

广东省文化和旅游厅

粤文旅综执〔2022〕154号

广东省文化和旅游厅关于2022年第三季度 旅游投诉情况的通报

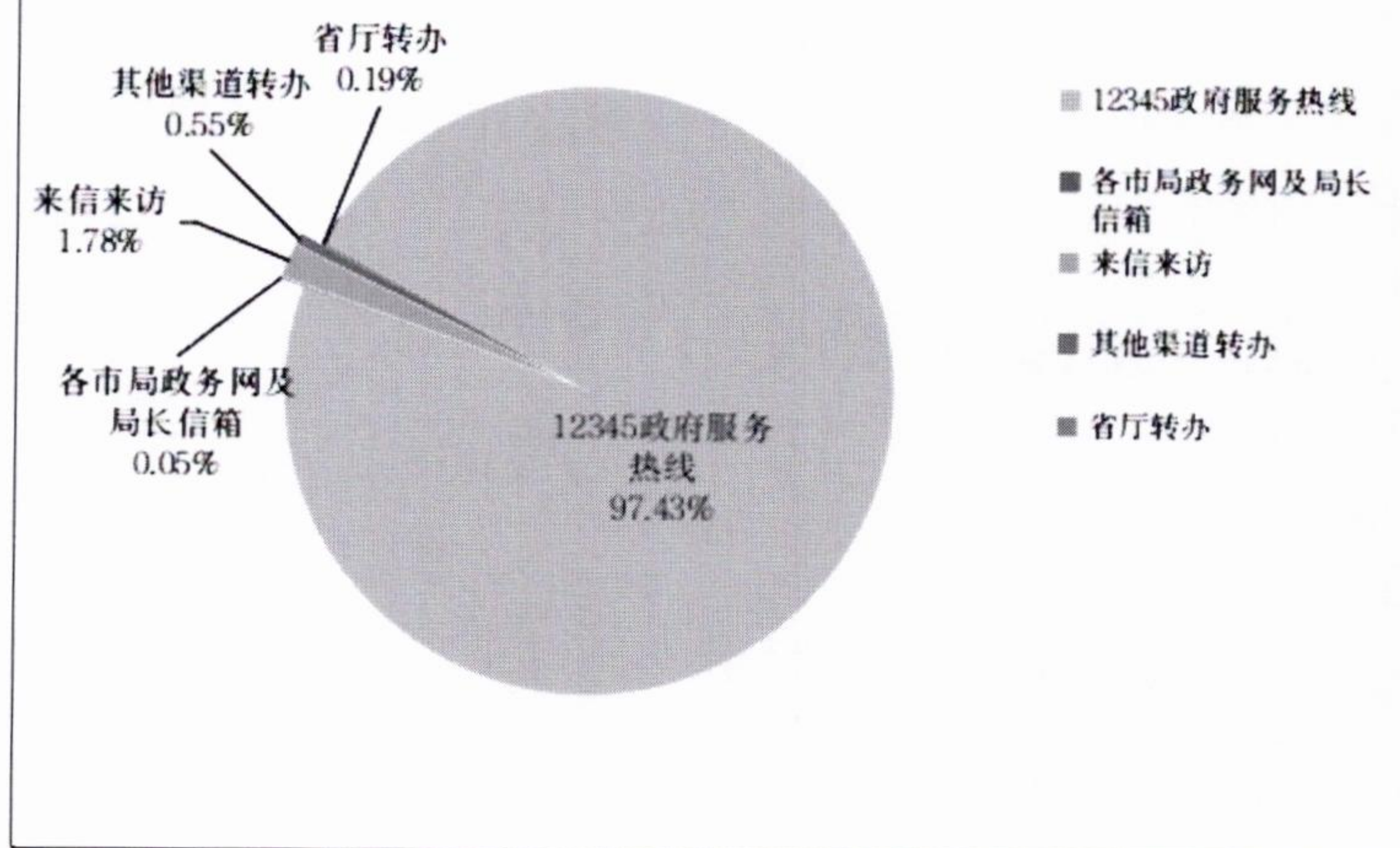
各地级以上市文化广电旅游体育局：

结合各地级以上市报送的旅游投诉数据及监测结果，现将2022年第三季度全省旅游投诉情况通报如下：

一、基本情况

截至2022年9月30日，第三季度全省共接到旅游投诉3654宗，正式受理3340宗，不予受理314宗，受理率为91.41%；已办结3142宗，正在办理198宗，结案率为94.07%。其中，通过各地级以上市12345政府服务热线接到旅游投诉3560宗，受理3256宗，不予受理304宗，已办结3063宗；省厅转办7宗，受理5宗，不予受理2宗，已办结5宗；各市局政务网及局长信箱接收2宗，受理2宗，已办结2宗；来信来访投诉65宗，受理62宗，不予受理3宗，已办结61宗；其他渠道接收20宗，受理15宗，不予受理5宗，已办结11宗。

投诉渠道分类情况图



二、市场情况

按三大旅游市场划分，第三季度受理国内旅游投诉 3289 宗，占受理投诉总数的 98.47%；受理出境旅游投诉 51 宗，占受理投诉总数的 1.53%；无入境旅游投诉。

