

广东省文化和旅游厅

粤文旅综执〔2023〕95号

广东省文化和旅游厅关于2023年第二季度 旅游投诉情况的通报

各地级以上市文化广电旅游体育局：

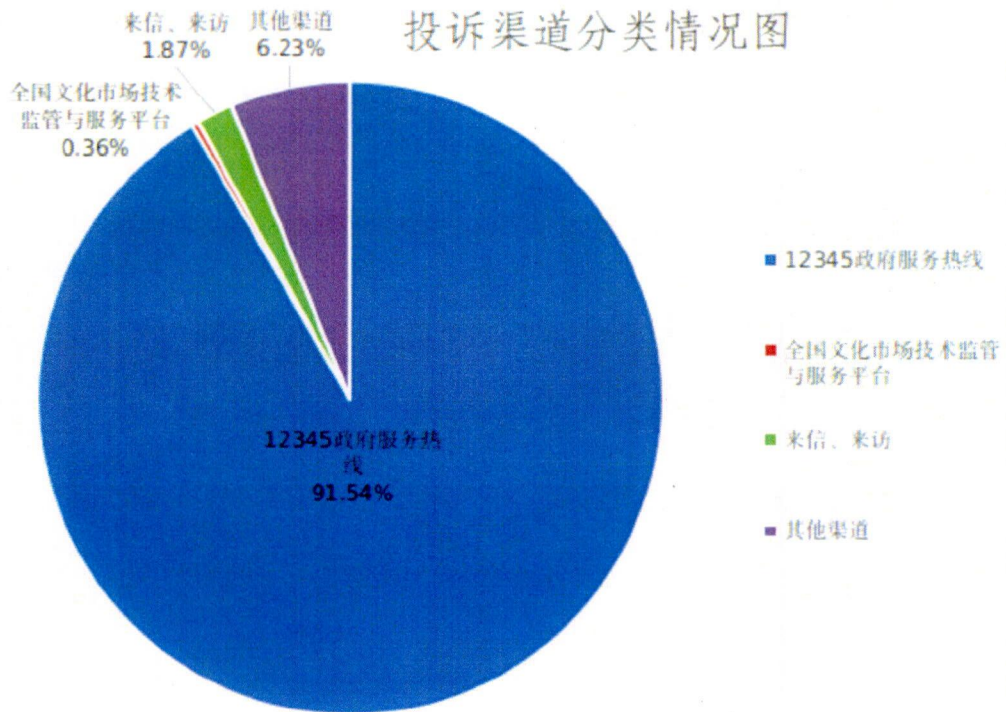
结合各地级以上市报送的旅游投诉数据及监测结果，现将2023年第二季度全省旅游投诉情况通报如下：

一、基本情况

截至2023年6月30日，第二季度全省各地共接到旅游投诉5029宗，与去年同期相比增加2817宗，同比增长127.35%；与2023年第一季度相比增加1736宗，环比增长52.72%，投诉总量同比、环比均大幅上升。第二季度正式受理4494宗，不予受理535宗，受理率为89.36%；已办结4287宗，正在办理204宗，结案率为95.39%。

从投诉渠道来看，通过各地级以上市12345政府服务热线接到旅游投诉4114宗，占正式受理投诉的91.54%；来信来访投诉84宗，占比1.87%；全国文化市场技术监管与服务平台转办16

宗，占比 0.36%；其他渠道接收 280 宗，占比 6.23%。



二、市场情况

按三大旅游市场划分，第二季度受理国内旅游投诉 4003 宗，占受理投诉总数的 89.07%；受理出境旅游投诉 489 宗，占受理投诉总数的 10.89%；受理入境旅游投诉 2 宗，占受理投诉总数的 0.04%。

