

ICS 03.200

A 12

**LB**

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.....	II
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，掌握本单位制定的投诉处理的规章制度，熟悉所提供的旅游产品方面的知识，具有良好的职业道德、沟通协调能力以及突发事件防范应急处置能力。

### 4.3 制度建设

4.3.1 旅游经营者应建立投诉处理制度，制定投诉处理程序和工作规范，明确从事投诉处理工作各级人员的职责。

4.3.2 旅游经营者应建立投诉处理工作人员教育培训制度，建立教育培训档案，提高员工处理投诉所应具备的知识、技能和职业道德水平。

## 5 受理范围和方式

### 5.1 受理范围

5.1.1 旅游经营者应规定和公示投诉受理范围，包括：

- a) 因违反合同约定或因不可抗力、意外事件致使旅游合同不能履行或者不能完全履行的；
- b) 因旅游经营者的责任致使投诉者人身、财产受到损害的；
- c) 其他争议和纠纷。

5.1.2 旅游经营者应受理投诉者直接提出的投诉，也应受理相关机构或部门转办的投诉。

5.1.3 旅游经营者应受理旅游者本人提出的投诉，也应受理旅游者委托他人代为提出的投诉。对于委托投诉，旅游经营者应要求投诉者提交由投诉者签字并载明委托权限的授权委托书。

### 5.2 受理方式

5.2.1 旅游经营者应提供满足投诉者需要的、灵活的投诉受理方式。

5.2.2 受理的投诉方式可包括来电、来访、来函及其他。

## 6 处理要求

### 6.1 原则

6.1.1 旅游经营者应建立合理高效的投诉处理流程（参见附录A）。

6.1.2 旅游经营者应尽可能促成与投诉者协商和解，避免争议激化。

6.1.3 旅游经营者处理投诉时，工作人员应态度和善积极，使用文明礼貌用语，使用普通话或能与投诉者有效沟通的语言。

### 6.2 沟通

6.2.1 旅游经营者应设立电话、网络等投诉（咨询）沟通渠道，并予以公示。

6.2.2 旅游经营者应向旅游者及时、准确、完整地传递以下信息：

- a) 投诉受理范围和方式；
- b) 投诉者应提供的材料；
- c) 处理投诉的过程；
- d) 投诉处理过程各阶段时限；
- e) 投诉者反映意见以及获得反馈信息的途径；
- f) 投诉者可选择的其他解决方式。

### 6.3 受理

- 6.3.1 旅游经营者应友好地接待投诉者，理解投诉者的情绪，耐心听取相关诉求，不应推诿和拒绝。
- 6.3.2 旅游经营者应建立投诉受理记录，记录内容包括涉事双方基本信息、事由或事情经过、相关证据及资料、投诉诉求（投诉者提出的解决问题的具体要求）等。
- 6.3.3 旅游经营者应在 12h 内做出受理决定，特殊情况下不应超过 24h。
- 6.3.4 投诉受理后，旅游经营者应立即告知（通知）投诉者；由相关机构或部门转办的投诉，旅游经营者还应立即告知转办的机构和部门。

### 6.4 调查

- 6.4.1 旅游经营者应对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。
- 6.4.2 旅游经营者可调查收集的材料包括：
  - a) 旅游经营者与投诉者签署的合同；
  - b) 服务过程中形成的数据、票据、影音以及其他相关资料；
  - c) 其他需要调查收集的材料。

### 6.5 协商

- 6.5.1 旅游服务过程中发生投诉的，旅游经营者应评估即时解决问题的条件和能力，第一时间与投诉者协商处理意见，以确保后续服务开展：
  - a) 能够当场解决的问题，应立即解决；
  - b) 不能立即解决的，应与投诉者约定后续解决方案。
- 6.5.2 旅游经营者应根据调查核实的情况以及投诉处理难易程度，作出相应的处理时限响应：
  - a) 对双方无争议、事实基本清楚、仅造成轻微损失的投诉：宜在 1h 内形成协商处理意见，最长不宜超过 24h；
  - b) 对比较复杂的或对主要事实存在争议的投诉：宜在投诉受理之日起 10 个工作日内形成协商处理意见。
- 6.5.3 旅游经营者应主动与投诉者沟通，说明调查核实情况，协商处理意见：
  - a) 达成一致处理意见的，旅游经营者应形成书面投诉处理决定，并做好记录；
  - b) 不能达成一致处理意见的，旅游经营者应形成投诉处理终止纪录，建议投诉者：
    - 1) 向消费者协会、旅游投诉受理机构或者有关调解组织申请调解；
    - 2) 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；
    - 3) 向人民法院提起诉讼。