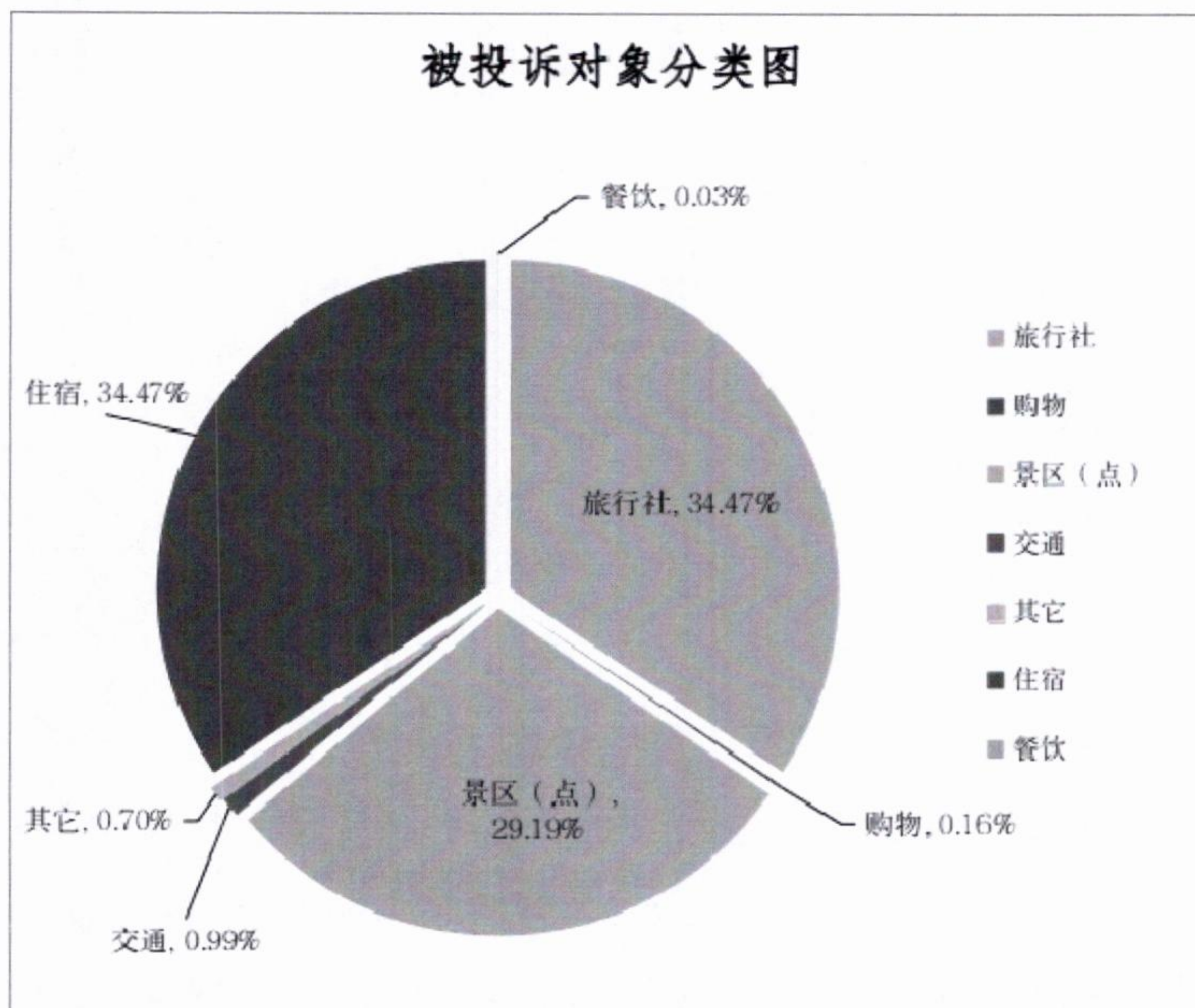
三、理赔情况

经各地旅游投诉受理机构调解，第三季度理赔总额为 502.04 万元。其中，国内旅游投诉理赔 459.62 万元，占理赔总额的 91.55%；出境旅游投诉理赔 42.42 万元，占理赔总额的 8.45%。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，第三季度投诉旅行社 1083 宗，其中投诉线下旅游企业 605 宗、在线旅游企业 478

