

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 2021 年 第二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 2021 年第二季度旅游投诉情况的通报》转发给你们，结合各地实际，请认真贯彻落实。

揭阳市文化广电旅游体育局

2021 年 8 月 5 日



公开方式：依申请公开

广东省文化和旅游厅

粤文旅综执〔2021〕132号

广东省文化和旅游厅关于2021年第二季度 旅游投诉情况的通报

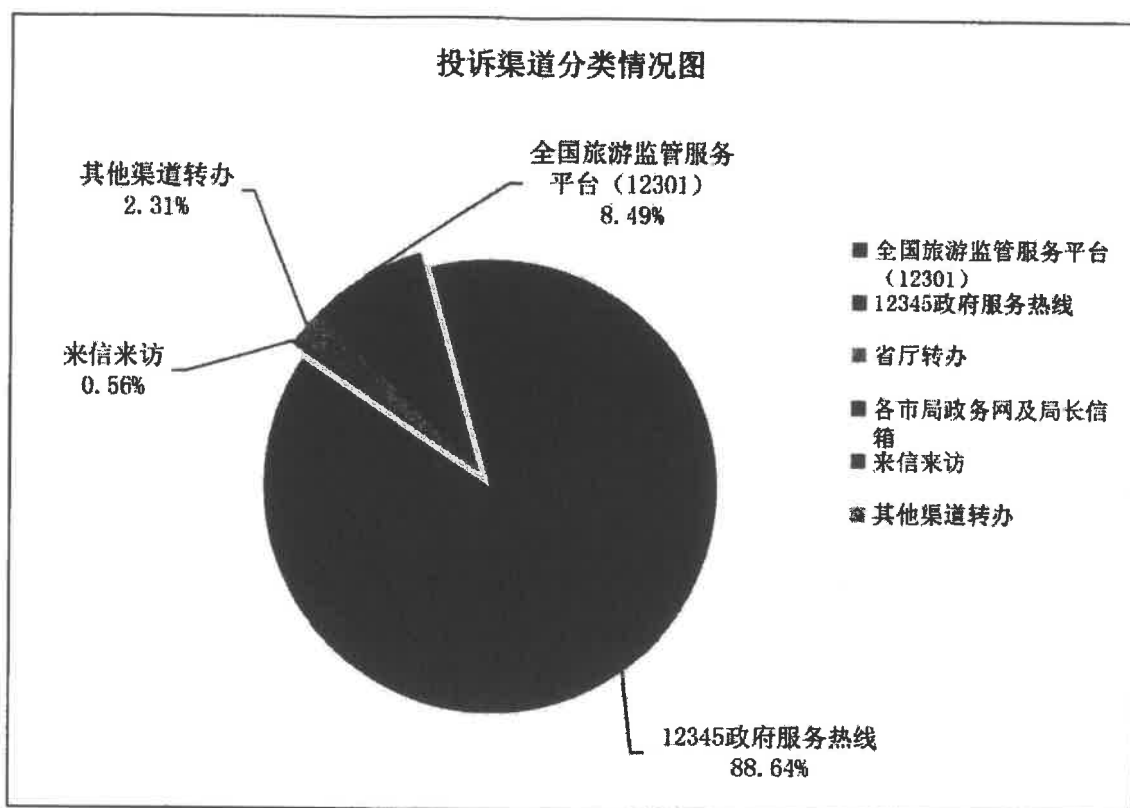
各地级以上市文化广电旅游体育局：

结合各地市报送的旅游投诉数据及监测结果，现将2021年第二季度全省旅游投诉情况通报如下：

一、基本情况

截至2021年6月30日，第二季度全省共接收旅游投诉2915宗，正式受理2508宗，不予受理407宗，受理率为86.04%，已办结1993宗，正在办理515宗，结案率为79%。其中，通过各地级市12345政府服务热线接收旅游投诉2567宗，受理2223宗，不予受理344宗，已办结1786宗；通过12301全国旅游监管服务平台接收旅游投诉272宗，受理213宗，不予受理59宗，已办结149宗；来信来访形式接收旅游投诉14宗，受理14宗，已办结12宗；其他渠道转办旅游投诉

