旅游者和旅游经营者的合法权益，根据《中华人民共和国旅游法》等法律、行政法规，制定本办法。

**第二条** 旅游投诉的受理、处理、监督和保障，适用本办法。

本办法所称旅游投诉，是指旅游者认为旅游经营者损害其合法权益，请求文化和旅游主管部门或者其所属承担旅游投诉处理职能的组织（以下统称“旅游投诉处理机构”），对双方发生的旅游纠纷进行处理的行为。

**第三条** 旅游投诉处理机构应当在其职责范围内处理旅游投诉。

县级以上地方文化和旅游主管部门应当在本级人民政府的领导下，建立、健全与有关行政管理部门和消费者组织、人民调解组织等机构共同处理旅游投诉的工作机制。

**第四条** 旅游投诉处理机构在处理旅游投诉时，发现旅游经营者或者其从业人员涉嫌违反法律、法规和规章规定的，应当依法及时作出处理。对属于本机构职责范围的，应当依法给予行政处罚；对不属于本机构职责范围的，应当及时书面通知并移交有关部门查处；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## **第二章 管辖**

**第五条** 旅游投诉由旅游经营者住所地、旅游合同签订地或者旅游纠纷发生地县级以上旅游投诉处理机构管辖。

需要立即制止、纠正旅游经营者的损害行为的，应当由旅游纠纷发生地旅游投诉处理机构管辖。

**第六条** 上级旅游投诉处理机构认为必要时，可以将本机构管辖的投诉交由下级旅游投诉处理机构管辖。

对由下级旅游投诉处理机构管辖的投诉，上级旅游投诉处理机构认为必要时，可以直接处理或者指定其他下级旅游投诉处理机构管辖。

**第七条** 除本办法第五条第二款规定的情形外，对于同一个旅游纠纷，两个以上的旅游投诉处理机构都有管辖权的，由最先收到的旅游投诉处理机构管辖。

发生管辖争议的，旅游投诉处理机构应当协商确定，协商不成的，报请共同的上一级旅游投诉处理机构指定管辖；也可以直接由共同的上一级旅游投诉处理机构指定管辖。

## **第三章 受理**

**第八条** 旅游者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旅游者人身、财产受到损害的；

（三）因不可抗力致使合同不能履行或者不能完全履行，旅游者与旅游经营者发生争议的；

（四）其他损害旅游者合法权益的。

**第九条** 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。

**第十条** 旅游投诉一般应当包含下列事项：

（一）投诉人的姓名或者名称、通讯地址、联系电话；

（二）被投诉人的名称、住所；

（三）投诉请求和所根据的旅游纠纷发生时间、地点、经过等事实与理由。

旅游投诉处理机构应当对受理、处理旅游投诉过程中知悉的商业秘密、个人隐私以及其他未公开信息予以保密，除依法开展调解等工作需要外，不得向投诉人、被投诉人或者第三人提供。

**第十一条** 旅游投诉有下列情形之一的，不予受理：

（一）不属于旅游投诉处理机构管辖范围的；

（二）超过旅游合同履行期限届满之日九十日的；

(三) 人民法院、仲裁机构、其他行政管理部门、消费者组织或者人民调解组织等机构已经受理或者处理的;

(四) 旅游投诉处理机构已经作出处理, 且没有新情况、新理由的;

(五) 不符合本办法第九条规定的受理条件的;

(六) 本办法规定情形之外的经济纠纷、劳动人事纠纷等其他纠纷。

**第十二条** 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, 并载明代理人的姓名或者名称及委托事项、权限和期限。

**第十三条** 投诉人四人以上, 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一至三名代表人进行投诉。代表人参加旅游投诉处理机构处理投诉过程的行为, 对全体投诉人发生法律效力, 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。

**第十四条** 旅游投诉处理机构接到投诉, 应当在二个工作日以内决定是否受理:

(一) 投诉符合本办法规定的, 予以受理;

(二) 投诉不符合本办法规定的, 以口头、书面或者其他适当方式告知投诉人不予受理的理由; 根据投诉内容能够确定其他解决纠纷途径的, 一并告知投诉人。

## 第四章 处理

**第十五条** 旅游投诉处理机构处理旅游投诉，除本办法另有规定外，实行调解制度。

调解应当以事实为基础，遵循自愿、平等、合法、高效的原则，尊重当事人权利，促使投诉人与被投诉人相互谅解，达成协议。

调解不得损害国家利益、公共利益或者他人的合法权益。

**第十六条** 旅游投诉处理机构受理旅游投诉后，应当按照以下方式进行处理：

（一）对于事实清楚的，应当立即调解并记录情况；

（二）对于情况复杂的，应当填写《旅游投诉处理通知书》，与有关投诉材料副本一并送达被投诉人；被投诉人应当在接到通知之日起五个工作日内作出书面答复，提出事实、理由和答辩意见。

