

揭阳市文化广电旅游体育局

转发《广东省文化和旅游厅关于 2020 年 第一季度旅游投诉情况的通报》

各县（市、区）文化广电旅游体育局：

现将《广东省文化和旅游厅关于 2020 年第一季度旅游投诉情况的通报》转发给你们，请认真贯彻落实。

揭阳市文化广电旅游体育局

2020 年 7 月 6 日



广东省文化和旅游厅

广东省文化和旅游厅关于 2020 年 第一季度旅游投诉情况的通报

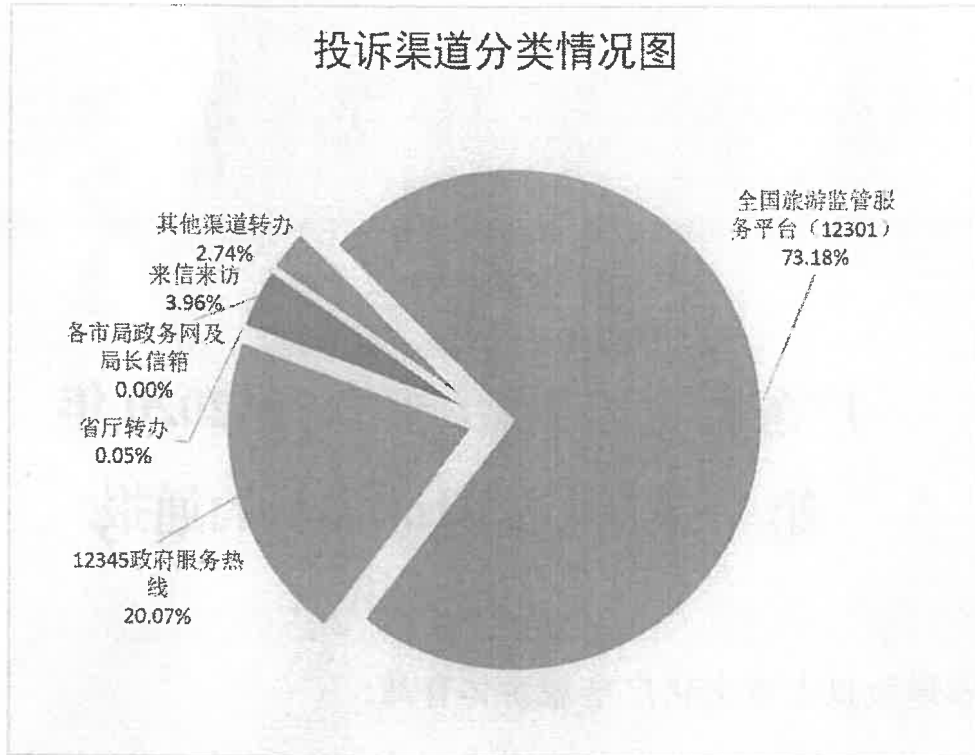
各地级以上市文化广电旅游体育局：

根据各地市报送的旅游投诉数据，现将 2020 年第一季度全省旅游投诉情况通报如下：

一、基本情况

第一季度全省共接到旅游投诉 8618 宗，正式受理 8215 宗，不予受理 403 宗，受理率为 95.32%，已办结 7325 宗，正在办理 890 宗，结案率为 89.17%。其中，通过各地级市 12345 政府服务热线接受旅游投诉 6307 宗，受理 5998 宗，不予受理 309 宗，已办结 5507 宗；通过“全国旅游监管服务平台（12301）”接受旅游投诉 1730 宗，受理 1666 宗，不予受理 64 宗，已办结 1280 宗；省厅转办 4 宗，受理 4 宗；各市局政务网及局长信箱 0 宗；受理来信来访投诉 341 宗，受理 317 宗，其他渠道转办 236 宗，受理 230 宗。