62 宗，受理 58 宗，不予受理 4 宗，已办结 46 宗。



二、市场情况

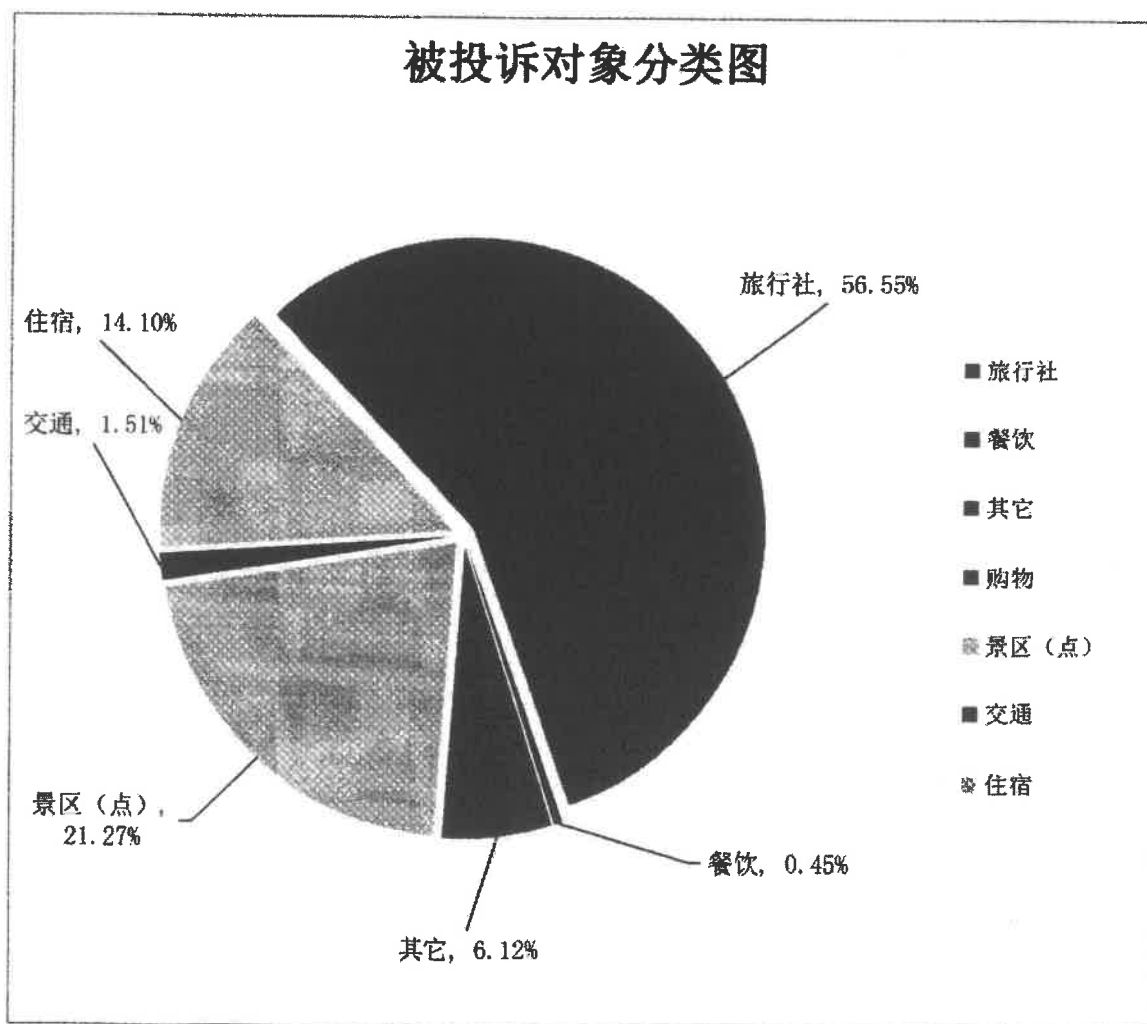
按三大旅游市场划分，第二季度国内旅游投诉受理 2376 宗，占受理投诉总数的 94.74%；出境旅游投诉受理 102 宗，占受理投诉总数的 4.07%；入境旅游投诉受理 30 宗，占受理投诉总数的 1.19%。

三、理赔情况

经各地市旅游执法机构调解，第二季度理赔总额为 340.03 万元。其中，国内旅游投诉理赔 274.81 万元，占理赔总额的 80.82%；出境旅游投诉理赔 65.22 万元，占理赔总额的 19.18%。本季度没有出现使用旅游质量保证金情况。

