

关于下发《威海市市级旅游诚信先行赔付金管理办法(试行)》的通知

各区市文化和旅游局、财政局，国家级开发区社会工作部、财政金融局，南海新区经济发展局、财政与审计局：

为切实保护旅游者合法权益，妥善处理旅游投诉和纠纷，营造诚信放心的消费环境，进一步打响“好客山东”和“精致城市 幸福威海”品牌，威海市文化和旅游局、威海市财政局根据省文化和旅游厅、省财政厅联合下发的《山东省省级旅游诚信先行赔付金管理办法(试行)》的通知要求，制定了《威海市市级旅游诚信先行付金管理办法(试行)》，现下发你们，请各区市、各开发区参照制定本辖区旅游诚信先行赔付金管理办法，研究落实具体措施，确保今年全市旅游诚信先行赔付金全覆盖。各区市、开发区按照 2019 年度接待游客规模设立旅游诚信先行赔付金额度，游客总数在 400 万人次(含)以下的额度为 5 万元；400 万人次以上的额度为 20 万元，用于本辖区范围内旅游投诉的先行赔付。具体为：环翠区、文登区、荣成市、乳山市、高区、经区各 20 万元；临港区、南海新区各 5 万元。

各区市、开发区旅游诚信先行赔付金设立及旅游投诉先行赔付工作进展情况于 2021 年 10 月 30 日前报市文化和旅游局市场管理科。联系人：宋雨滢，联系方式：5313341。

附件：威海市市级旅游诚信先行赔付金管理办法（试行）

威海市文化和旅游局

威海市财政局

2021年9月6日

威海市市级旅游诚信先行赔付金管理办法 (试行)

第一章 总则

第一条 为切实保护广大旅游者合法权益，营造诚信友善、安全放心的旅游消费环境，促进全省旅游业持续健康发展，根据《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》《旅游投诉处理办法》《侵犯消费者权益行为处罚办法》《关于完善消费环节经营者首问和赔偿先付制度切实保护消费者合法权益的意见》等法律法规及规范性文件，制定本办法。

第二条 本办法适用于在威海市辖区内的旅游社、A级旅游景区、星级旅游饭店及导游等旅游经营者或履行辅助人存在主观故意或责任过错，对在我市辖区内旅游的旅游者造成损失，应当对旅游者进行旅游服务质量赔偿的情况下，在规定的范围和条件内，实施先行赔付的情形。

第三条 市级旅游诚信先行赔付金用于市内存在管辖争议旅游投诉的先行赔付。各区市、开发区设立本地旅游诚信先行赔付金，用于本辖区范围内旅游投诉的先行赔付。

第二章 设立旅游诚信先行赔付金

第四条 设立市本级旅游诚信先行赔付金，初设额度为

70 万元，从省级以上文旅事业专项和市文旅局经费专项中统筹安排，由市文化和旅游局设立专账进行管理，资金支付按国库集中支付制度的有关规定执行。

第五条 市文化和旅游局成立市旅游诚信先行赔付金管理领导小组，局主要领导任组长、分管领导任副组长，成员由市文化综合执法支队主要负责同志及局办公室、人事教育科、财务科、产业发展科、市场管理科科室负责人担任，负责市本级旅游诚信先行赔付金使用管理并指导各区市、开发区旅游诚信先行赔付金设立及管理使用工作。

第六条 领导小组下设办公室、审核组。办公室由市文化和旅游局市场管理科牵头，财务科、产业发展科、市场管理科、市文化综合执法支队有关人员参加，市文化市场综合执法支队明确 1 名负责旅游投诉的工作人员牵头具体承办，负责领导小组的日常工作及市级旅游投诉先行赔付工作落实。审核组由局办公室牵头，办公室、人事教育科相关人员参加，负责赔偿事实、赔偿额度审核确认及未能追回先行赔付核销的审核。

第三章 组织先行赔付

第七条 旅游投诉中，投诉人能够提供发票、购货凭证、服务单据等相关证据，证明其合法权益受到损害，且被投诉对象违约或侵权行为事实清楚、证据充分、索赔法律依据明确的，投诉人可以提出先行赔付申请。