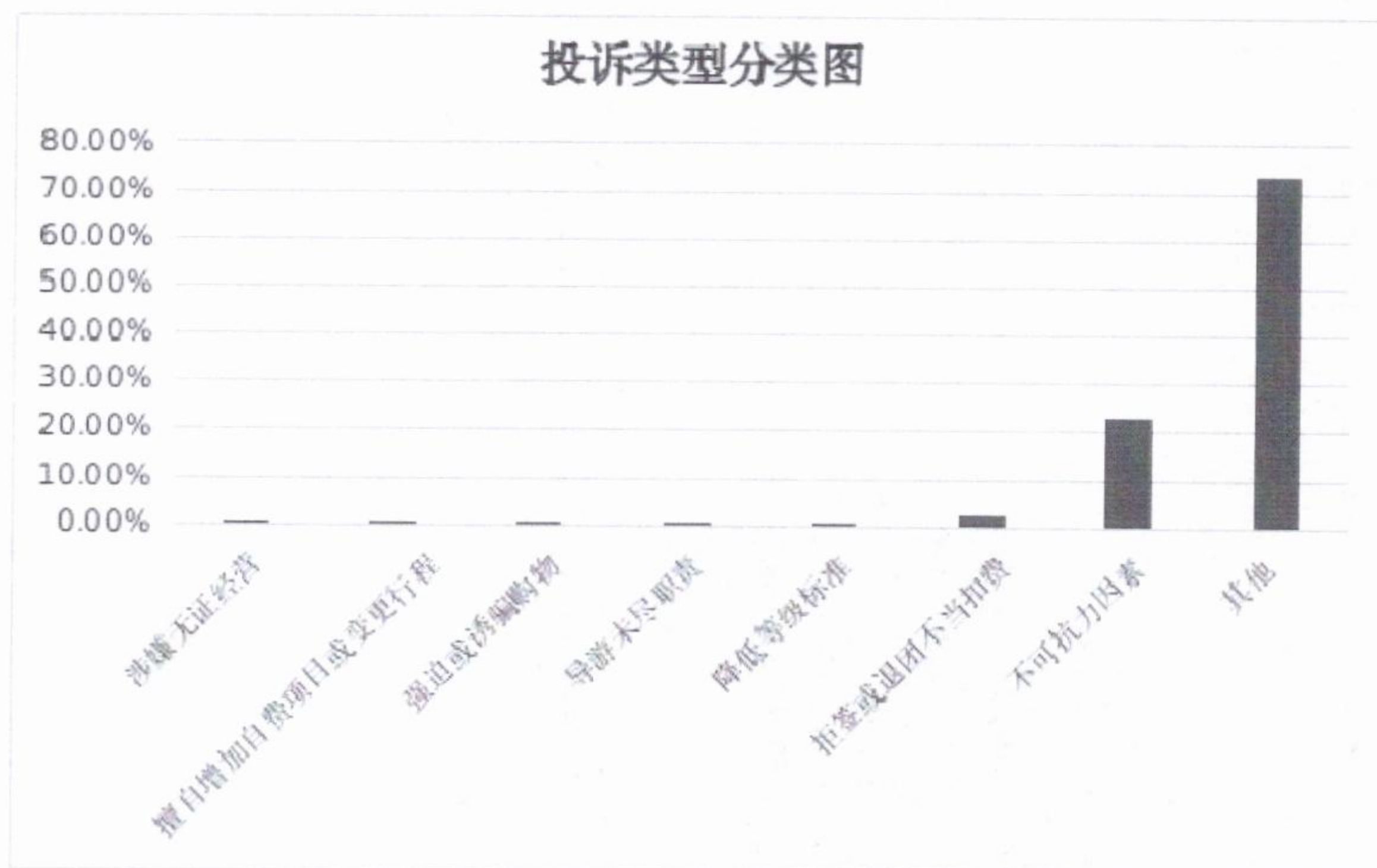
宗，占投诉总数的 34.47%；投诉住宿 1083 宗，占投诉总数的 34.47%；投诉景区（点）917 宗，占投诉总数的 29.19%；投诉交通 31 宗，占投诉总数的 0.99%；投诉购物 5 宗，占投诉总数的 0.16%；投诉餐饮 1 宗，占投诉总数的 0.03%；其它投诉 22 宗，占投诉总数的 0.7%。