投诉渠道分类情况图



二、旅游三大市场情况

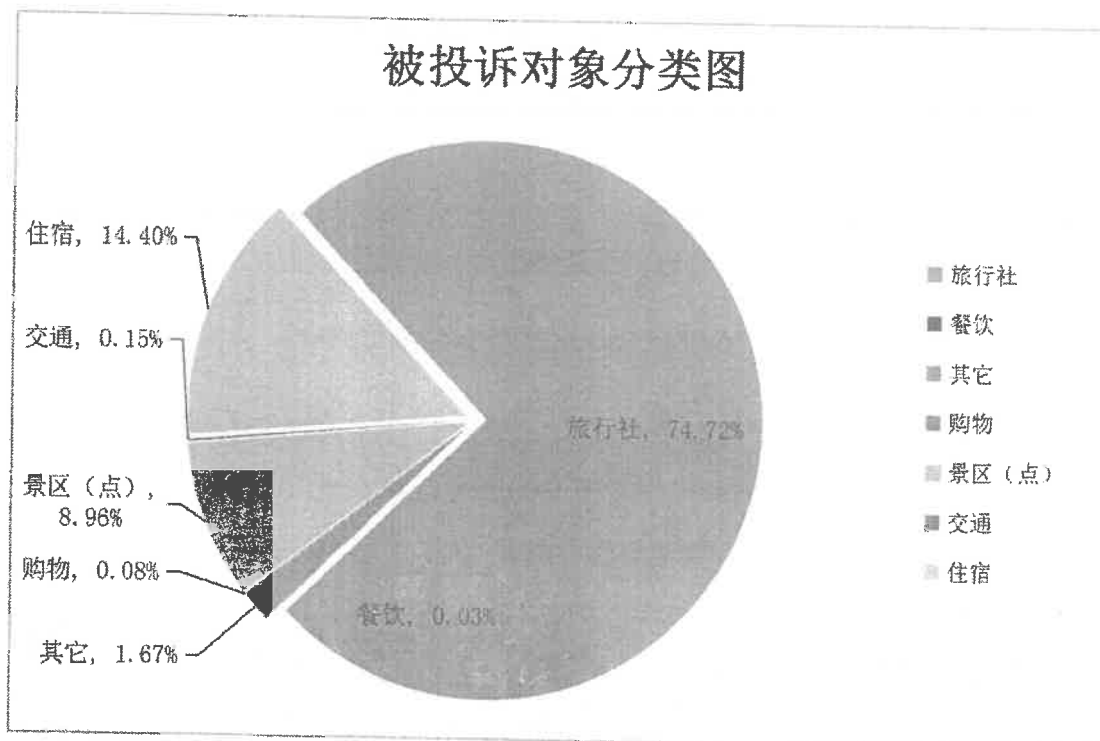
按三大市场来划分，第一季度国内旅游投诉 4860 宗，占受理投诉总数的 59.16%；出境旅游投诉 3352 宗，占受理投诉总数的 40.80%；入境旅游投诉 3 宗，占受理投诉总数的 0.04%。

三、理赔情况

经全省旅游执法机构调解，第一季度理赔总额为 3045.42 万元。三大市场的投诉理赔情况是：投诉国内旅游理赔 1283.45 万元，占理赔金额 42.14%；投诉出境旅游理赔 1757.46 万元，占理赔金额的 57.71%；投诉入境旅游理赔 4.51 万元，占理赔金额的 0.15%；没有出现使用质量保证金案件。

四、被投诉对象情况

从被投诉对象来分析，对旅行社的投诉仍是重点，在线旅行社投诉上升。数据显示，第一季度，投诉旅行社 5473 宗，占投诉总数的 74.72%，其中线下旅游投诉 3039 宗，在线旅游投诉 2434 宗。投诉住宿 1055 宗，占投诉总数 14.40%，投诉景区（点）656 宗，占投诉总数的 8.96%，投诉交通 11 宗，占投诉总数 0.15%，投诉购物 6 宗，占投诉总数 0.08%，投诉餐饮 2 宗，占投诉总数 0.03%，其它投诉 122 宗，占投诉总数 1.67%。