第八条 接到先行赔付申请后，领导小组办公室主动联系投诉人，如实记录投诉人反映的情况，建立旅游投诉档案：包括投诉人信息、投诉事项及相关凭证等。

第九条 领导小组办公室对投诉事实和证据核实后，做好投诉人与被投诉对象调解工作，双方就调解内容达成协议并签字确认。

第十条 领导小组办公室根据双方认可的赔偿事实、赔偿数额及赔付方式、赔付时限，督促被投诉对象及时进行赔付。

第十一条 如被投诉人未能按时限履行调解协议赔偿责任，可由旅游诚信先行赔付金 5 个工作日内先行赔付投诉人，再向被投诉对象追偿。投诉人与被投诉对象未能达成调解协议的，且事实符合第七条旅游诚信先行赔付金先行赔付使用条件的，经审核组批准同意后，由市级旅游诚信先行赔付金 5 个工作日内先行赔付投诉人。

第十二条 使用先行赔付金时，要先填写《威海市旅游投诉先行赔付申请表》《威海市旅游投诉先行赔付资金使用协议书》，并按要求由相关人员签字确认先行付款项，由局财务科通过银行转账方式支付给旅游者，并做好相关转账票据保存。

第十三条 出现以下情形的，不适用先行赔付：

- (一) 本办法施行前发生的案件；
- (二) 当事人之间达成调解协议并已执行，且无新情况、新理由的；

- (三) 法院、仲裁机构或其他行政机关已处理的；
- (四) 旅游者无法证实自己权益受到侵害的；
- (五) 由于旅游者自身原因造成权益损害的；
- (六) 不可抗力因素造成权益损害的；
- (七) 涉及刑事、治安案件以及精神损害赔偿的；
- (八) 法律法规规定不属于旅游服务质量赔偿的情形；

第四章 先行赔付的追偿

第十四条 实施先行赔付后，领导小组办公室追偿或办理核销手续；特殊情况需要延期的，应向审核组提出申请。

第十五条 领导小组办公室应当在先行赔付之日起，立即联系相关被投诉旅游经营者，督促其在 15 日内向威海市市级旅游诚信先行赔付金账户足额支付先行赔付款项。如其未在 15 日内足额支付的，市文化和旅游局有权向管辖的法院提起民事诉讼，实施追偿。

第十六条 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先行赔付额度或强制执行未达到先行赔付额度的，领导小组办公室可凭法院生效裁判文书要求投诉人向威海市市级旅游诚信先行赔付金账户返还相应赔付资金。

第十七条 法院判决生效后，对确实不属于旅游经营者责任的，已拿到市级旅游诚信先行赔付资金的投诉人，应当

于 15 日内返还赔付资金，逾期不返还的按相应规定列入旅游信用黑名单，与相关部门实施联合惩戒。

第十八条 旅游诚信先行赔付金，因先行赔付最终导致资金未追回或未足额追回的，不追究投诉承办人员责任，领导小组办公室经审核组同意后可核销先行赔付款。

第五章 责任追究

第十九条 先行赔付工作中承办人员存在下列情形的，由派驻第六纪检监察组、人事教育科开展监察。

- (一)接到旅游投诉 48 小时内，未启动处理程序的；
- (二)故意拖延、推诿扯皮、效率低下、懈怠懒散或消极应付的。
- (三)工作作风粗暴、态度恶劣，产生不良影响和后果的；
- (四)利用职务上的便利套取旅游诚信先行赔付金的；
- (五)当事人有直接利害关系未主动回避的；
- (六)在处理旅游投诉中有其他过错，应当追究责任的。

第二十条 旅游者恶意投诉、伪造证明、骗取赔款的，市文化和旅游局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。

第六章 附则

本办法由威海市文化和旅游局负责解释，自公布之日起

施行。

附件：1.威海市市级旅游诚信先行赔付金管理领导小组
名单

2.威海市旅游投诉先行赔付申请表

3.威海市旅游投诉先行赔付资金使用协议书

附件 1

威海市市级旅游诚信先行赔付金管理领导小组名单

一、威海市市级旅游诚信先行赔付金管理领导小组

组 长：隋建波 威海市文化和旅游局党组书记、局长

副组长：董礼松 威海市文化和旅游局党组副书记、
副局长

成 员：张 蓉 威海市文化市场综合执法支队支队长
付城荣 威海市文化和旅游局办公室主任
彭华英 威海市文化和旅游局财务科科长
谷玲 威海市文化和旅游局人事教育科副科长
邢 萍 威海市文化和旅游局产业发展科科长
曲晓琳 威海市文化和旅游局市场管理科副科长

