

旅游景区投诉处理服务规范

Specifications for complaint handling service of tourist attractions

2025 - - 发布

2025 - - 实施

目 次

前言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 基本要求..... 1

5 机构、人员和制度要求..... 2

 5.1 机构设置..... 2

 5.2 人员要求..... 2

 5.3 制度要求..... 2

6 旅游投诉受理..... 2

 6.1 受理范围..... 2

 6.2 受理方式..... 3

 6.3 投诉信息..... 3

7 旅游投诉处理程序和要求..... 3

 7.1 处理程序..... 3

 7.2 受理..... 3

 7.3 调查..... 3

 7.4 处理..... 3

 7.5 履行与反馈..... 4

 7.6 记录与归档..... 4

8 旅游投诉信息上报..... 4

9 征询和改进..... 4

附录 A（规范性） 旅游投诉处理程序..... 5

附录 B（资料性） 旅游投诉处理表..... 6

参考文献..... 7

前言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件代替 DB43/T1793—2020《旅游景区投诉处理服务规范》，与 DB43/T1793—2020 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要变化如下：

- a) 增加了“保护旅游投诉者隐私”（见 4.5）
- b) 增加了“并向社会公布旅游投诉方式和渠道”和“旅游景区应利用官方网站或新媒体等数字化平台提供旅游投诉及投诉反馈服务”（见 5.1.1、5.1.3）；
- c) 增加了“投诉处理人员培训制度”和“旅游景区应建立旅游投诉处理应急预案”（见 5.3.1、5.3.2）；
- d) 增加了“或服务承诺”（见 6.1.1a）
- e) 增加了“投诉信息”（见 6.3）；
- f) 将“具体的投诉处理责任部门”改为“参与投诉处理的具体部门”（见 7.2.3、7.3.1）
- g) 增加了“向旅游景区上级主管部门或相关部门投诉”（见 7.4.3a）
- h) 增加了“旅游景区作出的旅游投诉处理意见，应以书面或其他适当形式告知旅游投诉者”（见 7.5.1）
- i) 增加了“保留期限不低于3年”（见 7.6.2）；
- j) 将“投诉事由”改为“投诉事由与诉求”（见表 B.1 旅游投诉处理表）；
- k) 增加了参考文献。

本文件由湖南省文化和旅游厅提出。

本文件由湖南省旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：吉首大学、湖南景标文化旅游发展有限公司、传奇旅游投资(湖南)有限公司

本文件主要起草人：姚小云、刘水良、湛关枚、杨秀丹、张世伟、蔡建刚、谭丽芬、彭志国、阎柳、朱存召、钟佩文。

本文件及其所替代标准的历代版本发布情况为：

——2020年首次发布为 DB43/T 1793—2020；

——本次为第一次修订。

旅游景区投诉处理服务规范

1 范围

本文件规定了旅游景区投诉处理服务的基本要求、机构人员和制度要求、旅游投诉受理、旅游投诉处理程序和要求、旅游投诉信息上报、征询和改进。

本文件适用于旅游景区投诉处理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 16766-2017 旅游业基础术语

LB/T 063—2017 旅游经营者处理投诉规范

3 术语和定义

GB/T 1676-20176 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游者 tourist

离开惯常环境旅行，时间不超过 12 个月，且不从事获取报酬活动的人。

[来源：GB/T 16766—2017, 2.2]

3.2

旅游景区 tourist attraction

以满足旅游者出游目的为主要功能，并具备相应旅游服务设施，提供相应旅游服务的独立管理区。

[来源：GB/T 16766—2017, 4.3.1]

3.3

旅游投诉 tourist complaint

旅游者对景区旅游产品及服务质量向政府相关职能部门、旅游景区经营者等提出不满意的表示。

3.4

旅游投诉者 tourist complainant

提出旅游投诉的旅游者、旅游者代表或其委托代理人。

4 基本要求

4.1 旅游投诉处理工作应以事实为依据，公正处理，维护旅游者、旅游从业人员和旅游景区合法权益。

4.2 以服务旅游者出发点，投诉处理流程和方案应易于旅游投诉者理解。

- 4.3 对旅游投诉迅速做出反应，关注相关社会舆情，主动跟踪应对。
- 4.4 平等、公正地对待旅游投诉者以及被投诉者。
- 4.5 保护旅游投诉者隐私。

5 机构、人员和制度要求

5.1 机构设置

- 5.1.1 旅游景区应设置投诉处理机构，配备投诉处理工作人员，并向社会公布旅游投诉方式和渠道。
- 5.1.2 旅游景区应配备满足投诉处理工作需要的必要场所、设施设备，并提供相应资金保障。
- 5.1.3 旅游景区应利用官方网站或新媒体等数字化平台提供旅游投诉及投诉反馈服务。