**第十七条** 投诉人和被投诉人应当对自己的投诉或者答辩提供证据。

旅游投诉处理机构应当对投诉人和被投诉人提出的事实、理由及证据进行核查，必要时可以依法自行开展调查，投诉人与被投诉人应当予以配合。

**第十八条** 在投诉处理过程中，发现投诉人的投诉内容或者证据材料存在捏造、歪曲事实或者投诉属于本办法第十一条规定的不予受理情形的，旅游投诉处理机构可以终止调解。

被投诉人拒不配合投诉处置，造成不良社会影响的，文化和旅游主管部门应当依据有关规定对其实施信用管理措施。

任何组织和个人不得打击报复投诉人。

**第十九条** 旅游投诉处理机构因处理旅游投诉需要，可以出具《旅游投诉调查取证委托书》，向其他旅游投诉处理机构提出协助调查、取证请求。协助事项属于被请求机构职权范围内的，应当依法予以协助。

**第二十条** 对专门性事项需要鉴定或者检测的，可以由双方约定的鉴定或者检测机构进行鉴定或者检测。没有约定的，一方可以自行向法定鉴定或者检测机构申请鉴定或者检测。

鉴定、检测费用按双方约定承担。没有约定的，由鉴定、检测申请方先行垫付；达成调解协议后，按照调解协议负担。

鉴定、检测时间不计入投诉处理时间。

**第二十一条** 在投诉处理过程中，投诉人与被投诉人自行和解的，应当将和解结果告知旅游投诉处理机构；旅游投诉处理机构在核实后，应当予以记录，并终止调解程序。

**第二十二条** 旅游投诉处理机构受理旅游投诉后，应当组织投诉人与被投诉人通过现场、网络、电话、信函等方式进行调解，提出调解意见，促成双方达成调解协议。

**第二十三条** 旅游投诉处理机构应当在受理旅游投诉之日起六十日以内，作出以下处理：

（一）达成调解协议的，应当制作《旅游投诉调解书》，由投诉人与被投诉人签字、盖章或者以适当方式确认，并加盖旅游投诉处理机构公章；

（二）调解不成的，应当终止调解，制作《旅游投诉终止调解书》，并以适当方式告知投诉人与被投诉人。

调解不成或者达成调解协议后没有执行的，投诉人可以按照有关法律、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。

**第二十四条** 被投诉人为旅行社，有下列情形之一的，经旅游投诉处理机构调解，投诉人与被投诉人未能达成调解协议，文化和旅游主管部门可以依法使用旅游服务质量保证金进行赔偿或者垫付：

（一）旅行社因解散、破产或者其他原因造成旅游者预交旅游费用损失的；

（二）旅行社违反《中华人民共和国旅游法》相关规定拒绝履行合同，造成旅游者滞留而实际发生交通、食宿或者返程等必要及合理费用的；

（三）法律、行政法规规定的其他情形。

## **第五章 监督和保障**

**第二十五条** 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与相关部门建立数据信息共享机制，加强数据分析利用。

**第二十六条** 县级以上地方文化和旅游主管部门应当为旅游投诉处理机构开展工作提供人员、经费、办公场所、车辆和设备等必要保障。

旅游投诉处理机构应当对旅游投诉处理工作人员定期进行思想政治、法律法规、专业知识、文明礼仪等方面的培训，提高其业务知识和工作技能。

**第二十七条** 县级以上文化和旅游主管部门应当加强对旅游投诉处理工作的监督，规范相关工作行为。

县级以上文化和旅游主管部门对在旅游投诉处理工作中有突出成绩或者贡献的人员，可以给予适当的奖励。

**第二十八条** 旅游投诉处理结束后，旅游投诉处理机构应当妥善保管相关材料，保管期限不低于三年。

## **第六章 附 则**

**第二十九条** 本办法中有关文书式样，由文化和旅游部统一制定。

**第三十条** 本办法所称以上、以内，包括本数。本办法中的“日”，除已明确为工作日外，指自然日。

**第三十一条** 本办法由文化和旅游部负责解释。

**第三十二条** 本办法自 2026 年 3 月 15 日起施行。2010 年 5 月 5 日原国家旅游局令第 32 号公布的《旅游投诉处理办法》同时废止。