

闽赣建立旅游投诉处理跨区域协作机制

时间: 2024-01-23 来源: 中国旅游新闻网 作者: 王平 记者 李金枝 编辑: 王诗培 王若溪

近日,福建省文化和旅游厅与江西省文化和旅游厅共同印发了《闽赣两省旅游投诉处理跨区域协作机制》(以下简称《机制》)。《机制》提出,闽赣两省跨区域旅游投诉处理工作坚持权责法定、依法行政,通过会议联席、投诉联办、骨干联训、信息联通等方式,认真做好闽赣两省旅游投诉处理工作,切实形成闽赣两省旅游投诉处理部门相互配合、齐抓共管的良好局面。

《机制》要求,成立闽赣两省旅游投诉处理跨区域协作领导小组,组长由两省文化和旅游厅分管厅领导担任,副组长由省级旅游投诉受理机构负责人担任,成员由两省各设区市文化和旅游部门分管领导组成。两省省级旅游投诉受理机构明确一名联络员。每年至少召开一次领导小组或领导小组办公室联席会议,统筹谋划、协调推进闽赣两省旅游投诉处理跨区域协作工作。

《机制》明确,旅游投诉受理机构接到投诉,涉及闽赣两省的,可向协办地旅游投诉受理机构发送《旅游投诉协办函》。对需要立即制止、纠正被投诉人损害行为的投诉,由旅游纠纷发生地旅游投诉受理机构管辖,及时处理并告知协办机构,协办机构应积极协助办理,并书面反馈办理意见和结果。

《机制》提出,闽赣两省要加强业务培训,采取联合办班、轮流办班、互派师资、跟班学习、联合办理投诉等方式,努力培养一支政治过硬、业务精通、作风优良的业务骨干队伍。闽赣两省根据实际情况,共同组成旅游投诉档案评查小组,制定评查工作方案。对评查发现的问题,要认真分析并提出整改意见;对优秀档案进行整理,纳入培训教材。闽赣两省每年还要利用联席会议、联合培训、联合办理投诉、联合评查档案等时机,通报工作信息,交流工作经验,探讨工作方法。

福建省文化和旅游厅相关负责人介绍,此次《机制》的印发,是为了贯彻落实《江西省人民政府 福建省人民政府全面深化战略合作框架协议》,加强两省旅游投诉处理部门协作的重要举措。期望通过《机制》的出台,提高两省的旅游投诉处理工作水平,全面提升两省的旅游服务质量。

DNA 3LEOJS1D

商业授权

本文经「[原本](#)」原创认证，作者[中国旅游报社](#)，访问[yuanben.io](#)查询【3LEOJS1D】获取授权信息。

文化和旅游部

部直属单位网站

▼ 各省区市文化和旅游厅（局）

▼ 旅游协会及相关组织网站

▼ 国际旅游组织

《中国旅游报》社有限公司简介

中国旅游报 中国旅游新闻网版权所有 未经许可不得转载

京公网安备 11010102002887号 京ICP备05019093号-4

中华人民共和国互联网新闻信息发 布许可证：1012006032

违法和不良信息举报电话：010-85168056