

运城市市场监督管理局文件

运市监〔2024〕21号

运城市市场监督管理局 关于印发《涉旅消费投诉先行赔付管理暂行办法（试行）》的通知

各县（市、区）市场监管局、开发区分局，机关各科室，直属事业单位、协（学）会：

《涉旅消费投诉先行赔付管理暂行办法（试行）》已经市局2024年第17次党组（扩大）会议通过，现印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻落实。

运城市市场监督管理局

2024年7月18日

（公开属性：主动公开）

涉旅消费投诉先行赔付管理 暂行办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为提升运城市旅游服务质量，树立运城旅游良好形象，探索建立消费维权新机制，推进保护消费者合法权益工作，使旅游产业持续有力地促进全市经济发展。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国旅游法》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等相关法律法规，制定本办法。

第二条 本办法仅适用于来运城辖区旅游者在运城辖区旅游活动期间，与经营者因旅游住宿或购物计量发生纠纷，经营者存在过错，应当对旅游消费者进行赔偿的情况下，在规定的范围和条件内，实施旅游消费纠纷先行赔付的情形。

本办法所称旅游经营者是指在运城辖区内登记注册，取得合法经营资质为旅游者提供旅游住宿或购物服务的经营者。

第二章 涉旅消费投诉先行赔付机制

第三条 建立市场监管系统涉旅消费投诉先行赔付和旅游经营者先行赔付并行的“双轨制”。

（一）市市场监管局在全市市场监管系统建立涉旅消费投诉先行赔付机制，市财政局拨付市市场监管局涉旅消费投诉先行赔付资金，专门用于全市市场监管系统涉旅消费投诉先行赔付工

作。

各县（市、区）市场监管局、开发区分局要将旅游消费投诉先行赔付作为重要抓手，大力宣传消费维权法规政策，加强对旅游经营者的教育引导，积极推动旅游市场消费维权，督促旅游经营者切实履行消费维权的法定责任，快速有效地处理旅游消费者投诉，提高旅游消费纠纷处理效率。

（二）各县（市、区）市场监管局、开发区分局要积极主动指导、鼓励和引导旅游经营者建立先行赔付机制，督促旅游经营者依法落实消费维权主体责任，及时处理消费者投诉，主动解决消费纠纷，不断扩大经营者先行赔付覆盖面，提高旅游消费纠纷自行和解率。

建立先行赔付制度的旅游经营者，与来运城辖区旅游者发生纠纷，经营者为责任方的，经营者要积极履行先行赔付责任，现场给予赔付，不得故意拖延或者无理由拒绝赔付；协商未能解决，旅游消费者向辖区市场监管局（分局）或者消费者协会投诉的，旅游经营者应当积极配合调查处理，以提高旅游消费者满意度。

第三章 组织机构及职责分工

第四条 市市场监管局成立涉旅消费投诉先行赔付工作领导小组，由主要负责人任组长、分管消费维权工作的负责人任副组长，成员由消保科、计量科、商品（服务）价格监督科、执法稽查科、法规科、财务科、内审科、机关党委、综合行政执法队、

12315 投诉举报中心、消费者协会负责人组成，负责组织领导全市涉旅消费投诉先行赔付工作。

涉旅消费投诉先行赔付工作领导小组办公室设在消保科，由各成员科室相关人员组成，负责指导协调全市市场监管系统涉旅消费投诉先行赔付具体工作。

第五条 各县（市、区）市场监管局、开发区分局应当成立相应的机构，具体负责本辖区涉旅消费投诉先行赔付工作。

各县（市、区）市场监管局、开发区分局要建立本级涉旅消费投诉快速响应工作机制，确保接到投诉后，及时调查，快速处理。

第六条 按照“谁监管、谁负责”的原则，12345 政务服务热线、12315 投诉举报中心负责涉旅消费投诉案件的受理、分转和督办，各县（市、区）市场监管局、开发区分局负责先行赔付投诉的前期受理、调解和后续先行赔付、资金追偿、违法行为查处等工作。市局相关业务科室依据职责对相关投诉处理和违法行为查处给予指导、协助，市涉旅消费投诉先行赔付工作领导小组办公室负责先行赔付资金的拨付和管理工作。

