

湖南省文化和旅游厅文件

湘文旅市场〔2024〕88号

湖南省文化和旅游厅 关于完善旅游投诉处置工作举措的通知

各市州文化旅游广电（体育）局：

根据国务院办公厅《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施》、文化和旅游部《国内旅游提升计划（2023—2025年）》和《文化和旅游部关于加强旅游服务质量监管提升旅游服务质量的指导意见》精神，为进一步落实“游客满意在湖南”行动计划，积极预防、稳妥处置各类旅游投诉，切实增强基层人员化解旅游纠纷的能力，规范旅游市场秩序，助力我省旅游业高质量发展，结合我省处理旅游投诉工作实际，现就完善旅游投诉处置工作举措通知如下：

一、建立高位统筹的旅游投诉领导机制。各级文旅部门要积



CS 扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

极协调构建党委、政府承担旅游投诉处置工作主体责任的旅游投诉领导机制，主要领导和分管领导要高位统筹、指导监督、靠前指挥，处置重大旅游投诉。各县（市、区）文旅广体局总体牵头、具体落实，主要领导要加强协调、狠抓实效，一线处置旅游投诉。

二、建立扎实有效的旅游投诉防范机制。要整合线上线下宣传资源，面向公众持续开展旅游服务质量公益宣传，提示游客文明旅游、理性消费、正确维权、警惕“不合理低价游”等内容，要公布当地旅游诚信指导价、旅游经营单位负面清单等信息，多做政策宣讲、案例分析等公益宣传。县（市、区）文旅广体局要加强对旅游经营者的指导培训和整改提升，指导旅行社、等级景区、星级饭店等旅游市场主体提升服务态度和解决问题的能力，加强培训并提升服务质量，从源头上预防和减少旅游投诉。

三、建立统一便捷的旅游投诉受理机制。要将12345政务服务便民热线作为旅游投诉受理的主要平台，规范制度、简化流程、提高效率。要充分依托视讯媒体和实体广告平台，加强12345政务服务便民热线宣传推广，督导旅行社、等级景区、星级饭店在旅游合同、游客服务中心、酒店大堂及客房等醒目位置标注投诉受理渠道信息。通过公交站、高铁站、汽车站、飞机场等公共场所的媒体资源，加大宣传力度、增强宣传效果，引导游客统一通过拨打“12345”进行旅游投诉。

四、建立权威高效的旅游投诉处理机制。要加强旅游投诉的系统梳理、全面研判、及时上报、分类处置。投诉情况特别重大、影响恶劣、可能引发重大舆情的，主要领导要亲自调度、一线处



理；投诉情况较为重大、影响较大、可能引发舆情的，主要领导现场指挥、协调处理；投诉情况一般的，文旅广体局长牵头处理。重点旅游县（市、区）可以设立旅游投诉应急处置基金，对于情况紧急、重大的旅游投诉，当事旅游企业无法立即退赔的，由旅游投诉应急处置基金先行垫付。重点旅游县（市、区）应当建立30天无理由退换货机制，旅游者在旅游团队购物场所购买商品，有权自收到商品之日起30日内申请无理由退换货。

五、建立迅速果断的旅游舆情化解机制。各县（市、区）文旅广体局要加强旅游舆情监测，全面研判、迅速报告、妥善处理。大力协调相关部门高位调度，统筹协调辖区内旅游投诉相关职能部门，果断处置旅游纠纷，迅速化解旅游者与旅游市场主体间的矛盾，将问题解决在前端。



湖南省文化和旅游厅办公室

2024年6月26日印发

