



新法速递

新版《旅游投诉处理办法》发布

游客维权有了“护身符”

近期,新修订的《旅游投诉处理办法》(以下简称新《办法》)落地施行,施行16年的2010年版《旅游投诉处理办法》同时废止。此次修订直击游客维权痛点,在投诉效率、管辖便利性和监管力度上作出重大调整,为游客送上维权“护身符”,也给旅行社的合规经营戴上“紧箍咒”。

维权“门槛”降低

对于游客而言,新《办法》带来的最直观改变是“快”和“近”。根据新《办法》,旅游投诉处理机构决定是否受理投诉的时限,由过去的5个工作日大幅压缩至两个工作日。这意味着游客的诉求将得到前所未有的快速响应,无需陷入漫长的等待。

同时,针对长期以来困扰游客的“投诉无门”或多地“踢皮球”现象,新《办法》

明确了“三地管辖”原则。今后,游客既可以选择向旅行社住所地投诉,也可以向旅游合同签订地或旅游纠纷发生地的县级以上机构投诉。当多个机构都有管辖权时,遵循“由最先收到投诉的机构管辖”的原则。广东伟然律师事务所相关负责人认为,这一规定极大便利了游客,特别是对于线上报名、异地出游的复杂情况,游客在家门口就能维护自身权益,维权成本显著降低。

明确动用质保金情形

新《办法》进一步强化了对游客的救济保障。

针对游客最担心的旅行社“甩团”问题,新《办法》第二十四条清晰列出了文旅部门可依法使用旅游服务质量保证金进行赔偿或垫付的3种具体情形:一是旅

行社因解散、破产等原因造成游客预交费用损失;二是旅行社违法拒绝履行合同,造成游客滞留而产生必要合理费用;三是法律、行政法规规定的其他情形。这一规定为游客挽回经济损失提供了明确的制度保障,让游客在遭遇极端情况时,能够看到拿回“真金白银”的希望。

行业监管“加码”

新《办法》在为游客维权“提速”的同时,也给旅游经营者戴上了“紧箍咒”。此次修订最具威慑力的变化之一,在于严格区分了民事纠纷调解与行政违法行为查处。

新《办法》第四条明确,在处理投诉过程中,一旦发现旅游经营者涉嫌违法违规,投诉处理机构必须依法处理;该处罚的处罚,该移送的移送。这意味着,以

往试图通过赔偿游客来“私了”、逃避行政处罚的路子被彻底堵死。未来,一次投诉可能同时引发民事赔偿和行政处罚,违法成本大幅提升。

此外,新《办法》首次明确,若被投诉人拒不配合投诉处置,造成不良社会影响的,文旅部门可以依法实施信用管理措施。这意味着,不配合调解不仅影响声誉,更可能直接影响企业的市场准入、招投标和融资等长远发展。

新《办法》的施行,标志着旅游投诉处理机制从“行政主导”向“高效服务”与“协同治理”转型。对于游客而言,它是更便捷、更有力的维权“加速器”;对于旅行社而言,它是倒逼其提升服务质量、严守合规底线的“加压阀”。在更高效的市场监管下,唯有诚信经营,方能行稳致远。(据《中国青年报》)

新政一览

《商业秘密保护规定》6月1日起施行

数据算法纳入商业秘密保护范畴

近日,国家市场监督管理总局发布《商业秘密保护规定》(以下简称《规定》),自2026年6月1日起施行。《规定》明确将“数据”“算法”等纳入受商业秘密保护的技术信息范畴,列举了针对远程办公、跨境协作等场景下的技术保密措施,并在侵犯商业秘密的“不正当手段”中明确了数字化的情形。

根据《规定》第五条,商业秘密是指不为公众所知悉、具有商业价值并经权利人采取相应保密措施的技术信息、经营信息等商业信息。技术信息是指与技术有关的结构、原料、配

方、材料、样品、样式、工艺、方法、数据、算法、计算机程序、代码等信息;经营信息与经营活动有关的创意、管理、销售、财务、计划、样本、客户信息、数据等信息,其中,客户信息包括客户的名称(姓名)、地址、联系方式以及交易习惯、意向、内容等。

商业秘密作为企业创新成果与核心竞争力的重要体现,对维护产业链安全、培育新质生产力具有关键作用,也是国际经贸规则的热点议题。

《规定》还构建系统化的行政执法监管体系,界定和细化商业秘密

构成要件,并对案件管辖、立案标准、权利人和涉嫌侵权人的证明责任、不构成侵犯商业秘密的情形、监管执法手段、法律责任、行政处罚裁量权等予以明确。

此外,《规定》综合提升了商业秘密保护的治理效能,推动关口前移,通过组织培训等手段,强化经营者的商业秘密保护意识和能力;鼓励建立现代化管理体系,通过认证、存证等创新形式,强化商业秘密保护;同时充分发挥行业自律作用,构建商业秘密大保护格局。