第四章 先行赔付的适用条件

第七条 本办法的先行赔付受理范围为旅游消费中因住宿服务或购物计量而引起的旅游者损失，投诉人能够提供发票等凭证或者服务单据、视频照片等证据材料，证明其合法权益受到损

害，且被投诉对象违法违规经营行为事实清楚、证据充分，单个案件总标的金额在 2000 元人民币（含）以下的旅游消费投诉。

第八条 涉旅消费投诉具备下列条件的，可以采取先行赔付方式处理：

（一）因旅游住宿服务或购物计量引起纠纷的投诉事实清楚、责任明确、证据充分；

（二）因经营者的责任致使投诉者合法权益受到损害；

（三）有明确的责任人；

（四）因责任人不（能）履行或者不（能）完全履行赔偿义务，投诉人与被投诉人发生争议；

（五）虽不完全具备上述条件但因情况特殊仍需适用本办法处理的情形（需报经市涉旅消费投诉先行赔付工作领导小组办公室审批）。

第九条 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，完成退换货或经营者已赔偿的；

（二）由于不可抗力或旅游者自身原因造成合法权益损害的；

（三）造成旅游者重伤、死亡案件或涉及治安管理、涉嫌刑事责任的；

（四）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；

(五) 出现群死、群伤事故，已启动政府应急处理程序的；

(六) 事实不清、证据不足等疑难复杂的投诉；

(七) 旅游者存在通过夹带、掉包、造假、捏造事实等方式伪造证明、恶意投诉，涉嫌骗取经营者的赔偿或者对经营者进行敲诈勒索的；

(八) 本办法实施前已发生的投诉。

第五章 先行赔付受理条件和工作流程

第十条 受理条件：

(一) 投诉人的投诉事项符合《中华人民共和国消费者权益保护法》《山西省消费者权益保护条例》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等相关规定；

(二) 投诉人是投诉事项的直接利害关系人或委托代理人；

(三) “谁投诉谁举证”，投诉人提供与投诉事项相关的证据齐全真实、诉求合理明确；

(四) 投诉对象属于运城市辖区旅游经营者；

(五) 具备本办法第八条规定的条件。

第十一条 工作流程：

(一) 各县（市、区）市场监管局、开发区分局接到投诉后，工作人员应快速受理，如实记录投诉人反映的情况，建立涉旅投诉档案，包括投诉人信息、投诉事项及相关凭证等；

(二) 投诉内容属于市场监管部门职责范围的，各县（市、

区)市场监管局、开发区分局予以处置。不属于市场监管部门职责范围的,移交相关职能部门按职责权限处置;

(三)各县(市、区)市场监管局、开发区分局执法人员原则上应在接到投诉半小时内进行调解。经调解仍无法完成赔偿且符合先行赔付的情形,执法人员应当告知旅游者,旅游者可自愿向承办投诉人员提出申请,填写《涉旅消费投诉先行赔付申请书》等文书;

(四)各县(市、区)市场监管局、开发区分局决定对涉旅消费投诉纠纷处理实行先行赔付的,应明确责任、赔偿金额和支付方式及时限,由纠纷双方签字确认,经本单位领导批准后向市市场监管局发起资金申请;市市场监管局使用运城市涉旅消费投诉先行赔付资金及时通过银行卡转账等方式赔付投诉者,原则上在接到申请后24小时办结。

对涉及面较广或者有可能造成严重不良影响的应紧急处理,各县(市、区)市场监管局、开发区分局经本单位领导批准后,可先行垫付赔付资金,原则上当天处理完毕赔付到位,再按上述程序进行申请,市市场监管局随后将资金拨付至垫付人。

第六章 先行赔付的追偿

第十二条 按照“谁办理、谁追偿”原则,先行赔付款项的追偿由承办的县(市、区)市场监管局负责。办理先行赔付事项的市场监管局应及时向被投诉对象进行追偿,将追偿资金转入市

市场监管局涉旅消费投诉先行赔付资金账户。

第十三条 承办先行赔付事项的各县(市、区)市场监管局、开发区分局应在先行赔付款项支付后3日内向被投诉人送达涉旅消费投诉先行赔付追偿通知书。被投诉人应当自接到追偿通知书之日起7日内向指定账户足额偿还先行赔付资金,逾期未偿还的,承办先行赔付事项的市场监管局有权向管辖地法院提起诉讼,实施追偿。

