**广东省文化和旅游厅关于2020年第二季度旅游诉情况的通报**

根据各地市报送的旅游投诉数据，现将2020年第二季度全省旅游投诉情况通报如下：

**一、基本情况**

第二季度全省共接到旅游投诉4811宗，正式受理4116宗，不予受理695宗，受理率为85.55%，已办结3244宗，正在办理872宗，结案率为78.81%。其中，因疫情退团退费的投诉受理了3510宗，结案2805宗。通过各地级市12345政府服务热线接受旅游投诉3655宗，受理3043宗，不予受理612宗，已办结2337宗；通过“全国旅游监管服务平台（12301）”接受旅游投诉1036宗，受理961宗，不予受理75宗，已办结802宗；省厅转办2宗，受理1宗；受理来信来访投诉62宗，受理58宗，其他渠道转办56宗，受理53宗。

**二、旅游三大市场情况**

按三大市场来划分，第二季度国内旅游投诉1891宗，占受理投诉总数的45.94%；出境旅游投诉2213宗，占受理投诉总数的53.77%；入境旅游投诉12宗，占受理投诉总数的0.29%。

**三、理赔情况**

经全省旅游执法机构调解，第二季度理赔总额为2080.50万元。三大市场的投诉理赔情况是：投诉国内旅游理赔571.88万元，占理赔金额27.48%；投诉出境旅游理赔1503.48万元，占理赔金额的72.27%；投诉入境旅游理赔5.15万元，占理赔金额的0.25%。没有出现使用质量保证金案件。

**四、被投诉对象情况**

从结案案件的被投诉对象来分析，对旅行社的投诉仍是重点。数据显示，第二季度，投诉旅行社2316宗，占投诉总数的71.39%，其中线下旅游投诉1643宗，在线旅游投诉673宗。投诉景区（点）590宗，占投诉总数的18.19%，投诉住宿104宗，占投诉总数3.21%，投诉交通9宗，占投诉总数0.28%，投诉餐饮4宗，占投诉总数0.12%，投诉购物3宗，占投诉总数0.09%，其它投诉218宗，占投诉总数6.72%。

**五、投诉主要类型**

从受理案件的投诉类别划分，投诉热点主要集中在：投诉因不可抗力因素退团退费、旅行社降低等级标准、拒签或退团不当扣费、导游未尽职责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3508宗，占全部投诉的85.23%；降低等级标准25宗，占全部投诉的0.61%；拒签或退团不当扣费11宗，占全部投诉的0.27%；导游未尽职责10宗，占全部投诉的0.24%；涉嫌黑社8宗，占全部投诉的0.19%；强迫或诱骗购物6宗，占全部投诉的0.15%；擅自延误变更行程4宗，占全部投诉的0.10%；涉嫌不合理低价游1宗，占全部投诉的0.02%；其他543宗，占全部投诉的13.19%。

**六、主要特点**

（一）投诉量同比增长较大，环比有所下降，理赔金额大

今年第二季度接到旅游投诉4811宗，比2019年第二季度的投诉案件增加了3074宗，同比增长了176.97%；比今年第一季度的投诉案件减少了3074宗，环比减少了44.17%。2019年全年理赔金额约660万元，第二季度是133.86万元，今年第二季度理赔总额为2080.50万元，与2019年第二季度同比增长14.54倍，是2019年全年理赔金额的3.15倍。

（二）旅游投诉高峰已过，近期投诉量下降明显

根据对我省在全国旅游投诉举报平台12301热线收到的旅游投诉量的动态监测，旅游投诉已由投诉高峰期开始减缓，但在第16-18周（4月12日-5月2日）旅游投诉量再次上一个高峰，根据12301热线游客投诉原因的分析，主要原因是部分游客在第一季度与旅游企业自行沟通协商无法得到解决后，在旅游投诉受理期限结束前提出了投诉，部分游客是因提前在旅行社预定在“五一”小长假的出游，因疫情影响被取消和延期而进行了投诉。在12301热线第16-18周收到的投诉，因退团退费而投诉达99.78%。根据全省第二季度的投诉类型的分析，在受理的4116宗投诉中，因不可抗力因素退团退费的投诉共3508宗，占第二季度总投诉的85.23%。

（三）重复性旅游投诉持续增加

受疫情的影响，今年第二季度全省共接到旅游投诉4811宗，受理率为85%，结案率仅为78%，其中最重要的原因是第二季度部分旅游企业因退款期限持续延误和部分旅行社在第一季度承诺不退款，改为延期出行的旅游团因疫情影响依然无法出团，引起了游客的重复投诉。

（四）景区及住宿投诉开始增多，关注景区防疫措施及安全

随着我省疫情趋势向好，周边游开始升温，但个别景区防疫措施执行不到位，游客投诉增多。近期漂流及非星级酒店成为投诉热点，投诉原因主要是服务质量不达标，存在安全隐患。为此，清远市文化广电旅游体育局约谈相关企业，督促其进行整改。

**七、下一步工作**上半年受疫情影响，全国没有恢复跨省团队旅游经营活动，7月14日，文化和旅游部办公厅下发了《关于推进旅游企业扩大复工复业有关事项的通知》(文旅发电〔2020〕104号)，按照文件的有关部署要求，我厅立即下发了《广东省文化和旅游厅关于推进旅行社组织跨省游等有关事项的通知》(粤文旅市〔2020〕59号)，指导旅行社及在线旅游企业在严格落实疫情防控各项措施的前提下，恢复经营跨省（区、市）团队旅游与“机票+酒店”业务。7月底，最高人民法院、司法部联合文化和旅游部下发了《关于依法妥善处理涉疫情旅游合同纠纷有关问题的通知》（法〔2020〕182号)。

下一步主要工作，**一是**指导各地要进一步提高政治站位，增强大局意识，高度重视常态化疫情防控中旅游投诉处理工作，加强组织领导，确保有充足的人力、物力和财力保障，并加强协调配合，落实旅游投诉处理属地管理责任，共同化解各类旅游投诉和涉疫情旅游合同纠纷。**二是**继续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。**三是**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。**四是**各级文化旅游管理部门，充分利用并发挥12301、12345两条服务热线的社会监督作用，按照要求和流程，妥善处理好旅游投诉。同时，发挥全省各地旅游协会、酒店业商会、导游协会、旅行社行业协会和旅游景区协会等组织的力量，形成旅游投诉纠纷调解合力。为促进旅游业与经济社会持续发展、维护社会稳定提供服务和保障。

专此通报。 广东省文化和旅游厅

2020年7月30日