二、领导小组办公室

主 任：曲晓琳 威海市文化和旅游局市场管理科副科长

成 员：刘 倩 威海市文化和旅游局财务科科员
赛序浩 威海市文化和旅游局产业发展科科员
宋雨滢 威海市文化和旅游局市场管理科科员
张科端 威海市文化综合执法支队科员

三、领导小组审核组

组 长：付城荣 威海市文化和旅游局办公室主任

成 员：王 园 威海市文化和旅游局办公室科员

王竹彬 威海市文化和旅游局人事教育科科长

附件 2

威海市旅游诚信先行赔付申请表

投诉人姓名		联系电话	
现住址			
身份证号			
赔付金额		银行账号	
申请理由			
承办人 (签字)		电话	
		电话	
领导小组办公室负责人 (签字)	领导小组审核组审核意见 (签字)		
备注			

(一式三份，一联交申请人，一联交受理单位，一联存档)

附件 3

威海市旅游投诉先行赔付资金使用协议书

甲方：（市旅游诚信先行赔付金管理领导小组办公室承办单位）

乙方：（投诉人）

为切实保护旅游者合法权益，根据相关法律法规，经协商，甲乙双方现就旅游消费纠纷先行赔付事项签订如下协议。

一、甲方受威海市文化和旅游局委托，依照有关规定实施旅游投诉先行赔付。

二、乙方投诉，基于以下第 项情形：

（一）认为旅游经营者或履行辅助人违反合同约定或欺诈的；

（二）因旅游经营者或履行辅助人的责任致使投诉人人身、财产受到损害的；

（三）其他损害旅游者合法权益的。

三、乙方权利义务

1.乙方应如实陈述旅游消费争议过程。

2.乙方应按照甲方要求提供包括但不限于身份证、旅游合同及其附件、行程表、购物协议、诊疗记录等证明材料，并对相关材料的真实性、合法性负责。

3.乙方承诺在获得甲方赔付款项前，没有获得旅游经营者或第三人的任何赔偿。

4.如乙方就赔偿款与旅游经营者或履行辅助人达成赔偿协议，且赔偿数额确定，并符合法律规定，但旅游经营者或履行辅助人未立即足额向乙方支付上述赔款，而由甲方先行赔付的，乙方同意在收到甲方先行赔付款时将本次纠纷的所有索赔权利转移给甲方，由甲方向相关旅游经营者或履行辅助人追偿。

5.乙方与旅游经营者或履行辅助人未达成赔偿协议，乙方需要甲方代旅游经营者或履行辅助人向乙方先行赔付的，在签订《威海市旅游投诉先行赔付资金使用协议书》时乙方应签署特别授权委托书，乙方应以“特别授权代理”的方式委托甲方指定的律师向旅游经营者或履行辅助人提出索赔，索回的赔偿款归甲方所有，提起索赔的相关费用，由甲方承担。乙方应向甲方提供司法机关要求的与索赔相关的材料，并积极配合甲方完成索赔程序。

6.乙方在签订本协议之前或之后获得旅游经营者或第三人赔偿的，应返还甲方先行赔付款。

四、甲方权利

1.甲方有权审查乙方身份，要求乙方提供相关证据材料，判断乙方是否符合旅游消费纠纷先行赔付条件。

2.甲方有权根据乙方提供的证据材料以及与该项纠纷有关的其他证据决定先行赔付的金额。

3.甲方支付先行赔付款后，有权在赔付金额范围内获得

乙方向旅游经营者或第三人的索赔权，并以乙方名义或以自身名义行使追索权。

五、乙方接受先行赔付款的账户

开户行：

开户名： 投诉人本人

开户账户：

甲方向乙方先行赔付的金额以实际汇入上述账户的数额为准。

六、违约责任

1.如乙方收到甲方先行赔付款之前或之后，基于同一事实收取旅游经营者或其他第三人赔偿的，应向甲方返还先行赔付款，乙方拒绝返还的，应向甲方支付先行赔付款2倍的违约金。

2.乙方违反本协议第三条第4款、第5款之约定的，应退还甲方先行支付的赔偿款，并向甲方支付先行赔偿款2倍的违约金。

七、争议管辖

甲乙双方履行本协议发生争议，应通过友好协商；协商不成的，交由甲方所在地人民法院裁决。

八、本协议一式四份。甲乙双方签字（盖章）后生效，协议由甲乙双方各持一份，相关部门留存两份。

甲方（签名盖章）

乙方（签名盖章）

签订地点:

签订时间:

年 月 日