五、投诉主要类型

按受理投诉的类别划分，涉嫌无证经营 1 宗，占全部投诉的 0.03%；擅自增加自费项目或变更行程 4 宗，占全部投诉的 0.12%；强迫或诱骗购物 7 宗，占全部投诉的 0.21%；导游未尽职责 9 宗，占全部投诉的 0.27%；降低等级标准 12 宗，占全部投诉的 0.36%；拒签或退团不当扣费 70 宗，占全

部投诉的 2.1%；涉及不可抗力因素 769 宗，占全部投诉的 23.02%；其他投诉（主要涉及退费、旅游景区服务质量、旅游住宿消费纠纷等）2468 宗，占全部投诉的 73.89%。



六、主要特点

一是投诉总量同比下降、环比上升。2022 年第三季度全省共接到旅游投诉 3654 宗，与 2021 年同期相比减少 1620 宗，同比下降 30.72%；比 2022 年第一季度增加 1075 宗，比第二季度增加 1442 宗，分别增长 41.68%和 65.19%。

二是被投诉对象集中。统计数据显示，被投诉对象仍主要集中在旅行社、旅游景区景点和旅游住宿等三方面，占总结案数的 98.12%。其中，旅行社方面，退费、不可抗力因素、拒签或退团不当扣费是造成投诉的主要原因；景区景点方面，主要是门票、项目设施、服务质量等问题；旅游住宿方面，主要是预订产品退订及其他消费纠纷等问题。

七、下一步工作

各地要针对 2022 年第三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**认真落实旅游投诉处理属地管理责任，畅通旅游投诉渠道，积极回应群众诉求，增强调解力量，化解矛盾纠纷，进一步提高投诉结案率。**二是**持续深入推进诉转案工作，旅游市场打击整治养老诈骗专项行动转为常态化，要高度关注以“免费游”“不合理低价游”等为噱头，以诱骗老年游客购物为目的组织违法旅游活动等相关举报投诉，切实做到有诉必接，违法必查。要深挖细究，顺藤摸瓜，该立案的要立案，加大打击力度，坚决维护老年旅游者的合法权益，进一步规范旅游市场秩序。**三是**梳理旅游投诉纠纷，编制并公布典型案例，及时发布旅游消费提示。要针对投诉比较集中的不可抗力因素、退团退费等问题，加强相关法律法规条文的宣传与解释，提醒游客关注疫情防控形势谨慎选择旅游线路、选择正规有资质的线下线上旅游产品、签订旅游合同时应注意的事项等，引导游客理性消费、依法维权；督促旅游经营企业强化法律意识，做到诚信守法经营，不断提升旅游服务质量。

专此通报。

广东省文化和旅游厅

2022 年 10 月 18 日