



**奉节县市场监督管理局
奉节县交通运输委员会
奉节县商务委员会
奉节县文化和旅游发展委员会**
**关于印发《奉节县外地游客旅游消费投诉先行
赔付处理暂行办法（试行）》的通知**

奉节市监发〔2025〕25号

县市场监管局、县交通运输委、县商务委、县文化旅游委各相关科所队，重庆赤甲集团：

为保障广大游客奉节县旅游期间的合法权益，营造放心、舒心的旅游消费环境，结合我县实际，制定《奉节县外地游客旅游消费投诉先行赔付处理暂行办法（试行）》，现印发给各单位，请认真贯彻执行。

奉节县市场监督管理局 奉节县交通运输委员会

奉节县商务委员会 奉节县文化和旅游发展委员会

2025年8月13日

（此件公开发布）



奉节县外地游客旅游消费投诉先行赔付处理 暂行办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为更好解决外地游客（以下简称游客）在奉节旅游消费维权不便问题，切实维护好游客的合法消费权益，提升游客在奉节旅游的体验感，树立奉节县良好的旅游形象，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》《旅游投诉处理办法》等法律法规规章，制定本办法。

第二条 本办法中，外地游客旅游消费是指：游客身份证地址不在奉节县内，其在奉节县内旅游期间，因吃、住、行、游、购、娱等活动而产生的消费行为。

本办法中，先行赔付是指：游客在奉节县内旅游时，因消费问题与经营者发生纠纷，经相关职能部门调查核实，确认责任在经营者，但经营者无法立即与游客达成和解协议的情况下，为快速处理消费投诉、不影响游客行程，由相关职能部门通过旅游消费投诉先行赔付资金，先行向游客进行的赔付。

第二章 组织机构及职责分工

第三条 成立奉节县旅游消费投诉先行赔付工作专班，工作



专班领导由分管旅游工作的副县长担任，工作专班成员单位为县交通运输委、县商务委、县文化旅游委、县市场监管局、重庆赤甲集团。

第四条 工作专班成员单位工作职责：

（一）县市场监管局。牵头先行赔付工作，制定先行赔付工作的相关制度。指导县交通运输委、县商务委、县文旅委等部门开展先行赔付工作。负责涉及本部门工作职责的如：产品质量、食品安全、计量监督、价格监管、特种设备安全、虚假宣传等先行赔付工作；