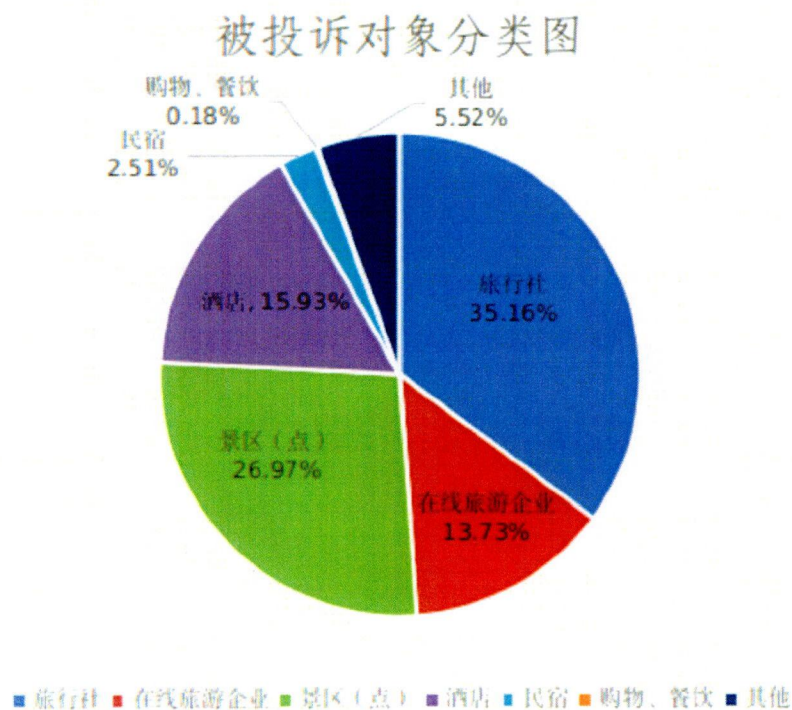
三、理赔情况

经各地旅游投诉受理机构调解，第二季度理赔总额为 1146.65 万元，比去年同期增加 829.58 万元，同比增长 261.64%。其中，国内旅游投诉理赔 886.08 万元，占理赔总额的 77.28%；

出境旅游投诉理赔 260.49 万元，占理赔总额的 22.72%。入境旅游投诉理赔 0.08 万元。

四、被投诉对象情况

从结案案件的被投诉对象来分析，第二季度投诉旅行社 1580 宗，占投诉总数的 35.16%；投诉在线旅游企业 617 宗，占投诉总数的 13.73%；投诉景区（点）1212 宗，占投诉总数的 26.97%；投诉酒店 716 宗，占投诉总数的 15.93%；投诉民宿 113 宗，占投诉总数的 2.51%；投诉购物、餐饮 8 宗，占投诉总数的 0.18%；其它投诉 248 宗，占投诉总数的 5.52%。