5.2 人员要求

- 5.2.1 工作人员应遵守职业道德，掌握国家有关法律、法规和标准。
- 5.2.2 工作人员应具有一定的旅游景区工作经验，熟悉景区所提供的旅游产品和服务内容，掌握本旅游景区制定的投诉处理规章制度。
- 5.2.3 工作人员应具有良好的沟通协调能力，能正确使用口头语言和态势语言与旅游者沟通。
- 5.2.4 工作人员应具有较高的应变能力，对突发事件具有防范应急处置能力。
- 5.2.5 工作人员应具有团队协作精神和集体荣誉感，勇于承担责任，共同协作解决问题。

5.3 制度要求

- 5.3.1 旅游景区应有景区投诉处理规章制度，包括投诉处理人员培训制度、投诉处理程序与规范制度、报告程序制度、绩效评价制度和监督制度等。
- 5.3.2 旅游景区应建立旅游投诉处理应急预案。
- 5.3.3 旅游景区应建立投诉预防与反馈机制。

6 旅游投诉受理

6.1 受理范围

- 6.1.1 旅游景区应规定和公示投诉受理范围包括但不限于下列情形：
 - a) 因违反合同约定或服务承诺，旅游投诉者与旅游景区发生争议的；
 - b) 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，旅游投诉者与旅游景区发生争议的；
 - c) 因旅游景区的责任致使旅游投诉者人身、财产受到损害的；
 - d) 旅游景区提供的服务未达到国家、行业和地方标准的；
 - e) 其他争议和纠纷。
- 6.1.2 旅游景区应受理旅游投诉者直接投诉和相关机构或部门转办的旅游者投诉。
- 6.1.3 旅游景区应受理旅游者本人提出的投诉，或受理旅游者委托他人代为提出的投诉。对于委托投诉，旅游景区应要求投诉者提交由旅游者本人签字并注明委托权限的授权委托书。
- 6.1.4 有下列情况之一的，旅游景区不应受理，并向旅游投诉者作出解释：
 - a) 人民法院、仲裁机构、其他行政管理部门或者消费者协会已经受理的；
 - b) 超过投诉时效的。旅游投诉者向受理机构请求保护合法权益的时效期间为 90 日(法律、法

规另有规定和不可抗力的除外)。投诉时效从旅游投诉者知道或者应当知道权利被损害之日起计算。

6.2 受理方式

6.2.1 旅游景区应当在其经营场所显著位置设置醒目的旅游投诉电话等投诉标志，并提供满足投诉者需要的、灵活的投诉受理方式。

6.2.2 旅游投诉受理方式主要包括现场投诉、电话投诉、网络投诉、信函投诉和相关机构或部门转来的投诉等。

6.3 投诉信息

6.3.1 工作人员应告知或询问旅游投诉者提供下列内容：

- a) 旅游投诉者的姓名、性别、国籍、通讯地址、联系电话等基本信息；
- b) 旅游投诉事项发生时间、地点、经过等具体情况；
- c) 旅游投诉者与投诉事项的直接利害关系，具体诉求、理由及相关的事实根据。

6.3.2 旅游景区和投诉处理人员应当对知悉的旅游投诉者的隐私和个人信息予以保密，不应向被投诉对象或第三人非法提供或泄露。

7 旅游投诉处理程序和要求

7.1 处理程序

旅游投诉处理程序见附录 A。

7.2 受理

7.2.1 旅游投诉处理机构或人员应按下列要求受理不同类型投诉：

- a) 对于旅游者的现场投诉，工作人员态度应积极和善，使用文明礼貌用语，认真倾听相关诉求，不应推诿和拒绝；
- b) 对于非现场投诉或相关机构、部门转办的旅游投诉，应在 12h 内做出受理决定，特殊情况下不应超过 24h。受理后应及时告知旅游投诉者或相关机构、部门。

