

安阳市文化广电体育旅游局  
安阳市财政局  
安阳市市场监督管理局  
安阳市交通运输局  
安阳市公安局

文件

安文广体旅〔2022〕4号

关于印发《安阳市旅游纠纷投诉先行赔付  
快速处理暂行办法》的通知

各县（市、区）人民政府，文化广电体育旅游局、财政局、市场监督管理局、交通运输局、公安局：

为进一步提升我市旅游服务质量，保障旅游者和旅游经营者的合法权益，营造全市文旅发展良好环境，带动我市旅游产业快速发展。市文化广电体育旅游局、市财政局、市市场监督管理局、市交通运输局、市公安局会同研究制定了《安阳市旅游纠纷投诉先行赔付快速处理暂行办法》，经市政府研究同意，现印发给你

们，请遵照执行。



安阳市文化广电体育旅游局



安阳市财政局



安阳市市场监督管理局



安阳市交通运输局



安阳市公安局

2022年3月16日

# 安阳市旅游纠纷投诉先行赔付快速处理 暂行办法

**第一条** 为切实保障旅游者和旅游经营者的合法权益，快速处理旅游质量纠纷投诉，提升全市旅游服务质量整体水平，营造全市良好文旅发展环境，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于在安阳市市区范围内，旅游质量纠纷投诉先行赔付快速处理活动。本办法所称旅游质量纠纷投诉先行赔付快速处理活动，是指合法旅游经营者因存在过错责任，造成旅游者权益损失，应当对旅游者进行旅游服务质量赔偿，实施先行赔付，后续再进行调查处理的活动。

**第三条** 旅游质量纠纷投诉先行赔付快速处理工作，由市文广体旅局会同市财政局、市市场监督管理局、市交通运输局、市公安局等部门组织实施。

**第四条** 市财政部门负责将旅游诚信基金 100 万元列入部门预算，并及时拨付市文广体旅局。

**第五条** 在我市市区范围内旅游景区（点）、旅游服务等领域发生旅游纠纷投诉时，经市文广体旅局审核认定后，对应予先行赔付的旅游者，使用旅游诚信基金实施快速先行赔付，投诉处理结束后，相关单位再依据法律程序对先行赔付的资金进行追偿，返还市财政账户。

**第六条** 市文广体旅部门履行以下职责：

(一) 旅游诚信基金建户、管理和使用；

(二) 快速受理旅游者质量纠纷投诉；

(三) 牵头推进实施先行赔付和后续处理；

(四) 对符合本办法规定的旅游服务质量投诉赔偿实施先行赔付。

**第七条** 旅游者与旅行社、景区、博物馆、纪念馆、星级宾馆等文旅经营场馆（所），发生旅游质量纠纷投诉，由市旅游质量监督管理部门负责处理，经营者违反法律法规的，由市文化市场综合行政执法机构负责处理。

旅游者与出租车、旅游车等营运车辆经营者发生纠纷投诉的，经营者违反交通运输法律法规的，由市交通运输部门负责处理。

旅游者因社会餐饮（食品安全）、购买、使用商品和接受服务等与经营者发生消费纠纷投诉的，经营者违反市场监督管理法律法规的，由市市场监管部门负责处理。

旅游者与经营者发生强买强卖、强收费用、肢体冲突等纠纷投诉的治安案件，由市公安局负责处理。

各部门、机构办理本条所列行政执法案件，适用简易程序的，应及时办理；适用一般程序的，应尽快办理。

**第八条** 有关部门、机构在受理旅游质量纠纷投诉时，对符合条件的纠纷投诉，应告知旅游者可选择先行赔付程序，旅游者应协助纠纷处理并提供相关事实证据。

**第九条** 旅游纠纷投诉具备下列条件的,可以采取先行赔付方式快速处理:

- (一)反映事实清楚、责任明确、证据充分的旅游纠纷投诉;
- (二)因经营者的责任致使投诉旅游者人身财产受到损害的;
- (三)有明确的责任人,责任人未能或无法及时赔付的;
- (四)因意外事故致使协议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。

**第十条** 有下列情形之一的,不适用先行赔付方式处理:

- (一)旅游者已经与经营者达成和解,经营者已支付违约金的;
- (二)涉及刑事、治安案件的;
- (三)已启动保险理赔程序的;
- (四)由于旅游者自身原因造成损害的;
- (五)参加无旅游经营资质人组织的旅游活动造成权益损害的;
- (六)涉及侵权行为,造成旅游者重伤、死亡案件的;
- (七)人民法院、仲裁机构、其他行政执法部门或者社会调解机构已经受理或者处理的;
- (八)出现群死、群伤事故,已启动政府应急处理程序的。

**第十一条** 旅游者自愿选择快速处理方式,接受先行赔付的,旅游投诉者与被投诉经营者双方应当达成书面先行赔付协

议，一致同意使用旅游诚信基金先行赔付。

**第十二条** 旅游投诉受理机构收到当事人申请，认为可以实施先行赔付程序的，应当向市文广体旅局提出资金使用申请，并提交被投诉人签字同意使用基金赔付的相关法律文件和旅游投诉全部案卷。

**第十三条** 先行赔付金原则上在市文广体旅局接到相关部门、机构申请后 5 个工作日内给付，并以银行卡转账的方式给付旅游投诉者。

**第十四条** 旅游纠纷投诉涉及行政执法案件的处理，不影响先行赔付资金的给付。

**第十五条** 实施先行赔付的，不影响旅游者通过司法仲裁途径追究旅游经营者的责任。

**第十六条** 实施先行赔付之日起，30 日内，市文广体旅局会同相关单位，督促被投诉经营者足额归还先行赔付资金，返还市财政账户。

**第十七条** 鼓励旅游景区等经营企业建立旅游纠纷投诉先行赔付快速处理制度，及时消除影响，提高旅游服务质量。

**第十八条** 本办法由市文广体旅局负责解释。自 2022 年 4 月 1 日起施行，各县（市）可以根据本地实际情况，制定本地旅游质量投诉先行赔付快速处理办法。