

导游知识必备：旅游投诉常识 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/490/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E7\\_9F\\_A5\\_E8\\_c67\\_490350.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/490/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E7_9F_A5_E8_c67_490350.htm)

根据国家旅游局颁布实施的《旅游投诉暂行规定》投诉必须符合以下条件：一、投诉者是与本案有直接利益关系的旅游者、海外旅行商、国内旅游经营者和从业人员。二、有明确的被投诉者、具体的投诉请求和事实根据。三、属于本规定的下列旅游投诉范围：1、认为旅游经营者不履行合同或协议的。2、认为旅游经营者没有提供价质相符的旅游服务的。3、认为旅游经营者故意或过失造成投诉者行李物品破损或丢失的。4、认为旅游经营者故意或过失造成投诉者人身伤害的。5、认为旅游经营者欺诈投诉者，损害投诉者利益的。6、旅游经营单位职工私自收受回扣和索要小费的。7、其他损害投诉者利益的。但是，有一点也要知道，那就是旅游投诉的时效。一、投诉时效：向旅游投诉机关请求合法权益的投诉时效期间为60天，投诉时效从投诉者知道或应知道权利被侵害时算，有特殊情况的，旅游投诉管理机关可以延长投诉时效期间。二、受理时效：投诉管理机关接到投诉状或口头投诉，经审查，符合受理条件的，应当及时调查处理；不符合受理条件的应在7日内通知投诉者不予受理，并说明理由。三、应诉答复时效：投诉管理机关作出受理决定后，应当及时通知被投诉者。被投诉者应当在接到通知之日起30日内作出书面答复。四、送达时效：旅游投诉管理机关作出的处理决定应当用旅游投诉处理决定书的形式在15日内通知投诉者和被投诉者。五、申请复议时效：投诉者或被投诉者对旅游投诉管理

机关作出的处理决定或行政处罚决定不服的，可在60日内向处理机关的上一级旅游投诉管理机关申请复议。还有切记，投诉的时候一定要说明这些投诉情况。一、投诉者的姓名、性别、国籍、职业、单位（团体）名称、地址、联系电话。二、被投诉者的名称、通讯地址、联系电话。三、投诉的事实与理由。四、具体赔偿要求。五、与事实有关的证明材料，如合同、传真、机船车票、门票、凭证、发票等。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)