

暑期临近,很多人会选择在暑期来一场说走就走的旅行。为了省事省心,很多人会选择报团旅游,而人们同时又担心自己在旅途中原本愉悦的心情会被各种“套路”消磨殆尽。一旦与旅行社发生纠纷,不免让人烦心劳神。记者在网页输入词条“旅游乱象”,发现仍有不少旅游违法、违规等相关新闻。如有因遇特殊情况需取消行程或中途退团而要求退费的;有因拒绝强制购物而被“扣”的;也有因旅行社或导游擅自变更行程、减少游览项目等违规行为而引发游客投诉的……针对旅游市场的各类乱象,各地文旅主管部门或积极主动,或消极被动的“打法”,引起公众广泛热议。

日前,浙江省文化广电和旅游厅聚焦解题、破题,举行浙江省旅游投诉处理工作培训会议,以创新旅游纠纷处理工作机制。

创新旅游纠纷处理工作机制 浙江走出一条彰显文旅特色“诉源治理”新路子

◎ 记者 陈冲 通讯员 董丽红 孙赢



游客在遇到旅游纠纷该怎么办?文旅相关部门又该如何处理?5月23日-25日,以“诉源衔接解纷争·多元共治促发展”为主题的浙江省旅游投诉处理工作培训会议在宁波举行。

“杭州、宁波、湖州、台州等各具特色的旅游投诉处理工作都充分展现了浙江文旅久久为功、善作善成的干劲、韧劲和冲劲,值得学习借鉴。”开班动员会上,文化和旅游部文化市场综合执法监督局一级巡视员李健说,浙江省各级文旅部门在推动旅游业高质量发展的同时,坚持发展新时代“枫桥经验”,积极创新旅游纠纷处理工作机制,走出了一条彰显文旅特色的诉源治理新路子。

会上,浙江省文化广电和旅游厅一级巡视员柳河强调,浙江全省文化广电和旅游部门要高度重视旅游投诉处理工作,进一步加大游客解忧“力度”,进一步提高依法依规“准度”,进一步拓展执法检查“深度”,进一步提升工作品牌“亮度”,把旅游投诉处理工作做到最好,做成一流,为“勇当先行者、谱写新篇章”贡献更多文广旅力量,展现更大文广旅担当。

旅游纠纷诉源 细化赔偿标准

在旅游投诉处理过程中,经常会碰到旅游者或旅行社问该赔多少合适?一个赔偿方案,往往旅游者和旅行社双方都觉得自己吃亏了,到底赔多少是比较合理的有没有一个赔偿参考标准?杭州市文化市场综合执法队在这方面结合实践经验给出了“答案”。



“我们结合杭州市旅行社投诉处理实践,对《旅行社服务质量赔偿标准》进行细化和完善,制定了《杭州市旅行社服务质量纠纷赔偿指引》(以下简称《赔偿指引》)。”杭州市文化市场综合执法队副队长安波在“制定赔偿标准,促进纠纷和解——杭州市旅行社服务质量纠纷赔偿

指引”的分享中说,对于《旅行社服务质量赔偿标准》中未作出明确规定的内容,《赔偿指引》起到了一定的指引作用。比如,针对旅行社擅自预订机票酒店等问题,《旅行社服务质量赔偿标准》中并未作出明确规定,而《赔偿指引》第六条指出,由旅行社代办签证的,旅行社未征得旅游者同意,在旅游者签证未出的情况下,为旅游者支出旅游行程的相关费用,旅游者如因未能出签而不能出行的,旅行社应向旅游者退还除签证费外的预付旅游费用。

近年来,宁波坚持问题导向、聚焦解题破题,深入研究新时期旅游纠纷处置的社会形势和现实情况,强化投诉舆情前置管理,坚持旅游投诉“事后被动处理”和“事前主动防范”并重,积极创新旅游纠纷处理工作机制,完善旅游纠纷多元化化解体系,推动构建起具有宁波辨识度的旅游纠纷诉源治理新路子。



宁波市文化广电旅游局党组成员、文化市场行政执法队队长邵道良说,宁波大力推进行政调解、人民调解、司法调解的“三调联动”工作体系;相继成立旅游纠纷人民调解委员会、旅游纠纷巡回法庭、宁波市旅游纠纷理赔中心,开辟“速审速赔”绿色通道,采用小额诉讼程序快速审理和保险理赔先行垫付、5万元以下保险快速赔付等创新性保险理赔机制,投诉案件处置平均时间由11天缩短到5天,宁波全市法院旅游类的诉讼案件由2016年的52件下降到去年的9件,实现旅游纠纷由单一化解向多元化解转变。

针对旅游投诉,湖州也出台了《湖州市旅游投诉“诉源减量”管理和服务规范》,精准制定22条措施,明确各级职责,规范各方行为,树立工作标准;同时配套出台《湖州市旅游投诉“诉源减量”处置规范流程》,提供工作指引。