(据《法治日报》)

权威发布

近日,海关总署修订发布《中华人民共和国海关进口食品境外生产企业注册管理规定》及配套实施公告,相关政策措施将于2026年6月1日起正式施行。

“境外生产企业注册在保障进口食品质量安全,实现食品安全风险精准追溯,便利进口商与企业无缝对接,服务进口食品贸易高质量发展等方面发挥了重要作用。”3月19日,海关总署进出口食品安全局局长李劲松在新闻发布会上表示,现行注册管理规定自2022年1月1日起正式实施,4年多来,全球已有178个国家(地区)的9.6万余家食品企业在华注册,在合规供应商的持续增加助力下,企业注册管理制度在保障进口食品质量安全的同时,有效促进了食品贸易健康发展。随着我国对外开放水平不断提高,境外食品生产企业注册申请数量快速增长,有必要进一步完善注册管理制度。

李劲松表示,新修订的注册管理规定,更加突出不折不扣贯彻落实食品安全“四个最严”(最严谨的标准、最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责)的政治站位,强化源头管理,全过程监管;更加突出提升进口注册管理现代化水平,将食品安全法关于“预防为主、风险管理”的理念贯穿注册管理全过程;更加突出不断压实进口食品境外主管部门和企业责任,进一步完善责任明晰、链条完整、环环相扣的进口食品安全全链条监管责任体系。

注册管理规定在便利化方面推出四大创新功能:首建基于风险的注册分类管理,通过实施风险分级目录管理制度,实现注册方式、评审程序等管理要求更精准;首创企业有效期满自动延续,优化企业有效期管理更高效;首推企业清单式注册,基于食品安全体系互认,试行批量企业注册更便利;首用企业注册智能辅助审批,依托“人工智能+”等最新技术,推动实现自动评审,让企业注册更快捷。

“相信注册新规的顺利实施,能够持续护航进口食品贸易顺畅,为全球食品安全治理注入新动能、增添新活力、提供新样板。”李劲松表示。(据《光明日报》)

进口食品安全源头管理有了新规

9部门联合发文:促进旅行服务出口 扩大入境消费

商务部等9部门近日印发《关于促进旅行服务出口 扩大入境消费的政策措施》。

商务部服贸司负责人介绍,政策措施从扩大入境旅游消费、便利入境商务活动、激活入境赛事消费、繁荣入境文娱消费、拓展入境健康消费、发展入境教育培训消费、完善保障措施等7方面提出16条具体政策举措,主要有以下特点:

涵盖全方位入境场景。政策措施按照不同入境目的和消费需求,聚焦旅游购物、商务会展、观赛观演、健康消费、教育培训等各类入境消费场景,既从“增加优质服务供给”的角度推出一系列举措,如丰富入境旅游产品供给、提升国际展会服务和水平、支

持引进国际赛事、优化涉外营业性演出审批管理、鼓励发展中文教育等,激发服务消费新需求;又从“整合消费资源,促进融合发展”的角度推出一批新举措,如推出“赛事+旅游”套餐、拓展“演艺+文旅”融合消费场景、支持打造“国际演艺消费区”、打造国际医疗旅游品牌等,更好满足多元化消费需要。

构建全链条促进体系。政策措施提出打造国家旅游品牌、加强全球精准营销、持续完善签证政策等,让更多国际游客“想来中国”“能来中国”;同时围绕打通入境后“吃住行游购娱”全流程的堵点卡点,在支付、退税、通信、游览、购票等各环节实施一系列便利举措,如优化离境退税服

务、提升支付便利性、便利入境办理电信业务、研究推动入境文旅消费个人智能设备配备和应用、鼓励各类生活服务软件提供多语种版本、提升重点场所外语服务水平、在热门景区提升外国游客预约购票便利化水平等,让国际旅客提升“游在中国”“购在中国”的消费体验。

加强各部门协作联动。政策措施重点提出进一步优化入境旅行发展情况统计,推动区域间数据互通,加强数据监测与反馈,提升入境人员数字化服务便利性,鼓励各地结合实际对入境消费基础设施提供要素保障等,积极营造具有全球吸引力的国际消费环境。

(据新华社报道)