7.2.2 旅游投诉处理机构或人员受理投诉时应进行记录，填写《旅游投诉处理表》（见附录 B）。

7.2.3 旅游投诉处理机构或人员应根据投诉内容，确定参与投诉处理的具体部门。

7.3 调查

7.3.1 旅游景区投诉处理机构或人员应督促或与参与投诉处理的部门一起调查核实。应对旅游投诉相关背景和信息进行调查，核实投诉原因、损害程度，分清责任。

7.3.2 旅游景区应调查收集的材料包括：

- a) 旅游景区与旅游投诉者签署的合同或形成的合同关系内容；
- b) 服务过程中形成的票据、影像以及其他相关资料；
- c) 其他需要调查收集的材料。

7.4 处理

7.4.1 对旅游者的投诉，经核实后，旅游景区根据以下原则提出解决方案：

- a) 属于旅游投诉者自身过错的原因或者不可抗力因素造成旅游投诉者损失的，旅游景区不承担责任，告知旅游投诉者并耐心解释，说明理由；

- b) 属于旅游投诉者与旅游景区双方过错的，由双方各自承担相应的责任；
- c) 属于旅游景区的过错，由旅游景区承担相关责任。

7.4.2 对于旅游景区提出的解决方案：

- a) 旅游投诉者能接受的，应立即解决；
- b) 旅游投诉者需要调整解决方案的，协商更改解决方案。更改后，如果双方都能接受，按新方案处理解决。

7.4.3 双方不能达成一致处理意见的，旅游景区应形成旅游投诉处理终止记录，建议投诉者：

- a) 向旅游景区上级主管部门或相关部门投诉；
- b) 依据双方约定的仲裁条款或达成的仲裁协议向仲裁机构申请仲裁；
- c) 向法院提起诉讼。

7.5 履行与反馈

7.5.1 旅游景区作出的旅游投诉处理意见，应以书面或其他适当形式告知旅游投诉者。

7.5.2 旅游景区应确保旅游投诉处理决定得到快速有效实施。

7.5.3 旅游景区应对旅游投诉处理决定的履行及其效果进行跟踪、回访。

7.5.4 旅游景区应按规定要求及时将投诉处理情况报送相关投诉转交机构或部门。

7.6 记录与归档

7.6.1 旅游景区应建立投诉处理记录，将处理情况填入《旅游投诉处理表》，参见附录 B。

7.6.2 旅游投诉处理完毕后，旅游景区应整理与旅游投诉处理有关资料和记录，立卷归档，并保证档案记录真实完整，保留期限不低于 3 年。

8 旅游投诉信息上报

8.1 因突发事件或者旅游安全事故引起的投诉，旅游景区应及时向旅游主管部门报告，并按要求报送投诉处理过程信息和结果信息。

8.2 对于不合理的旅游投诉，旅游投诉处理人员应向旅游投诉者耐心解释，也可向旅游投诉者建议解决问题的渠道。如产生了一定的社会影响，旅游景区应将调查和处理结果向旅游行政管理部门报告。

8.3 恶意投诉要向旅游行政管理部门及时汇报相关情况。

9 征询和改进

9.1 旅游景区应对所有投诉进行分类并分析，查找产生旅游投诉的原因并反馈给相关部门。

9.2 旅游景区应对旅游投诉处理过程进行监测，推动持续改进旅游投诉处理的效率和效果。

9.3 针对旅游景区已经发生或者潜在的问题，采取纠正或预防措施，持续改进旅游服务质量。

9.4 定期征询旅游者意见一年不少于三次，对征询意见进行分析形成通报，提出改进措施。

附录 A
(规范性)
旅游投诉处理程序

图 A.1 给出旅游投诉处理程序。

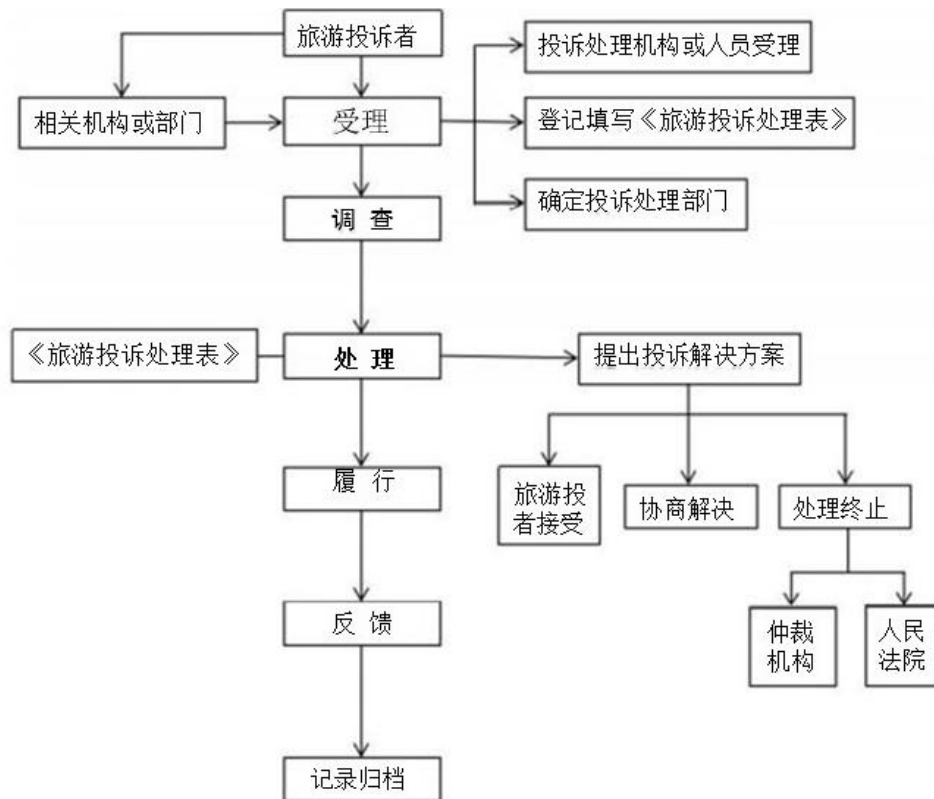


图 A.1 旅游投诉处理程序

参 考 文 献

- [1] 国家旅游局. 旅游投诉处理办法：国家旅游局令第 32 号[A]. (2010-01-04)
 - [2] GB/T17775—2024 旅游景区质量等级划分
 - [3] DB34/T 4331—2022 旅游景区投诉处理规范
-