第十四条 法院最终判决旅游经营者承担赔偿责任的,则申请法院强制执行。法院最终判决旅游经营者不承担赔偿责任或赔偿数额少于先行赔付实际数额的,承办先行赔付事项的市场监管局应凭法院生效裁判文书要求投诉人向市市场监管局涉旅消费投诉先行赔付资金账户返还相应赔付资金。

第十五条 因特殊原因确实无法追偿(返还)或未足额追偿(返还)的,不追究承办人员责任,承办先行赔付事项的县(市、区)市场监管局、开发区分局报请市市场监管局涉旅消费投诉先行赔付管理工作领导小组审定同意后予以核销。

第七章 先行赔付的法律责任

第十六条 承办先行赔付事项的人员与投诉人、被投诉人有直接利害关系的应当回避,利用职务上的便利牟取个人利益的,依法追究法律责任。

第十七条 各县(市、区)市场监管局、开发区分局应加强

先行赔付工作管理，对未履行或未及时履行投诉处理责任，应受理拒不受理、不进行先行赔付或不履行后续追偿（返还）责任的工作人员，应依纪依法追究其相关责任。

第十八条 旅游者虚构事实、伪造证据，以恶意方式利用本办法骗取赔付款的，提请文化旅游部门按照《游客不文明行为记录管理暂行办法》将相关人员列入“游客黑名单”并予以公布；涉嫌违法犯罪的，移送司法机关依法处理。

第十九条 旅游经营者涉投诉事项违反法律法规或恶意拖延、不履行赔偿义务的，依法予以查处。

第八章 附 则

第二十条 本办法由市市场监管局负责解释，自公布之日起三十日后施行，有效期限为一年。

- 附件：1. 涉旅消费投诉先行赔付申请书
2. 涉旅消费投诉先行赔付协议书
3. 涉旅消费投诉先行赔付追偿通知书

附件 1

涉旅消费投诉先行赔付申请书

编号：

投诉人	姓名：		居民身份证：	
	电话：		住址：	
	委托代理人：		电话：	
被投诉人	名称：		地址：	
	统一社会信用代码：			
	负责人：		电话：	
申请先行 赔付理由	投诉人（签字）： 被投诉人（签字）： <div style="text-align: right; margin-right: 100px;">年 月 日</div>			
承办人			电话	
			电话	
承办单位意见 （盖章） 年 月 日			市市场监督管理局领导小组审核 意见 （盖章） 年 月 日	

备注：一式三份，投诉人一份，承办单位一份，运城市市场监督管理局领导小组一份。

附件 2

涉旅消费投诉先行赔付协议书

为保障旅游者在运城市辖区旅游活动中与经营者因旅游住宿或购物计量发生的纠纷得到快速处理,保护旅游者合法权益,根据相关法律法规,经协商甲乙双方就涉旅消费投诉先行赔付事项签订如下协议:

甲方(承办单位):

乙方(投诉人):

一、甲方依据《涉旅消费投诉先行赔付管理暂行办法(试行)》等有关规定实施涉旅消费投诉先行赔付。

二、乙方向甲方申请因_____ (被投诉人)的
_____ (侵权事由)造成乙方的合法权益受到侵害,由甲方先行赔付乙方,金额为(大写) _____,通过银行转账方式获得。

三、甲方权利义务

1、甲方有权依据乙方提供的证据材料,认定乙方是否具备获得涉旅消费投诉先行赔付的资格。

2、甲方有权依据乙方提供的证据材料,认定乙方应当获得先行赔付的金额。

3、甲方支付先行赔付款后,有权在赔付金额范围内获得乙方向_____
(被投诉人)的索赔权,以乙方名义向_____ (被投诉人)就乙方获取的赔付金额_____元进行追偿。

4、甲方有权核查乙方身份，要求乙方提供相关证据材料，调查并判断乙方提供证据材料的合法性、真实性，乙方应当积极配合。

5、经司法机关裁定或判决旅游经营者不承担赔偿责任、赔偿数额少于先行赔付额度，甲方可凭生效裁判文书要求乙方向旅游投诉先行赔付资金账户返还相应赔付资金。

四、乙方权利义务

1、乙方应当如实陈述权益受侵害的事实，按照甲方要求提供相应的证明材料（包括但不限于身份证、购物发票及支付凭证等），并对相关材料的真实性、合法性负责。

2、乙方承诺在向甲方申请涉旅消费投诉先行赔付前，未因本案获得（被投诉人或第三人）的任何赔偿。

3、乙方同意在签订本协议时，将与本案有关的所有索赔权利转移给甲方，由甲方向_____（被投诉人）追偿且用追偿的金额向先行赔付指定账户偿还。

4、如乙方就赔偿款与旅游经营者达成赔偿协议，且赔偿数额确定，并符合法律规定，但旅游经营者未立即足额向乙方支付上述赔款而由甲方先行赔付的，乙方同意在收到甲方先行赔付款时将本次纠纷的所有索赔权利转移给甲方，由甲方向相关旅游经营者追偿。

