**附件1：**

**《关于门头沟区旅游投诉先行赔付实施办法（试行）（征求意见稿）》**

第一章  总则

第一条 为保障旅游者合法权益，树立门头沟区旅游品牌优质形象，营造放心、安心、舒心旅游消费环境，促进全区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》等规定，结合实际，制定本办法。

第二条 设立门头沟区旅游投诉先行赔付理赔金（以下简称“理赔金”），对符合本办法规定的旅游投诉实施先行赔付。理赔金由区文旅局负责管理，并委托区民宿协会设立专用账户，专款专用。追偿、追缴的理赔金应缴入专用账户，滚动使用。

第三条 理赔金初始额度为20万元，由区财政统筹安排资金，当理赔金核销后余额不足50%时，经区文旅局履行相关程序后予以补充。此后年度，理赔金依据适用情况由区财政年度预算资金予以补充。

第四条 区文旅局授权区民宿协会负责开展具体赔付工作，对赔偿事实、赔偿额度等事宜进行审核与判断。由区文旅局对民宿协会的审核结果进行审定，并确认支付。向区民宿协会支付服务费，按照赔付金额5%进行测算，服务费上限1万元。

第二章  受理范围

第五条 本办法适用于门头沟辖区内的景区、精品民宿、星级酒店、经济型连锁酒店等为经营主体的旅游投诉。

第六条 旅游纠纷投诉具备下列条件的，可适用先行赔付：

（一）旅游投诉所反映的事实清楚、责任明确、证据充分的；

（二）因经营主体责任致使旅游投诉者人身、财产受到损害，经营主体应当对旅游者进行赔偿的；

（三）经营主体无法及时赔付，或旅游者与经营主体对赔付金额有争议的；

（四）经认定适用先行赔付的其他特殊情况。

第七条 以下情形不适用于先行赔付：

（一）由于不可抗力或旅游者个人原因导致，造成旅游者经济损失的；

（二）旅游者已与主体经营单位达成和解、调解，并已获得资金或其他方式赔付的；

（三）参加无旅游经营资质人组织的旅游活动造成权益损害的；

（四）旅游者无法证实自己权益受到侵害的；

（五）人民法院、仲裁机构、其他行政执法部门或者社会调解机构已经受理或者处理的；

（六）在旅游过程中发生的人身意外伤害，且当事人双方未就伤害赔偿达成调解、和解协议的；

（七）涉及刑事、治安案件以及精神损害赔偿的；

（八）凡无理取闹、恶意骗取赔偿的，由公安、司法部门负责解决；

（九）已启动保险理赔程序的；

（十）法律法规规定不属于旅游服务质量赔偿的情形。

第三章  受理程序

第八条 旅游者可通过12345市民热线、线下投诉、景区投诉电话等方式提出旅游投诉。旅游投诉中，投诉者能够提供发票、购货凭证、服务单据等相关证据，证明旅游消费中因商品或者服务质量问题而引起的其合法权益受到损害，事实清楚、证据充分，投诉者可以提出先行赔付申请。

第九条 区民宿协会对各来源的先行赔付申请进行综合受理。受理后，由区民宿协会主动联系旅游投诉者，如实记录投诉者反映的情况，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。

第十条 根据旅游投诉者反映的情况及提交的相关证据材料，区民宿协会与经营主体沟通确认相关情况，并对先行赔付申请进行初步判断。经区民宿协会审核确认符合理赔金使用要求的，由区民宿协会联系旅游投诉者提交《申请书》、签署《旅游投诉先行赔付资金使用协议书》。

第十一条 区文旅局根据区民宿协会查核情况进行审定，确认符合本办法第六条要求的由理赔金先行垫付。先行赔付的支付方式应本着方便群众、简便易行的方法进行，可采取银行转账、微信支付宝转账、现金支付等方式进行。

第四章 追偿和核销

第十二条 完成先行赔付后，区文旅局执法部门负责督促被投诉经营主体在10个工作日内，向先行赔付理赔金账户足额支付先行赔付款项。逾期未足额支付的，区文旅局授权区民宿协会依法提起民事诉讼实施追偿，并将该经营主体列入本区旅游市场黑名单并予以公布。

第十三条  因先行赔付导致理赔金账户资金未追回或未足额追回的，经主管区长同意后，报财政确认核销。

第五章 附则

第十四条 本办法由区文旅局负责解释。

第十五条 本办法自发布之日起执行。