

拉萨市旅行社投诉信息公示办法（试行）

（征求意见稿）

第一章 总则

第一条 为提升拉萨市旅游服务质量，依据《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《政府信息公开条例》《中华人民共和国个人信息保护法》《旅游投诉处理办法》《文化和旅游市场信用管理规定》《西藏自治区旅游条例》《拉萨市全域旅游发展促进条例》等法律法规，特制定本办法。

第二条 本办法适用于拉萨市文化和旅游局开展的旅行社投诉归集、审核、统计、公示、监管等全流程工作。投诉公示信息反映旅游消费纠纷情况，不属于行政处罚或失信信息，不直接等同于违法违规认定。

第三条 旅行社投诉对外公示工作由市文化和旅游局统筹负责，局市场管理科、综合服务中心、文化市场综合行政执法队按照各自职责，协同做好投诉数据统计、排名公示及跟踪监管等具体工作。公示工作全过程主动接受社会公众、新闻媒体及行业内部的监督。

第四条 公示工作坚持依法依规、客观公正、实事求是、重在整改的原则，严格规范数据统计标准，杜绝虚假公示、选择性公示，保障公示信息权威有效。

第二章 公示主体、对象与数据来源

第五条 拉萨市文化和旅游局为唯一公示主体，任何单位和个人对公示数据的引用应当保持完整、准确，不得篡改。

第六条 公示对象范围为在拉萨市行政区域内依法注册、正常开展经营活动的旅行社。纳入公示范围的旅行社名单按照本办法第十三条规定的排名规则确定。

第七条 投诉数据来源于官方正规投诉渠道有效投诉，包含 12345 政务服务便民热线、群众信访举报、全国旅游监管服务平台、上级文旅部门转办投诉、现场投诉登记、经核实属实的舆情（网民留言）等渠道，所有数据留存原始台账，做到有据可查。

第三章 公示周期与内容

第八条 投诉数据实行自然月统计，统计周期为每月 1 日 0 时至当月最后一日 24 时，全年不间断统计。

第九条 公示按照淡旺季周期实行。淡季（11 月-次年 4 月）按季度公示，旺季（5 月-10 月）按月公示，固定公示时间为统计周期结束后的次月 20 日前。

第十条 公示信息标注企业全称、有效投诉量和主要投诉问题类型。

第十一条 投诉问题类型包括合同解约退费纠纷、旅游服务质量不达标、擅自变更行程、强制诱导购物、选用不合格供应商、虚假宣传、损害游客人身财产权益及其他违约违规问题。

第四章 数据统计规则

第十二条 数据统计结果判定坚持一事一单，同一人投

诉同一事项只记录一次。调解中发现违法违规事项，依法及时作出处理。拒不配合导致工单超期或久拖不处引发信访舆情的，纳入重点关注。下列情形不计入投诉统计：

（一）投诉人恶意举报、虚假投诉，经核查无事实依据的；

（二）投诉事项不属于被投诉对象权责范围，且已移交其他部门处理的；

（三）不可抗力因素（极端天气、交通管制、地质灾害等）引发的纠纷投诉；

（四）经核查确属投诉人个人原因、被投诉旅行社无过错而引起的退费纠纷；

（五）其他依法不予统计的。

第十三条 公示对象排名严格按照有效投诉量从高至低排序。旺季期间，公示内容为当月有效投诉量排名前五的旅行社；淡季期间，按季度汇总有效投诉量公示排名前三的旅行社。

第五章 异议复核

第十四条 公示前，拉萨市文化和旅游局向被公示旅行社下发公示告知书，被公示旅行社在收到之日起5个工作日内对投诉数据、判定结果存在异议的，可向拉萨市文化和旅游局提交书面复核申请，并附上相关佐证材料。

第十五条 拉萨市文化和旅游局收到复核申请后，需在3个工作日内完成投诉工单复盘、资料核查，核查完毕后出具书面复核结果，复核结果为本次公示数据修正的依据。复核期间，暂缓对申请复核旅行社的公示。情况复杂需要延长复

核期限的，经局负责人批准可以延长 5 个工作日，并书面告知申请人。

第六章 监管衔接

第十六条 投诉公示结果作为行业分级分类监管参考，对连续三次公示周期（旺季按月度公示、淡季按季度公示合并计算）进入公示的旅行社，列为行业重点监管对象，进行约谈提醒。

第十七条 对旅游投诉处理过程中发现涉嫌违法违规行为的，查实后依法给予行政处罚，并与信用评价相衔接，形成闭环监管。

第七章 公示渠道与信息管理的

第十八条 官方发布渠道包括“拉萨文旅”微信公众号、官方抖音账号、拉萨市文化和旅游局政府门户网站；协调拉萨发布、拉萨融媒等市属主流媒体进行转载推送，扩大公示传播覆盖面。

第十九条 投诉公示期限为 3 个月，期满不再对外公示。

第二十条 数据归集和公示中应当对个人信息进行去标识化处理，对商业秘密、个人隐私以及其他未公开信息予以保密。

第八章 附则

第二十一条 本办法由拉萨市文化和旅游局负责解释、修订，根据国家法律法规及本地旅游市场变化，适时修订完善。

第二十二条 本办法自正式发布之日起 30 日后施行，有

效期 2 年，原有同类旅游投诉公示管理规定与本办法不一致的，以本办法为准。

第二十三条 本办法施行后，严格按照要求开展公示工作，全程留痕，主动接受纪检监察部门及社会监督。