### 6.6 履行

- 6.6.1 旅游经营者应确保投诉处理决定得到有效实施并做好记录。
- 6.6.2 旅游经营者应对投诉处理决定的履行及其效果进行跟踪、回访。

### 6.7 记录

投诉处理完毕后，旅游经营者应整理与投诉处理有关资料和记录，立卷归档。

### 6.8 特殊投诉处理信息上报

因突发事件或者旅游安全事故引起的投诉，旅游经营者应在第一时间向旅游主管部门报告，并随时报送投诉处理过程信息和结果信息。

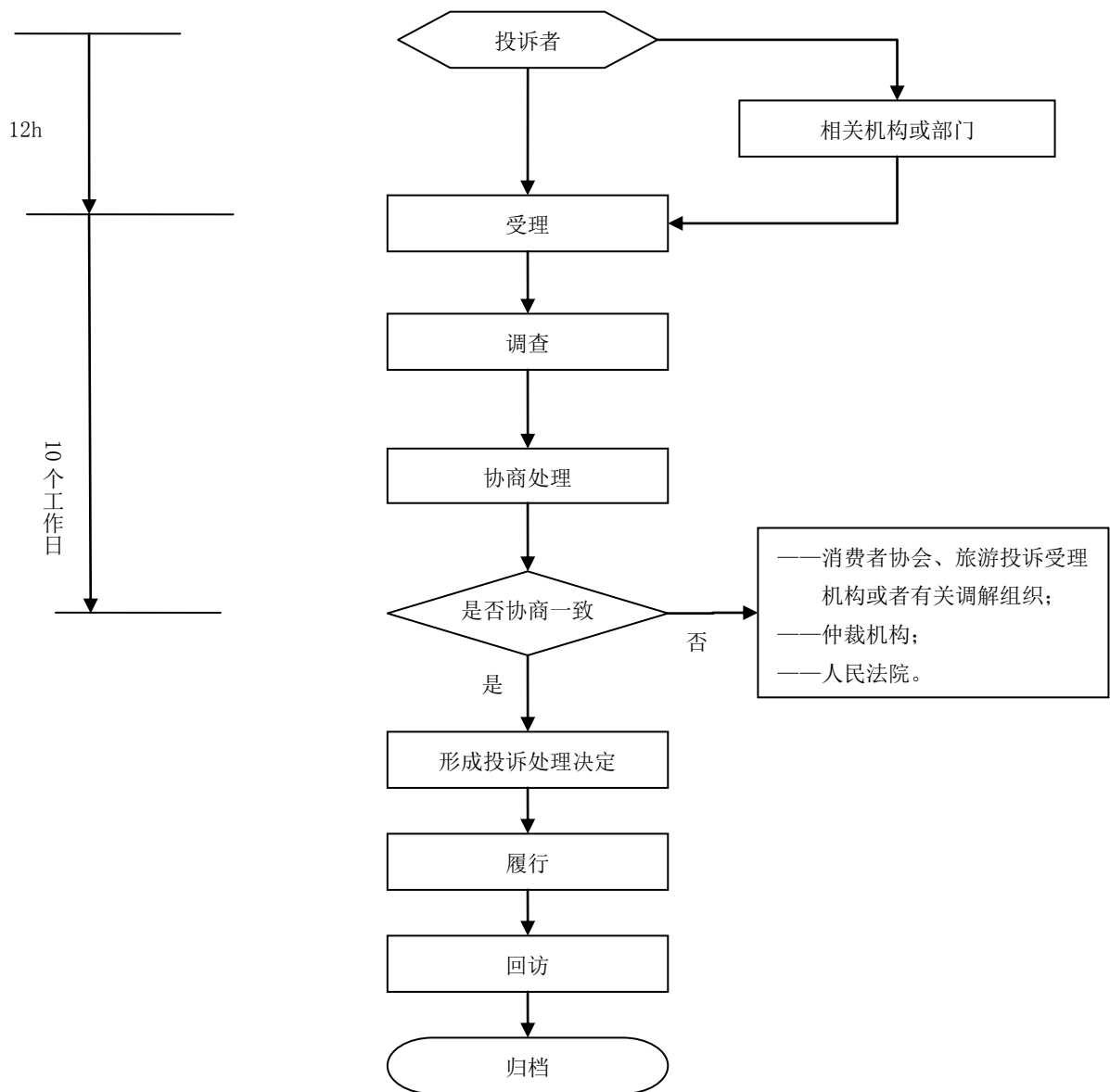
## 6.9 持续改进

6.9.1 旅游经营者应对投诉处理过程进行监测和分析，探索、识别和使用最佳的投诉处理方式，持续改进投诉处理的效率和效果。

6.9.2 旅游经营者应对投诉进行分类并分析，通过纠正和预防措施，消除导致投诉产生的根本原因，防止问题发生或重复发生，持续改进旅游产品和服务质量，提高旅游者的满意程度。

附录 A  
(资料性附录)  
投诉处理流程

见图A。



图A.1 投诉处理流程



参 考 文 献

- [1] GB/T 17242-1998 投诉处理指南
-