四、被投诉对象情况

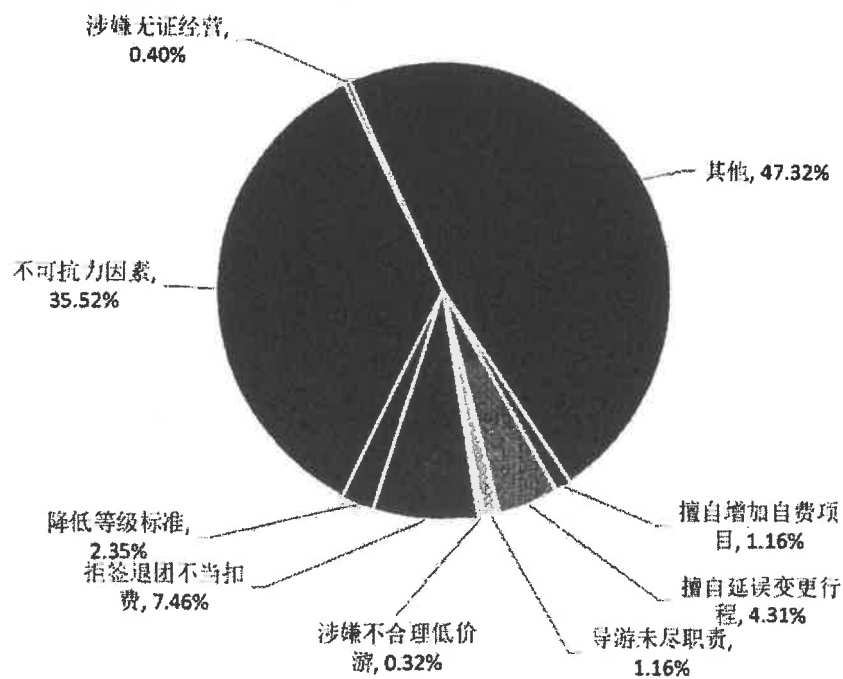
从结案案件的被投诉对象来分析，第二季度投诉旅行社 1127 宗，其中投诉线下旅游企业 735 宗，在线旅游企业 392 宗，占投诉总数的 56.55%；投诉景区（点）424 宗，占投诉总数的 21.27%；投诉住宿 281 宗，占投诉总数 14.10%；投诉交通 30 宗，占投诉总数 1.51%；投诉餐饮 9 宗，占投诉总数 0.45%；其它投诉 122 宗，占投诉总数 6.12%。



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、拒签或退团不当扣费、擅自延误变更行程、旅行社降低等级标准、导游未尽职责、擅自增加自费项目和涉嫌无证经营等问题。数据显示，投诉涉及不可抗力因素 891 宗，占投诉总量的 35.52%；拒签或退团不当扣费 187 宗，占投诉总量的 7.46%；擅自延误变更行程 108 宗，占投诉总量的 4.31%；降低等级标准 59 宗，占投诉总量的 2.35%；导游未尽职责 29 宗，占投诉总量的 1.16%；擅自增加自费项目 29 宗，占投诉总量的 1.16%；涉嫌无证经营 10 宗，占投诉总量的 0.40%；涉嫌不合理低价游 8 宗，占投诉总量的 0.32%；其他投诉 1187 宗，占投诉总量的 47.32%。

投诉类型分类图



六、主要特点

(一) 投诉总量同比下降，环比上升。2021年第二季度全省共接到旅游投诉 2915 宗，与 2020 年同期相比减少 1896 宗，同比下降 39.41%；由于受到新冠疫情的影响，今年第二季度旅游投诉比第一季度增加 297 宗，环比上升 11.34%。

(二) 被投诉对象相对集中。统计数据显示，被投诉对象主要集中在旅行社、旅游景区景点和旅游住宿等方面，其中不可抗力、拒签或退团不当扣费、擅自延误变更行程、降低等级标准等因素是造成投诉纠纷的主要原因。第二季度，旅客投诉旅行社 1127 宗，占总投诉量的 56.55%，环比上升 24.81%；投诉景区景点 424 宗，占总投诉量的 21.27%，环比下降 4.29%；投诉旅游住宿 281 宗，占总投诉量的 14.10%，环比上升 26%；投诉旅游交通、餐饮及其它问题 161 宗，占总投诉量的 8.08%。

(三) 投诉渠道导向作用收效明显。自国务院办公厅下发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》后，各地加快了 12345 政府服务热线与 12301 旅游服务热线整合步伐，加大了旅游纠纷投诉渠道宣传力度，导向作用收效明显，便民服务质量、效率有效提高。数据显示，第二季度通过 12345 政府服务热线接收旅游投诉 2567 宗，占季度总投诉量的 88.06%，环比上升 16.89%；游客通过 12301 全国旅

游服务热线投诉 272 宗，环比下降 13.38%。

（四）理赔金额总体下降。今年第二季度全省旅游纠纷理赔金额 340.03 万元，比第一季度减少 259.93 万元，环比降低 43.32%；与 2020 年同期相比减少 1740.50 万元，同比降低 83.66%。理赔金额总体呈下降趋势。

七、下一步工作

在疫情防控常态化条件下，各地旅游主管部门要进一步加强旅游消费提示和普法宣传工作：一是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，落实旅游投诉处理属地管理责任，妥善处理好旅游投诉，不断提升旅游投诉受理率和结案率，积极化解矛盾纠纷，严防群体性事件，切实维护游客和旅游企业的合法权益。二是坚持便民高效和专业相结合，坚持诉求受理和业务办理相衔接，加强对旅游者普遍性诉求的研究分析，总结投诉规律，及时发布日常旅游和假期出行旅游消费提示，解决共性问题；通过线上线下多种形式对游客、旅游企业加强普法宣传，营造旅游市场守法经营、依法办事的良好局面。三是按照国务院办公厅下发的《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》的要求，各地旅游主管部门要根据本地实际，加强与其他部门业务系统互联互通和信息共享，坚持互联互通和协同发展相促进。四是各地旅游主管部门要

充分利用 12301 全国旅游服务热线和 12345 政府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。

