

横峰县旅游产业推进工作领导小组办公室

横旅领办字〔2022〕2号

关于印发《横峰县旅游诚信退赔处理机制实施细则(试行)》《横峰县旅游诚信退赔金追偿办法(试行)》等文件的通知

各乡镇人民政府，兴安街道办、红桥场、新篁办事处，县直各相关单位：

为建立统一高效的旅游消费诚信退赔工作机制，根据上饶市旅游产业推进工作领导小组关于印发《上饶市旅游诚信退赔处理机制实施细则（试行）》、《上饶市旅游诚信退赔金追偿办法（试行）》文件精神，经县政府研究同意，特制订《横峰县旅游诚信退赔处理机制实施细则(试行)》、《横峰县旅游诚信退赔金追偿办法(试行)》等。请认真抓好贯彻落实。

- 附件:1.横峰县旅游诚信退赔处理机制实施细则(试行)
- 2.横峰县旅游诚信退赔金追偿办法(试行)
- 3.横峰县旅游诚信联盟公约(试行)
- 4.横峰县旅游诚信联盟成员单位承诺书

横峰县旅游产业推进工作领导小组办公室(代)

2022年3月31日



(此件予以公开)

横峰县旅游诚信退赔处理机制实施细则 (试行)

第一部分 总 则

第一条 为保障旅游者、游客和企业经营者的合法权益，营造我县良好的营商环境，按照《江西省旅游者权益保护条例》要求，制定本实施细则。

第二条 旅游诚信退赔处理机制设立“旅游诚信退赔金”，用于发生涉旅投诉案后，第一时间对旅游者、游客旅游诚信退赔。

第三条 由于不可抗力等不可归责于涉旅企业的客观原因或旅游者个人原因，造成旅游者经济损失的，不予赔付。

第二部分 组织机构及分工

第四条 成立横峰县旅游诚信退赔中心，集中办公，由文广新旅、公安、市场监管、交通运输等涉旅单位抽调人员组成工作专班，负责旅游诚信退赔的全面工作，办公室设在县文化市场综合执法大队。

第五条 县文化广电新闻出版旅游局(以下简称县文广新旅局)是实施本旅游诚信退赔处理机制的牵头部门。

(一) 负责快速受理旅游者、游客投诉和旅游诚信退赔工作的组织实施；

(二) 负责旅游诚信基金建户、管理和使用；

(三) 负责后续投诉案及行政处罚案的监督审核；旅游诚信退赔中心具体履行本机制中投诉案件的认定权及处置权，并实施旅游诚信退赔工作。

第六条 县财政局负责落实旅游诚信退赔金的管理和拨付工作。

(一)县财政设立100万元旅游诚信退赔资金,专款专用,专户管理;

(二)负责对旅游诚信退赔金使用情况的审核及监督工作;

(三)负责提供涉旅投诉办案经费,按实际发生予以报销。

第七条 横峰县旅游诚信退赔中心工作专班成员单位应当依法履职,按照本细则要求完成相关工作。

(一)县财政局负责落实旅游诚信退赔金的管理和拨付工作,负责对旅游诚信退赔金使用情况的审核及监督工作。

(二)县公安局负责加大市场秩序的整治力度,加强对影响市场秩序等违法违规行为的处理。

(三)县交通运输局负责整治道路旅游运输市场秩序,加大公路营运、的士、网约车的管理力度;加强对水上旅游项目运营的规范管理。

(四)县市场监督管理局负责查处各种形式的价格串通、哄抬价格、价格欺诈、不按规定明码标价等损害消费者权益、扰乱市场秩序的价格违法行为。督促特种设备使用单位严格落实安全主体责任,以人员密集场所电梯、旅游景区客运索道、公园和游乐园大型游乐设施等设备为重点,开展全面检查维护和隐患排查。加强对餐饮服务行业的食品安全监管。积极引导企业加入旅游诚信退赔联盟。

(五)县文广新旅局负责对旅游企业加强规范管理力度,积极引导旅游企业加入旅游诚信退赔联盟,营造良好的市场氛围。

(六)县教体局负责对高危体育旅游项目如:漂流、户外探险、蹦极和研学基地的监督管理。

(七) 县税务局负责对旅游企业不开发票或使用虚假发票行为的治理。

(八) 县委统战部(民族宗教局)负责对寺庙等宗教场所规范管理。

第三部分 诚信退赔对象、范围、条件、方式

第八条 诚信退赔对象:全体游客。

第九条 诚信退赔范围:在我县购买的旅游商品(服务)

第十条 退赔条件

1、能够提供有效的购物凭证,包括商家开具的发票、收据或者其他能够证明购物场所及交易金额的合法合规有效凭证。

2、购物之日起30日内(含30日)退货,其中配送类商品自游客实际签收商品次日起计算,自提类商品自商家开具购物凭证当日起计算。

3、退回的商品应当完好,没有人为损坏或物理变化,且外包装齐全,不影响商家二次销售。商品能够保持原有品质、功能、外观,商品本身、配件、商标标识、赠品、保修卡、说明书等齐全的,视为商品完好。

