**同江市涉旅投诉先行赔付快速处理实施细则（试行）**

**政策解读**

为切实保护旅游消费者合法权益，营造良好的旅游市场环境，给游客提供简明快捷的维权通道，进一步提升我市旅游环境和城市形象，按照《黑龙江省文化和旅游厅关于加快设立旅游诚信基金提高旅游投诉处理效率的通知》（黑文旅发〔2019〕31号）及《佳木斯市文化广电和旅游局关于设立旅游诚信基金、整合旅游投诉举报电话的通知》（佳文广旅发〔2019〕10号）文件精神，参照《佳木斯市涉旅投诉先行赔付快速处理实施细则(试行)》《哈尔滨涉旅投诉先行赔付快速处理实施细则(试行)》，结合我市实际，制定《同江市涉旅投诉先行赔付快速处理实施细则（试行）》。

一、法律依据

根据《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《侵犯消费者权益处罚办法》《中华人民共和国行政处罚法》《旅游投诉处理办法》等有关法律、法规的规定为基本依据。

二、目标任务

设立旅游诚信基金金额10万元，纳入财政预算。旅游者、游客在接受旅游服务中发生投诉游览、住宿、购物、餐饮、安全等经营者违约责任的或涉及到影响我市旅游形象等方面的纠纷行为时，对游客第一时间先行赔付，使权益受损游客得到快速理赔、妥善处理，保障游客合法权益。

三、主要内容和要求

《同江涉旅投诉先行赔付快速处理实施细则（试行）》共八章三十条内容，包括总则、组织机构及分工、受案范围、赔付情形、执行程序、投诉转行政处罚案规定、法律责任、附则。

该实施细则明确了成员单位的工作任务和职责，对于符合赔付情形由相关执法部门确定责任划分明确后，且责任方是经营者但不接受调解结论的，由政府先行赔付旅游者，再向责任方立案调查，采取司法程序追偿。旅游者、游客在接受旅游服务中所发生投诉游览、住宿、购物、餐饮、安全等经营者违约责任的或者涉及到影响我市旅游形象等方面发生纠纷的行为，适用本实施细则，实施细则第十条规定情形不属于快速处理受理范围。对于事实不清、证据不足等疑难复杂投诉，不适用快速处理程序，按照法定程序和时限办理。符合快速受理先行赔付的，向投诉者发放《同江市涉旅投诉快速处理申请表》，包含申请人基本信息、申请原因、赔付金额等内容，两名（或以上）执法人员共同认定符合先行赔付快速处理案件的，在申请表“执法部门审核意见”栏签署“同意”意见并签字。

后附：同江市涉旅投诉快速处理申请表

同江市文体广电和旅游局

2019年7月9日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 同江市涉旅投诉快速处理申请表 | | | | | | | | |
| 来访来电日期： 年 月 日 时 分 编号： | | | | | | | | |
| 申请人基本 信 息 | 姓名 |  | 申 请  内 容 | | 申 诉 原 因 | |  | |
| 电话 |  | 申请赔付金 额 | |  | |
| 身份证 |  | 银行卡号 | |  | |
| 申请人诉求 事 实 |  | | | | | | | |
| 旅行社基本 信　息 |  | | | | | | | |
| 处理中心  记 录 | 接线员 | 申请表  核发人 | |  | | 申请表  受理人 | | 1、 2、 |
| 证明人 | 核发  时间 | |  | | 到达现场时间 | |  |
| 执法部门审核意 见 |  | | | | | | | |
| 申请人承诺 | 1、承诺本人提供的情况真实准确，并为此承担法律责任。 | | | | | | | |
| 2、承诺对投诉问题现场解决后，不再采取其他方式重复投诉。 | | | | | | | |
| 投诉人签字 | 必须由投诉人写明：同意承诺内容及处理意见。 签字： 时间： | | | | | | | |
|  | 本申请表一式三份：申请人、执法部门、上级部门各一份 | | | | | | | |