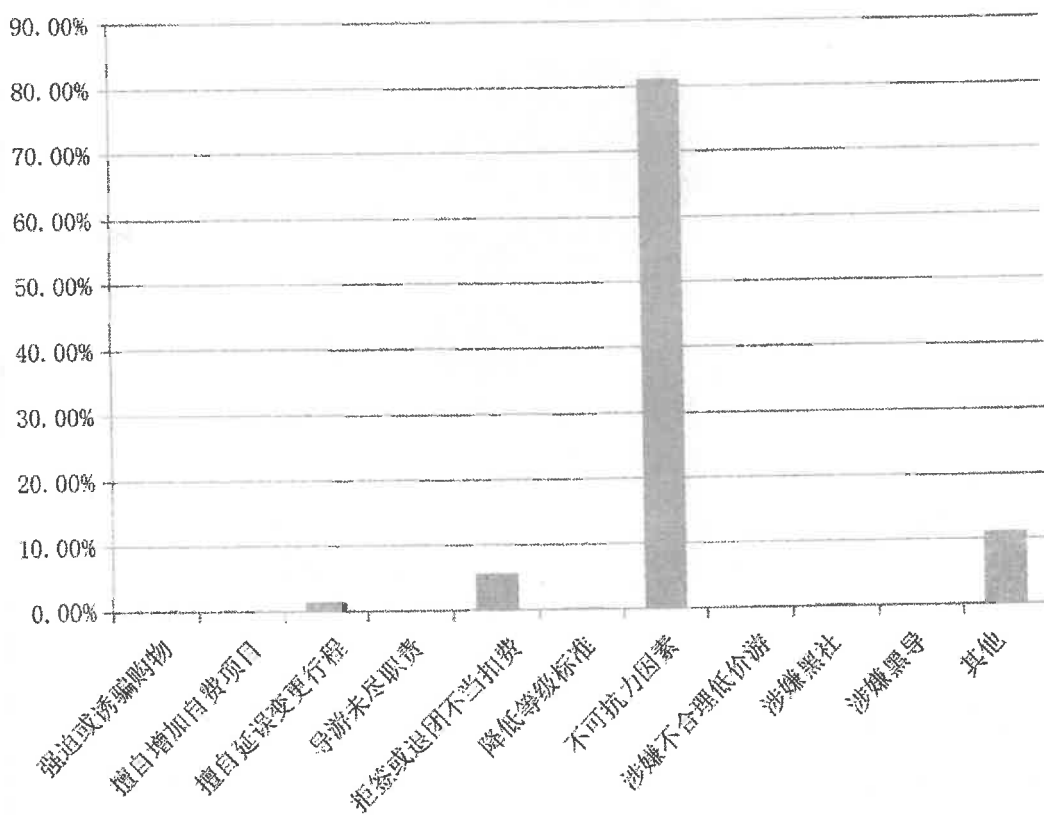


五、投诉主要类型

按投诉类别划分，投诉热点主要集中在：投诉因不可抗力因素退团退费、旅行社拒签或退团不当扣费和擅自增加自费项目等问题。数据显示，投诉因不可抗力因素 6656 宗，

占全部投诉的 81.02%；拒签或退团不当扣费 460 宗，占全部投诉的 5.60%；擅自延误变更行程 116 宗，占全部投诉的 1.41%；降低等级标准 24 宗，占全部投诉的 0.29%；涉嫌黑社 16 宗，占全部投诉的 0.19%；强迫或诱骗购物 15 宗，占全部投诉的 0.18%；导游未尽职责 10 宗，占全部投诉的 0.12%；擅自增加自费项目 6 宗，占全部投诉的 0.07%；涉嫌黑导 2 宗，占全部投诉的 0.02%；涉嫌不合理低价游 1 宗，占全部投诉的 0.01%；其他 909 宗，占全部投诉的 11.07%。

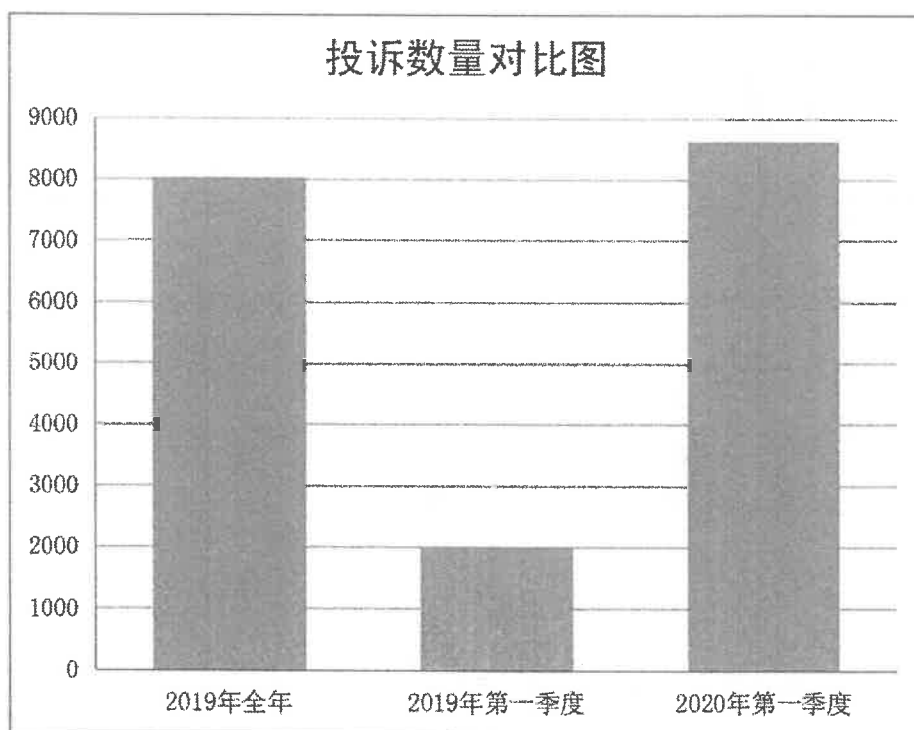
投诉类型分类图



六、主要特点

（一）因疫情的影响投诉总量剧增，理赔金额大增

2019年全年收到的旅游投诉总量是8029宗，今年第一季度接到旅游投诉8618宗，已超过2019年全年的总投诉量。今年第一季度比2019年第一季度的旅游投诉案件增加了6620件，增幅达3.31倍。2019年全年约理赔金额是660万元，2019年第一季度是141.2万元，今年第一季度理赔总额为3045.42万元，同期同比增长21.6倍。

