



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 063—2017

旅游经营者处理投诉规范

Specification for complaints handling in tourism operator

2017-08-15 发布

2017-10-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 基本要求	1
4 机构、人员和制度	1
5 受理范围和方式	2
6 处理要求	2
附录 A (资料性附录) 投诉处理流程	5
参考文献	6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位：国家旅游局旅游质量监督管理所、监督管理司、浙江省旅游标准化研究会、宁波市旅游局、宁波市标准化研究院。

本标准主要起草人：张海燕、刘克智、窦力群、邹爱勇、卢胜辉、李浙闽、励永惠、朱必余、程钢、邵道良、潘旭光、徐蕙、胡一俊、胡斌、张海英、王一宁。

旅游经营者处理投诉规范

1 范围

本标准规定了旅游经营者处理投诉的基本要求,投诉处理机构设置、人员配置和制度建设要求,投诉受理的范围和方式以及投诉处理要求。

本标准适用于旅行社、景区以及为旅游者提供交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等服务的经营者。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

投诉 complaint

〈旅游〉旅游者对旅游产品及服务质量向旅游经营者提出不满意的表示。

注:改写 GB/T 17242—1998,定义 3.4。

2.2

投诉者 complainant

提出**投诉**(2.1)的旅游者、旅游者代表或其委托代理人。

注:改写 GB/T 17242—1998,定义 3.5。

3 基本要求

- 3.1 以旅游者为关注焦点,投诉处理方案应易于投诉者理解,处理流程便于操作。
- 3.2 对投诉迅速做出反应,密切关注相关社会舆情,主动跟踪并积极应对。
- 3.3 建立投诉处理的信息沟通和反馈渠道,及时、准确地传递与投诉处理有关的信息。
- 3.4 平等、公正地对待所有投诉者以及可能涉及的员工,即被投诉者。
- 3.5 保护投诉者隐私。
- 3.6 依据国家有关法律、法规、标准和与旅游者签订的旅游合同处理投诉。

4 机构、人员和制度

4.1 机构设置

4.1.1 旅游经营者宜设立投诉处理机构。不具备设立专门投诉处理机构条件的旅游经营者,应指定专人负责投诉处理工作。

4.1.2 旅游经营者应有满足投诉处理工作需要的必要场所、设施、设备以及相关工作文件和技术资料。有条件的旅游经营者宜设立投诉处理工作的专项资金。

4.2 人员配置

4.2.1 旅游经营者应配置专兼职投诉处理工作人员。

4.2.2 投诉处理工作人员应具有一定的工作经验,掌握国家有关法律、法规和标准,掌握本单位制定的