5、乙方与旅游经营者未达成赔偿协议，乙方需要甲方代旅游经营者向乙方先行赔付的，在签订《涉旅消费投诉先行赔付协议书》后，视为将索赔权利转移给甲方。追回的赔偿款归甲方所有，提起索赔的相关费用由

甲方承担。乙方应向甲方提供司法机关要求的索赔相关材料，并积极配合甲方完成索赔程序。

6、乙方在签订本协议之前或之后获得旅游经营者或第三人赔偿的，应返还甲方先行赔付款。

7、经司法机关最终裁定或判决旅游经营者不承担赔偿责任、赔偿数额少于先行赔付额度的，乙方应按照生效裁判文书向旅游投诉先行赔付资金专用账户返还相应赔付资金。

五、违约责任

1、乙方在收到甲方支付的先行赔付款前已经收到_____（被投诉人或第三人）的赔付，或在收到甲方支付的先行赔付款后又收到_____（被投诉人或第三人）基于同一事实产生的赔付，应将甲方提供的先行赔付款返还；乙方如拒绝返还，承担先行赔付金额30%的违约金，同时甲方可依法追究乙方法律责任，构成犯罪的移送司法机关。

2、乙方提供虚假材料、虚构事实造成甲方先行赔付错误的，应将甲方提供的先行赔付款返还并承担先行赔付金额30%的违约金。同时甲方可依法追究乙方法律责任，构成犯罪的移送司法机关。

3、乙方在收到甲方支付的先行赔付款后仍然通过仲裁、诉讼等方式向_____（被投诉人）要求赔偿的，应返还甲方先行赔付款并承担先行赔付金额30%的违约金。

4、乙方得到先行赔付后，经司法机关裁定或判决需返还相应赔付资

金的，乙方应在15个工作日内返还至旅游投诉先行赔付资金账户。逾期不返还的，甲方可按相应规定将乙方列入失信名单，并保留追偿权利。

六、争议管辖

甲乙双方履行本协议发生争议，应通过友好协商解决；协商不一致的，交由甲方所在地人民法院裁决。

七、乙方接收先行赔付资金账户及乙方信息

开户行名称：

开户名：

开户账号：

居民身份证号码：

联系方式：

甲方向乙方先行赔付的金额以实际汇入上述账户的金额为准。

八、本协议一式四份。甲方盖章、乙方签字后生效，协议由甲乙双方各持一份，涉旅消费投诉受理机构留存一份，市市场监督管理局领导小组留存一份。

甲方（盖章）

乙方（签名）

年 月 日

附件 3

涉旅消费投诉先行赔付追偿通知书

____市监追偿〔 ____ 〕第 ____ 号

_____（被投诉人）：

_____（投诉人）向我局提出因你（单位）的_____（侵权事由）造成其合法权益受到侵害的先行赔付申请。根据前期你与该投诉人经调解达成的赔偿协议，其申请先行赔付的赔偿金额为：_____（大写）元。

根据《涉旅消费投诉先行赔付管理暂行办法（试行）》的有关规定，该投诉人的申请已由本局受理并办理终结。现通知你（单位）承担该笔先行赔付款项，金额为：_____（大写）元。请你（单位）务必于____年____月____日前如数将该笔款项通过银行转入运城市市场监督管理局涉旅消费投诉先行赔付资金账户，开户行名称：_____，开户名：_____，开户账号：_____。若逾期，你（单位）将承担相应的法律责任。

特此通知。

_____市场监督管理局

年 月 日

本通知书一式两份，一份送被投诉人，一份留存追偿的县（市、区）市场监督管理局。

抄送：驻局纪检监察组

运城市市场监督管理局办公室

2024年7月18日印发