湖州市文化市场行政执法队副队长

邓彰明说,针对旅游行业“持续升温”和旅游投诉“高烧不退”这一矛盾现象,湖州积极转变思路,提出了实施旅游投诉“诉源减量”项目。“我们坚持系统观念,从源头入手,依托‘诉前提升’‘诉中处理’‘诉后反馈’的全过程闭环管理模式,最终让旅游投诉率有了显著的下降。”湖州还积极开发“安心诉”数字化旅游投诉平台,面向游客端搭建“码上投诉”应用场景。通过实施“诉源减量”项目,市旅游投诉处理平均用时缩短了37.6%，“投诉不出景区(酒店)”比率提升42.1%，基本实现“简单投诉30分钟现场解决、纠纷投诉2小时属地解决、复杂投诉48小时热线调解”，初步建成“15分钟旅游接诉服务圈”。

线上旅游调庭 发挥行业自律

2021年12月28日,台州“旅游调庭”正式上线浙里办,成为浙江全省首个上线的旅游领域矛盾纠纷化解应用场景。



台州市文化和广电旅游体育局党组成员、市文化市场行政执法队队长张焯军介绍,“旅游调庭”以“服务”为宗旨,以“互联网”思维为手段,具有跨层级、跨地域、跨系统的典型特征,通过整合矛盾纠纷调解政策、数据资源和工作机制,集成法律咨询服务、在线受调、矛盾纠纷仲裁流转等多模块,打破旅游领域的传统壁垒、机制障碍,为广大用户提供一站式便民服务。用户可以登陆浙里办进入该应用,一键选择旅游咨询或投诉,实现服务“零距离”、数据“线上跑”,群众“零次跑”。“‘旅游调庭’是一项事关旅游当事人权益保护、互联网治理创新的重大应用,让我们通过数字化手段,有效化解了旅游矛盾,以点带面推动了市场治理的系统性变革。”2023年,通过实施旅游投诉调解与仲裁衔接机制,办理的3起复杂旅游合同纠纷案件,金额高达100万元,为申请人挽回经济损失达35万元。

此外,黄山市针对游客反映较集中的“一天进多家购物店”“购物不退货”“退货不及时”等投诉,充分引导“旅行社协会”发挥行业自律作用,延伸监管手臂。引导协会在黄山全市263家市内旅行社及43家外市旅行社分社中,倡议开展关于旅游购物活动安排的承诺,引领企业自觉遵守自律公约、自愿接受失信惩罚,杜绝不合理低价竞争。

“我们实行旅游购物场所合作协议备案制,要求旅行社合作的旅游购物商场在所售商品未损坏的前提下,作出一个月无理由退货的承诺,充分保障参团游客的合法权益。”黄山市文化市场综合

执法支队副支队长凌震说,目前已连续发布了五批次29家旅游购物场所推荐名单,并建立了“黑名单制度”,严格把控旅游购物场所准入门槛。

鼓励错峰出行 提高服务质量

游客在节假日期间集中出行,会导致服务供需的不平衡,而旅行社、景区、住宿业等服务主体也没有充分的应对准备和应急措施,这就在短时间内造成旅游市场服务业的压力骤增,游客的满意度也势必会受到影响。

现场,浙江大学城市学院法学院副教授胡斌针对游客集中出行导致服务满意度大幅下降的问题,作了题为《2024年第一季度浙江省旅游投诉分析报告》的主旨演讲。他建议,文旅主管部门在节假日前通过建议书的形式帮助旅游服务提供商制定并实施旅游高峰期的应急预案。通过合理的价格调节、多媒介的宣传引导等手段,鼓励游客错峰出行。重点关注热门旅游目的地在节假日期间的实时客流和服务质量状况,通过信息发布、快速调解等手段,缓解游客在集中出行中形成的心理压力,降低游客的投诉率。

他还表示,旅行社履行义务不到位成为投诉重灾区。合同条款模糊,导致旅行社和游客对于服务质量的理解程度产生偏差;旅行社夸大宣传、随意承诺,造成实际产品与前期宣传存在较大差距。针对此类现象,他建议文旅主管部门引导旅行社细化产品的服务标准,严格履行合同义务,及时听取游客的反馈意见并加以改进。在日常巡查和执法检查中重点聚焦旅行社扩大宣传行为。通过公共宣传渠道做好游客教育工作,引导游客更好地维护自己的权益。



当天,还举办了一场精彩纷呈的主题沙龙,现场,来自省内相关地市执法部门、人民法院、律师事务所、调解协会、旅行社等领域的相关专家,以及来自哈尔滨、黄山、厦门等外省旅游投诉处理机构进行了交流、互动,大家围绕当前旅游投诉典型案例和旅行社同业代理、业务委托、领队派遣、合同授权委托、团款扣费举证以及出境游小费等问题,展了激烈的讨论。

据悉,此次会议还邀请了哈尔滨、苏州、厦门以及省内部分地市旅游投诉工作负责人以及浙江省信访大数据中心、携程平台、飞猪平台、飞扬旅行社、宋城景区、杭州新侨酒店等一线质监人员进行典型经验介绍和交流分享。

(本文由宁波市文化广电旅游局供图)