（二）县交通运输委。建立本部门旅游消费投诉先行赔付工作实施细则，负责涉及本部门工作职责的如：出租车、网约车、公交车、旅游大巴等先行赔付工作；

（三）县商务委。建立本部门旅游消费投诉先行赔付工作实施细则，负责涉及本部门工作职责的如：酒店、餐饮、商贸行业服务质量的先行赔付工作；

（四）县文化旅游委。建立本部门旅游消费投诉先行赔付工作实施细则，负责涉及本部门工作职责的如：旅行社、导游、景区、歌舞娱乐、游艺娱乐场等先行赔付工作；

（五）重庆赤甲集团。负责先行赔付资金的筹备、管理及支付，依据先行赔付办理单位认定结论实施统一赔付。负责景区内商品及服务的先行赔付工作。



先行赔付不属于上述成员单位职责的，由县市场监管局会同属地镇街及相关职能部门协商处理。

第三章 旅游消费投诉先行赔付的受理条件

第五条 旅游消费投诉先行赔付办理单位(以下简称办理单位)在受理旅游消费投诉先行赔付工作中按照以下原则进行把握。

(一)先行赔付对象应为外地来奉节旅游的游客本人。若为游客的直接利害关系人或委托代理人，则应提交载明委托权限的授权委托书。

(二)能够提供证明来奉节旅游的相关凭证，如：景区门票、住宿发票、车船票、高速公路收费票据等。

(三)有明确具体的投诉对象，有具体的诉求，能够提供与旅游消费投诉内容相关的消费凭据和相关证据，且旅游消费内容合法。

(四)旅游消费投诉内容经调查核实，证明其合法消费权益确实受到损害，且主要责任不在游客。

(五)单笔赔付金额不得超过 2000 元。

第六条 对于事实不清、证据不足等疑难复杂投诉，不适用先行赔付快速处理程序，按照相关法律规定办理。

第七条 以下旅游消费投诉请求，不适用先行赔付：



- (一) 因人身损害、精神损害需要赔偿的；
- (二) 涉及刑事、治安案件、保险赔付的；
- (三) 双方争议内容需要鉴定或认定的；
- (四) 案件情节复杂，需要进一步查明的；
- (五) 因游客自身原因造成权益损害的；
- (六) 未核实经营者资质，参加非法经营者组织的活动的；
- (七) 没有采取适当措施防止损失扩大，就扩大的损失要求赔偿的；
- (八) 游客应知或明知旅游活动涉嫌违反相关法律法规的；
- (九) 游客已经与经营者达成和解，经营者已经支付赔偿金的；
- (十) 因不可抗力等客观原因不能归责于经营者的；
- (十一) 认定为重大损害或重大公共事件的；
- (十二) 其他不适宜现场处置的旅游投诉请求。

第四章 办理工作流程

第八条 工作流程：

- (一) 办理单位接到旅游消费投诉后，应指定具体工作人员（不低于2人），如实记录投诉人反映的情况，并建立旅游投诉档案（一案一档），收集投诉人信息、投诉事项及相关凭证等。
- (二) 按照职责对旅游消费投诉的内容进行核实，收集相关



证据，依据相关法律法规和约定俗成的交易习惯对责任进行区分。在实际工作中，责任确实无法区分的，要载明理由和原因。

（三）城区旅游消费投诉办理单位工作人员应在 30 分钟内到达现场，乡镇旅游消费投诉办理单位工作人员应在 2 小时内到达现场。经现场调解无法达成和解且符合先行赔付的情形，工作人员应当告知游客，游客向办理工作人员提出先行赔付申请，填写《奉节县旅游消费投诉先行赔付申请表》，签订《奉节县旅游消费投诉先行赔付资金使用协议书》，将因消费纠纷产生的合法债权等权利移转给办理单位。游客离奉后的旅游消费投诉，工作人员应通过微信、QQ、电子邮件等方式与游客确认相关信息及协议内容并留存相关证据。

（四）工作人员认为符合先行赔付条件的，在《奉节县旅游消费投诉先行赔付申请表》签署意见，报办理单位科室负责人和分管领导同意后，在当日内将《奉节县旅游投诉先行赔付申请表》及档案交重庆赤甲集团，重庆赤甲集团应在 3 个工作日内支付先行赔付款，并将支付记录存档。

第五章 先行赔付快速处理资金的追偿

第九条 先行赔付款项追偿本着“谁办理、谁追偿”的原则，由办理单位负责进行追偿。

第十条 办理单位在完成对游客的先行赔付工作后，应积极



启动向被投诉人的追偿程序。要求被投诉人自收到处理意见之日起 15 日内就是否偿还先行赔付资金作出书面答复并提交相关证据；被投诉人同意偿还，须按要求将资金汇入指定账户；若逾期未偿还，办理单位应先进行催告，经催告后被投诉人在 30 日内仍未履行偿还义务，办理单位可通过人民法院提起诉讼进行追偿。

第十一条 法院判决被投诉人承担赔偿责任的，办理单位凭判决书向被投诉人追偿，被投诉人拒不支付的，办理单位申请法院强制执行。

法院判决被投诉人不承担赔偿责任或赔偿数额少于先行赔付额度的，办理单位凭法院生效判决书向游客追偿或由重庆赤甲集团承担。

第十二条 因先行赔付资金追偿产生的诉讼费、律师费、执行费等由重庆赤甲集团从先行赔付资金中支出，办理单位须将经法院确认的追偿资料原件移交重庆赤甲集团存档，争议费用可委托第三方审计核定。

第六章 法律责任

第十三条 办理投诉人员与投诉人、被投诉人有直接利害关系的，应当回避。办理投诉人员利用职务上的便利牟取个人利益的，依法追究责任。



第十四条 在先行赔付过程中，工作人员因投诉人提供虚假证据等原因造成错误赔付后，投诉人拒不返还先行赔付款的，办理单位依法向人民法院提起诉讼，相关工作人员不承担责任。