第十一条 退赔方式

凡在横峰购买的旅游商品,一律实行无理由退货。游客可选择以下方式退赔。

1、县旅游诚信退赔中心直接退货。

2、在商家直接退货。

3、已离开横峰的,可在线上受理平台申请退赔。

第四部分 旅游诚信退赔的受理

第十二条 旅游诚信退赔由行为发生地退赔中心统一受理。

第十三条 旅游诚信退赔受理渠道,诚信退赔工作采用网上受理、电话受理、窗口受理等方式受理。

1、线上受理:“上饶旅游”客户端。

2、电话受理:96115。

3、窗口受理:县旅游集散中心和各景区游客服务中心为受理窗口。

第十四条 旅游诚信退赔流程

申请退货 → 寄送商品 → 凭证审核 → 货品核实 → 诚信退款。

第五部分 旅游诚信退赔的追偿

第十五条 实施旅游诚信退赔后,旅游诚信退赔中心追偿或办理核销手续;特殊情况需要延期的,应向旅游诚信退赔中心提出申请。

第十六条 退赔中心应当在游客申诉退赔之日起,立即联系相关被投诉旅游经营者,督促其在15日内向横峰县旅游诚信退赔资金账户足额支付退赔款项。如其未在15日内足额支付的,旅游诚信退赔中心有权向管辖的法院提起民事诉讼,实施追偿。

第十七条 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、赔偿数额少于旅游诚信退赔额度或强制执行未达到旅游诚信退赔额度的,旅游诚信退赔中心可凭法院生效裁判文书要求投诉人向横峰县旅游诚信退赔资金账户返还相应退赔资金。

第六部分 投诉转行政处罚案规定

第十八条 发生以下违反行政法規的启动仲裁裁决:

(一) 旅游者与旅行社发生纠纷,旅游者与旅行社签订旅游合同、

参加旅行社组织的旅游活动，出现因旅行社原因不能成行、不合理的低价旅游活动等法律法规禁止事项的纠纷；

(二) 游客与出租车经营者发生纠纷，出现绕路行驶、多收出租车费及其他行为等并经交通运输管理部门认定的违反法律法规事项的纠纷；

(三) 游客与社会餐饮、住宿、购物、旅游景区经营者发生纠纷，经营者违反法律法规事项的；

(四) 旅游者、游客与因食品卫生安全问题发生纠纷，出现问题是经营者违反法律法规事项的；

(五) 游客与歌舞、娱乐、游艺场所、艺术品经营者发生纠纷，经营者违反法律法规事项的；

第十九条 发生对旅游者、游客强买强卖的纠纷，在消费过程中被不法人员，违法经营者以强制的行为消费引起的投诉，由县公安局受理立案。民事责任资金追偿不予返还的，由县公安局强制执行。

第七部分 法律责任

第二十条 旅游诚信退赔机制，办理错案，导致当事人不予返还诚信基金，应追究现场办案人员责任。

第二十一条 受理投诉人员与当事人有直接利害关系的，应当回避。

第二十二条 受理投诉人员利用职务上的便利牟取个人利益的依法追究刑事责任。

第二十三条 发生赔付错误，不属于经营者责任的，查明案件事实后，已经拿到政府旅游诚信退赔资金的旅游者、游客，应当向旅游诚信退赔中心返还赔付资金。逾期不返还的，按照相关规定将旅游者、

游客列入黑名单。

第二十四条 当事人恶意投诉、伪造证据、骗取赔款的，市旅游诚信退赔中心应将相关人员和单位列入信用黑名单对外公布；情节严重，构成犯罪的，移送公安机关处理。

附件2

横峰县旅游诚信退赔金追偿办法 (试行)

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《江西省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》《江西省旅游者权益保护条例》等法律法规,为规范“旅游诚信退赔金”追偿工作程序,特制定本办法。

第一条 追偿范围

适用于横峰县旅游诚信退赔联盟成员单位。

第二条 追偿原则

由横峰县旅游诚信退赔中心向发生旅游诚信退赔的联盟成员单位进行追偿。

第三条 建立追偿赔付机制

(一) 在县财政部门设立旅游诚信退赔金专用账户,与上级财政部门统筹旅游诚信退赔资金。

(二) 退赔中心在旅游商品诚信退赔完成后15个工作日内从相关联盟成员单位追回垫付的旅游诚信退赔资金,并转入旅游诚信退赔金专用账户。

(三) 如发现旅游诚信退赔联盟成员单位存在售卖假冒伪劣商品的,由旅游主管部门联合相关部门按照有关法律法规进行处罚,对拒不赔付的单位,依法处理并取消联盟成员资质,并列入黑名单,向全社会、全行业通报。

(四) 旅游主管部门要从完善市场监管体系、维护市场秩序、保护旅游消费者合法权益的高度,采取切实有效措施,快速有效处理旅游消费者投诉,推动旅游诚信退赔工作的落实。

(五) 各成员单位要将"旅游诚信退赔金"追偿工作情况每季度上报县退赔中心,由旅游主管部门定期对退赔情况和被处罚旅游企业、经营户信息通过企业信用信息公示系统 及时向社会公布。

