

河北省文化和旅游厅行政调解事项清单

行政调解事项	调解主体	设定依据	依据类别	具体条款及内容	备注
旅游纠纷调解	消费者协会、旅游投诉受理机构和有关调解组织	《中华人民共和国旅游法》	法律	<p>第九十二条 旅游者与旅游经营者发生纠纷，可以通过下列途径解决： (二) 向消费者协会、旅游投诉受理机构或者有关调解组织申请调解；</p> <p>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。</p> <p>第九十四条 旅游者与旅游经营者发生纠纷，旅游者一方人数众多并有共同请求的，可以推选代表人参加协商、调解、仲裁、诉讼活动。</p>	
		《旅游投诉处理办法》	规章	<p>第十六条 旅游投诉处理机构处理旅游投诉，除本办法另有规定外，实行调解制度。</p> <p>旅游投诉处理机构应当在查明事实的基础上，遵循自愿、合法的原则进行调解，促使投诉人与被投诉人相互谅解，达成协议。</p> <p>第二十四条 旅游投诉处理机构受理投诉后，应当积极安排当事双方进行调解，提出调解方案，促成双方达成调解协议。</p>	