

江苏省地方标准

DB32/T 3654—2019

旅游投诉分类分级处理规范

The Processing specification of tourist complaint classification and gradation

2019-09-19 发布

2019-10-31 实施

江苏省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由江苏省文化和旅游厅提出并归口。

本标准起草单位：扬州市文化广电和旅游局、扬州市职业大学、扬州大学、南京师范大学、扬州市华东旅游信息咨询有限公司。

本标准主要起草人：季培均、毛卫东、许金如、郑永贤、龙毅、张冬云、徐兰、茆法勇、赵伟、张翎。

旅游投诉分类分级处理规范

1 范围

本标准规定了旅游行政管理部门、旅游质量监督管理机构或者旅游执法机构(以下统称“旅游投诉受理机构”)工作人员投诉处理的组织要求、处理原则、投诉受理的接入与确认、投诉分类与分级、投诉分级响应,以及投诉处理的归档与改进。

本标准适用于旅游投诉受理机构就旅游者对旅行社、景区以及为旅游者提供交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等旅游活动中产生的旅游投诉事件,进行受理与处理的操作规范。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 术语与定义

GB/T 16766—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游投诉 **tourist complaint**

旅游投诉者认为自身或受托人的合法权益(以下统称为“旅游投诉者”),在旅游活动中受到旅游经营者侵害或未得到应有保障,通过直接或间接途径,向旅游投诉受理机构发出诉求,要求规范旅游服务与经营行为,以及请求处理民事争议的行为。

3.2

人身侵权 **personal infringement**

在旅游活动中,旅游经营者给旅游投诉者的身体造成的侵害。

3.3

服务侵权 **service infringement**

在旅游活动中,旅游投诉者所享受的服务受到旅游经营者的侵害。

3.4

财产侵权 **property infringement**

在旅游活动中,旅游投诉者的财产受到旅游经营者的侵害。

4 组织要求

4.1 机构配置

4.1.1 结合具体职能建制,设置专门的旅游投诉受理机构。

4.1.2 设置相对独立的旅游投诉处理工作环境,配备必要的录音录像等基本设施设备。