附件

关于留言事项的回复意见

人民网理想药：

您给省长的关于旅游购物退货退款纠纷问题的留言收悉。

我局高度重视，您反映的事项属于旅游投诉纠纷，根据《旅游投诉处理办法》（国家旅游局令第32号）第十条“旅游投诉应当符合下列条件：（一）投诉人与投诉事项有直接利害关系；”和第十一条“旅游投诉一般应当采取书面形式，一式两份，并载明下列事项：（一）投诉人的姓名、性别、”等相关规定，您需要补充旅游合同（行程表、发票）和姓名等相关材料。以上情况，我局工作人员已于2018年2月12日下午，向您致电告知。

您于2018年2月12日下午，补充了广之旅提供给您的旅游行程表及您的姓名。收悉材料后，我局向广之旅进行查询，广之旅承认与您的旅游合同关系。

根据以上情况，我局按照《旅游投诉处理办法》第十五条的规定，于2018年2月13日受理了该件旅游投诉。接下来，我局将根据《中华人民共和国旅游法》第九十三条“消费者协会、**旅游投诉受理机构**和有关调解组织在双方自愿的基础上，**依法对旅游者与旅游经营者之间的纠纷进行调解。**”和《旅游投诉处理办法》第二十五条“**旅游投诉处理机构应当在受理旅游投诉之日起60日内，作出以下处理：**（一）双方达成调解协议的，应当制作《旅游投诉调解书》，载明投诉请求、查明的事实、处理过程和调解结果，由当事人双方签字并加盖旅游投诉处理机构印章；（二）调解不成的，终止调解，旅游投诉处理机构应当向双方当事人出具《旅游投诉终止调解书》。调解不成的，或者调解书生效后没有执行的，投诉人可以按照国家法律、法规的规定，向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。”等相关规定，为双方当事人开展调解工作，尽力协调和劝导，促使双方当事人平等协商，自愿达成协议，解决争议纠纷；如该投诉调解不成，我局将根据《中华人民共和国旅游法》、《旅游投诉处理办法》的相关规定，引导当事人向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

此致

敬礼

广州市旅游局

2018年2月14日