横峰县旅游诚信联盟公约

(试行)

第一章 总则

第一条 为规范旅游诚信工作,提高每个旅游企业和经营户的诚信度和服务质量,竭力营造诚信规范的旅游消费环境,结合横峰县旅游诚信联盟工作实际,制定本公约。

第二条 旅游诚信联盟是一个非营利性组织,由涉及旅游相关产品(或服务)的企业和个体经营户组成。本联盟管理工作规范、公信度高、游客普遍认同、注重社会效应,致力于最大程度地建设旅游诚信规范的旅游消费环境,并以开放姿态吸纳有共同诚信销售意愿的企业和经营户加盟。

第三条 本公约适用于横峰县旅游诚信联盟的规范、指导和管理工作。

第四条 横峰县旅游诚信联盟办公室设在横峰县旅游诚信退赔中心,具体负责全县旅游诚信联盟成员单位诚信退赔工作的指导、监督和管理。

第五条 旅游诚信联盟采取自愿申报的办法。

第六条 旅游诚信联盟单位需遵循以下原则:

- (一) 自愿参与的原则;
- (二) 公平、公正、公开的原则;
- (三) 非有偿服务的原则;
- (四) 非终身制的原则;
- (五) 社会监督的原则。

第二章 公约内容

(一) 有品牌意识,认同横峰县旅游诚信联盟的经营理念,愿意遵守横峰县旅游诚信联盟管理方式和营业守则。

(二) 诚实守信、依法经营,近三年在国家企业信用信息公示系统中无不良记录,未纳入诚信黑名单,服务热情周到,能自觉维护消费者的权益,社会责任意识强。

(三) 经营范围与旅游相关,包括旅行社、宾馆、餐饮、旅游商品生产销售企业、休闲文化娱乐业等。

(四) 经营场所外观整洁,店内设施完善,经营的产品符合本行业内的相关标准,无安全隐患。

(五) 重视商业信誉和信用管理工作,自觉落实企业信息公示和年报制度,档案资料保存完整。

(六) 商品、服务质量优异,明码标价,不制售假冒伪劣商品,不欺诈、误导消费者,有健全的售后服务体系。

(七) 严格执行《消费者权益保护法》、《江西省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》、《江西省旅游者权益保护条例》,消费者投诉有效处理率达100%,处理满意率达98%以上。

(八) 自觉履行首问负责与先行赔付制度,履行30个工作日内无理由退货的义务,力争做到消费投诉不出店,餐饮业还须履行“餐前消费确认制度”。

第三章 监管

第七条 获得“横峰县旅游诚信联盟单位”的商户应在店内醒目位置悬挂成员单位标识和承诺书。

第四章 撤销

第八条 旅游诚信联盟实行动态管理。对获得“横峰县 旅游诚信联盟成员单位”称号的商户,出现下列情形之一的,将撤销其资格:

(一) 因商品和服务质量引发矛盾纠纷,造成恶劣影响的。在生产经营和服务中有违法违规行为被媒体曝光产生不良社会影响的。

(二) 因失信等违法行为被政府监管部门列入黑名单的。

(三) 漠视消费者权益,严重侵害消费者合法权益,造成较大社会影响的。

(四) 消费纠纷频发,并引发群访、集访事件影响社会稳定的。

(五) 注销或被吊销营业执照的。

(六) 其他应予以撤销的情形。

第五章 附 则

第九条 旅游诚信联盟单位的标识和承诺书等,由旅游诚信退赔中心统一制作。

第十条 各联盟成员承诺遵守本公约。本公约自诚信联盟成员加入之日起生效。

第十一条 本公约的解释权归横峰县旅游诚信退赔联盟办公室。

附件4

横峰县旅游诚信联盟成员单位承诺书

本店(企业) 自愿参加“横峰县旅游诚信联盟成员单位”，现向广大消费者郑重做出如下承诺：

1、自觉履行《中华人民共和国消费者权益保护法》、《江西省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》《江西省旅游消费者权益保护条例》等有关法律法规规定的经营者义务，尊重消费者的合法权利。

2、自觉履行首问责任，自愿落实诚信退赔制度。

3、承诺遵守《横峰县旅游诚信联盟公约》，同意履行公约内容条款。

4、诚信经营，明码标价，不以假乱真，不缺斤少两，不搞价格欺诈，不销售假冒伪劣商品，保障服务质量。

5、餐饮业须履行“餐前消费确认制度”。

6、所有填报内容、申报材料真实可信。

7、积极配合旅游、市场监管等相关部门的检查和抽查，主动接受消费者、新闻媒体、社会各界的监督，自觉接受监管部门的检查指导。

8、如有违反上述承诺，自愿接受取消“横峰县旅游诚信联盟成员单位”资格、并无条件接受在有关媒体上公开曝光等惩罚性措施。

承诺人（签章）：

年 月 日

横峰县旅游产业推进工作领导小组办公室

2022 年3月31日印发