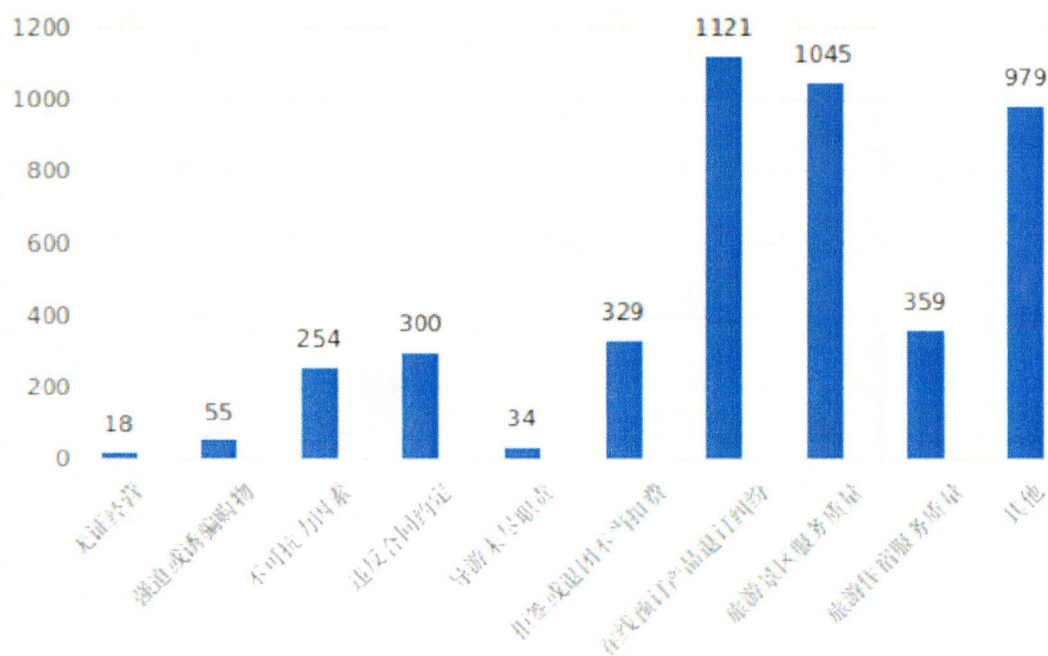


五、投诉主要类型

按受理投诉的类别划分，涉嫌无证经营 18 宗，占全部投诉

的 0.4%；强迫或诱导购物 55 宗，占全部投诉的 1.22%；违反合同规定 300 宗，占全部投诉 6.68%；导游未尽职责 34 宗，占全部投诉的 0.76%；在线预订产品退订纠纷 1121 宗，占全部投诉的 24.94%；旅游景区服务质量 1045 宗，占全部投诉的 23.25%；拒签或退团不当扣费 329 宗，占全部投诉的 7.32%；涉及不可抗力因素 254 宗，占全部投诉的 5.65%；旅游住宿服务质量 359 宗，占全部投诉的 7.99%；其他投诉 979 宗，占全部投诉的 21.78%。

投诉类型图



六、主要特点

(一) 投诉数量增长迅速。4 月份以来，在五一、端午两大节假日的加持下，国内游、出境游日趋活跃，市民出游热情高涨，

旅游市场消费迅速增长，与此同时旅游投诉量也大幅增多。随着暑假出游高峰期的到来，旅游投诉数量将会继续增加，各地文化和旅游主管部门特别是广州、深圳、珠海等珠三角地区以及粤东、粤西滨海旅游城市，要适当增加旅游投诉办理人员，进一步提高旅游服务质量和工作效率，维护旅游者合法权益。

（二）出境游投诉显著增长。今年第二季度出境游投诉达到489宗，相比第一季度，受理出境旅游投诉增加255宗，环比增加108.97%。

（三）关注景区及住宿服务质量问题。提升旅游服务质量，景区与住宿服务质量占有重要位置，第二季度景区、住宿服务质量共1404宗，相比第一季度816宗，增加72.06%。

七、下一步工作

各地要针对2023年第二季度全省旅游投诉情况，继续加强旅游投诉处理和普法宣传工作：

一是加强组织领导，落实旅游投诉处理属地管理责任。畅通旅游投诉渠道，切实加强12345政府服务热线等渠道涉旅投诉的处理力度，按照工作要求和规范流程，妥善处理好旅游投诉。同时要充分发挥各地旅游饭店、旅游景区、旅行社、导游等行业协会及社会组织的作用，形成旅游投诉纠纷调解合力，及时化解各类旅游投诉纠纷，维护游客和旅游企业的合法权益。对于处理旅游投诉态度不积极、数量较多的相关企业要及时进行约谈，督促企业加强旅游服务质量提升工作。

二是加强案例分析和消费提示。总结研究投诉规律，通过主流媒体、网络、报刊等线上线下多种形式，及时曝光一批典型投诉案例，强化警示震慑作用，积极营造守法经营、诚信经营的良好氛围。暑期到来，各地要针对本地旅游出行情况，加大普法宣传力度，及时发布旅游消费提示，提醒旅游者增强防范意识，克服侥幸心理，出游前合理选择旅游产品，理性消费，自觉抵制“不合理低价游”等虚假宣传，保障出游安全和合法权益。

三是加强暑假旅游市场执法监督。各地要按照文化和旅游部、省文化和旅游厅暑期文化和旅游市场集中执法检查的部署要求，以旅游投诉为市场监管的切入点，依法开展“不合理低价游”、超范围经营出境游业务、未经许可经营旅行社业务等典型投诉线索核查，推进“诉转案”工作。加强跨部门协调联动，联合网信、公安、交通、市场监管等部门对假冒旅行社、租用不合格旅游包车、诱导或强迫购物等扰乱旅游市场、损害游客合法权益的违法行为进行重点整治，通过查办重大案件，督促旅游企业守法诚信经营，切实提升服务质量，进一步维护旅游市场良好秩序。

特此通报。


广东省文化和旅游厅
2023年7月17日