**附件2：**

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）》的起草说明

一、文件起草背景

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，门头沟区文化和旅游局起草了《门头沟区旅游投诉先行赔付实施办法（试行）》。

二、起草过程

2024年11月至2025年4月，门头沟区文化和旅游局依据《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》等法规，结合本区旅游市场实情，拟定了《门头沟区旅游投诉先行赔付实施办法（试行）》。该办法于2025年4月29日修订完善，并向相关单位征求了意见。2025年6月形成了该办法的报审稿。2025年7月，准备面向社会公开征集意见，旨在广纳民意，让办法更贴合实际，保障游客权益。

1. 实施办法主要内容

本实施办法共五章。

第一章第一、二、三、四条为总则，主要介绍实施办法的概念、赔付方式及制定要求。

第二章第五、六、七条为受理范围，主要说实施投诉先行赔付的基本要求及适用条件。

第三章第八、九、十、十一条为受理程序，主要内容为投诉先行赔付的申请、受理、材料提交及审核认定过程。

第四章第十二、十三条为追偿和核销，明确投诉先行赔付资金的追偿及核销程序。

第五章第十四、十五条为附则，明确实施办法责任相关情况，施行日期等说明。