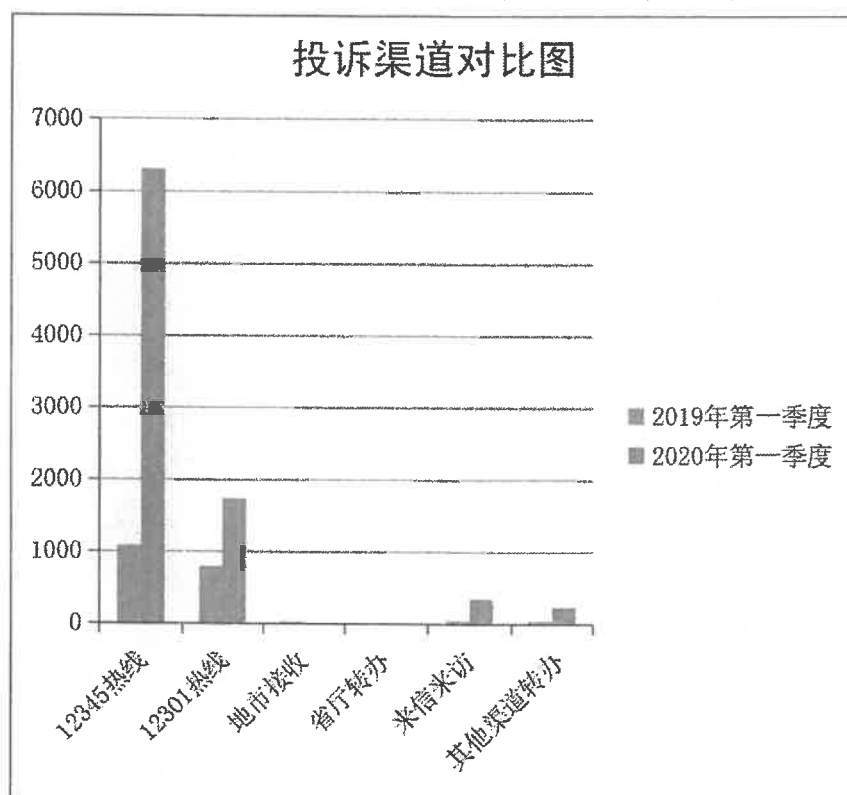


（二）投诉受理和处理迅速

今年第一季度正式受理的旅游投诉8215宗，因疫情退团退款受理的投诉是6967宗，结案6267宗，结案率为89.17%。据6月初1230全国旅游投诉举报平台的统计，我省18个市3月底前受理的涉疫旅游投诉清零，结案率达100%。

（三）投诉渠道方面有所变化

与比去年同期相比，12345 热线接到的旅游投诉是 6307 宗，同比上升 483.44%，增幅达 4.8 倍；占 2020 年第一季度总投诉量的 73.18%，占比上升 19 个百分点。12301 热线接到的旅游投诉是 1730 宗，同比上升 119.26%；占 2020 年第一季度总投诉量的 20.07%，占比下降 16 个百分点。



（四）投诉的类型变化大

根据第一季度的投诉类型的分析，在受理的 8215 宗投诉中，因不可抗力因素和拒签或退团不当扣费投诉的共 7116 宗，占第一季度总投诉的 86.62%。

七、下一步工作

经过各级旅游主管部门的共同努力，旅游投诉已经由调解高峰开始减缓，但旅游企业退款期延误的问题也引起了游客不断重复投诉。下一步工作，一是指引各地进一步简化投诉程序，充分利用电话、微信、互联网等手段为游客宣传旅游行业法律法规，为游客维权提供法律咨询。二是将继续指导各旅游投诉处理机构进一步采取有力措施，加强涉疫旅游投诉退款后续问题处理工作，做好疫情防控社会维稳工作，有序引导旅游行业复工复产。三是下半年搞好旅游投诉培训学习，提高调解成效。指导各地继续加强联系法院和司法行政部门，邀请专业人员支持地市加强培训学习。完善诉调对接、警调对接、访调对接等多元化纠纷解决机制。熟练掌握调解程序、调解协议、调解监督，统一规范调解流程，全时监管，确保调解的公平性，努力提高调解成功率。

专此通报。