第十五条 不履行工作职责，对于应当受理的投诉不予受理，或者符合先行赔付条件而不予先行赔付的，依法追究工作人员责任。

第十六条 游客虚构事实、伪造证据，以恶意方式利用本办法骗取赔付款，涉嫌构成犯罪的，移送属地公安机关依法处理。

第十七条 经营者违反法律法规规定的，由具有管辖权的行政部门依法进行处理。对恶意拖延、不履行赔偿义务的经营者向社会公示。

第七章 附 则

第十八条 本办法自发布之日起 30 日后施行。

附件：1.奉节县外地游客旅游消费投诉先行赔付资金管理辦法
2.奉节县外地游客旅游消费投诉先行赔付资金申请表
3.奉节县外地游客旅游消费投诉先行赔付资金使用协议书



附件 1

奉节县外地游客旅游消费投诉先行赔付 资金管理办法

为规范外地游客旅游消费投诉先行赔付资金(以下简称先行赔付资金)管理,保障资金安全高效运行,切实维护游客合法权益,根据相关法律法规及工作实际,制定本办法。

一、设立先行赔付资金。由重庆赤甲集团出资并实施专户储存、独立核算,专项用于外地游客旅游消费投诉先行赔付工作。

二、先行赔付资金的支付与管理

(一)办理单位单笔赔付金额不得超过 2000 元。

(二)经办理单位受理、审核通过后,重庆赤甲集团进行赔付。

(三)对先行赔付资金,办理单位要充分利用部门优势和法律手段积极追偿,并将追偿回的资金补回。

(四)因追偿过程中引起的诉讼费、律师费、执行费等由重庆赤甲集团支付。

(五)办理单位对未能追偿到位的先行赔付资金,凭司法文书报分管县长审批。

(六)对旅游消费纠纷双方调解不能达成和解,且责任也不



能明确区分的（既不是游客责任也不是商家责任的），为避免舆情升级，建立特殊案例汇报机制，办理单位报分管领导及主要领导审批同意后，将投诉人及被投诉人所提交的证据材料原件和《奉节县外地游客旅游消费投诉先行赔付申请表》原件交由重庆赤甲集团从先行赔付资金中支付。

三、先行赔付资金的监督检查

（一）办理单位要建立完整的赔付台账，并收集相关档案资料。

（二）对资金使用存在争议的，报请县领导进行决定。

（三）资金使用情况接受审计部门监督。



附件 2

奉节县外地游客旅游消费投诉先行赔付申请表

投诉人姓名		联系电话	
现住址			
身份证号			
被投诉人		联系电话	
地 址			
申请理由			
赔付金额		银行账号	
开户银行			
办理单位			
办理人		电话	
(签 字)		电话	
科室负责人意见	分管领导意见		
(盖章签字)	(盖章签字)		
备注	附协议书、相关法律法规文件和投诉受理案卷		

(一式三份，一联交投诉人，一联交受理单位，一联存档)



附件 3

奉节县外地游客旅游投诉先行赔付资金使用 协议书

甲方：

乙方：（投诉人）

为保障游客在旅游活动中因旅游消费产生的投诉得到快速处理，保护游客合法权益，根据相关法律法规，经协商，甲乙双方现就旅游投诉纠纷先行赔付事项签订如下协议。

一、甲方依照有关规定实施旅游消费投诉先行赔付。

二、乙方权利义务

1.乙方应如实陈述旅游投诉纠纷过程。

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、购物发票及支付凭证等证明材料，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以及相应债权转移给甲方，由甲方向相关旅游经营者追偿。

5.乙方与旅游经营者未达成赔偿协议，乙方需要甲方代旅游经营者向乙方先行赔付的，在签订本协议后，视为将索赔权利以及相应债权转移给甲方。追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索赔相关材料，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。

7.经司法机关最终裁定或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的，乙方应按照生效裁判文书向旅游投诉先行赔付资金专用账户返还相应赔付资金。

三、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以及债权，并以乙方名义或以自身名义行使追索权。



4.经司法机关裁定或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,甲方可凭生效裁判文书要求乙方向旅游投诉先行赔付资金专用账户返还相应赔付资金。

四、乙方本人接受先行赔付款的账户

开户行:

开户名:

开户账号:

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。

五、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,应退还甲方先行支付的赔偿款,并向甲方支付先行赔偿款 30%的违约金。

2.乙方违反本协议第二条第 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 30%的违约金。

3.乙方得到先行赔付后,经司法机关裁定或判决需返还相应赔付资金的,乙方应在 15 个工作日内返还至旅游投诉先行赔付资金专用账户。逾期不返还的,每逾期一天,乙方应向甲方支付应付款项万分之五的违约金,且甲方可按相应规定申请将乙方列入失信人员名单,并保留追偿权利。



六、争议管辖

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

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（签名手印）：

签订地点：

签订时间： 年 月 日