

广东省文化和旅游厅

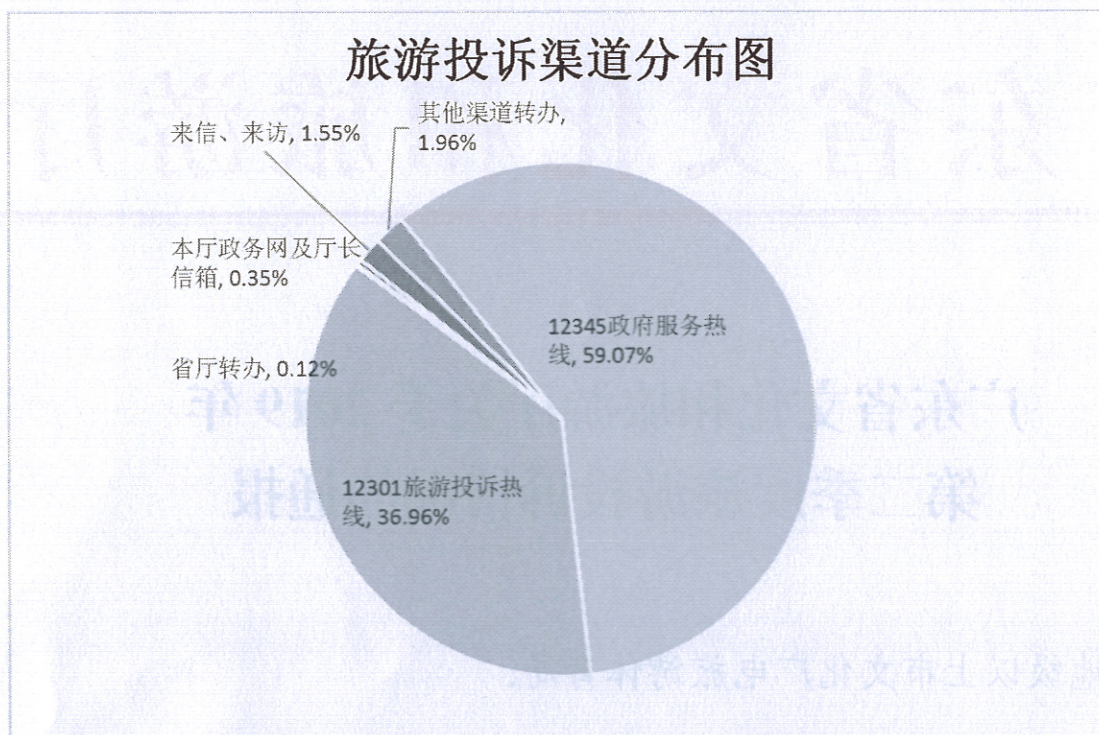
广东省文化和旅游厅关于 2019 年 第二季度旅游投诉情况的通报

各地级以上市文化广电旅游体育局：

根据各地市报送的旅游投诉数据，现将 2019 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 1737 宗，正式受理 1343 宗，不予受理 394 宗，已办结 1083 宗，正在办理 260 宗，结案率为 80.64%。其中，通过各地级市 12345 政府服务热线接受旅游投诉 1026 宗，受理 715 宗，不予受理 311 宗，已办结 585 宗；通过“全国旅游监管服务平台（12301）”接受旅游投诉 642 宗，受理 564 宗，不予受理 78 宗，已办结 436 宗；省厅转办 2 宗，受理 1 宗；各市局政务网及局长信箱 6 宗，受理 6 宗；受理来信（函）来访投诉 27 宗，受理 26 宗，其他部门转办 34 宗，受理 31 宗。



二、旅游三大市场情况

按三大市场来划分，第二季度出境旅游投诉 797 宗，占受理投诉总数的 59.34%；国内旅游投诉 546 宗，占受理投诉总数的 40.66%；入境旅游投诉 0 宗。

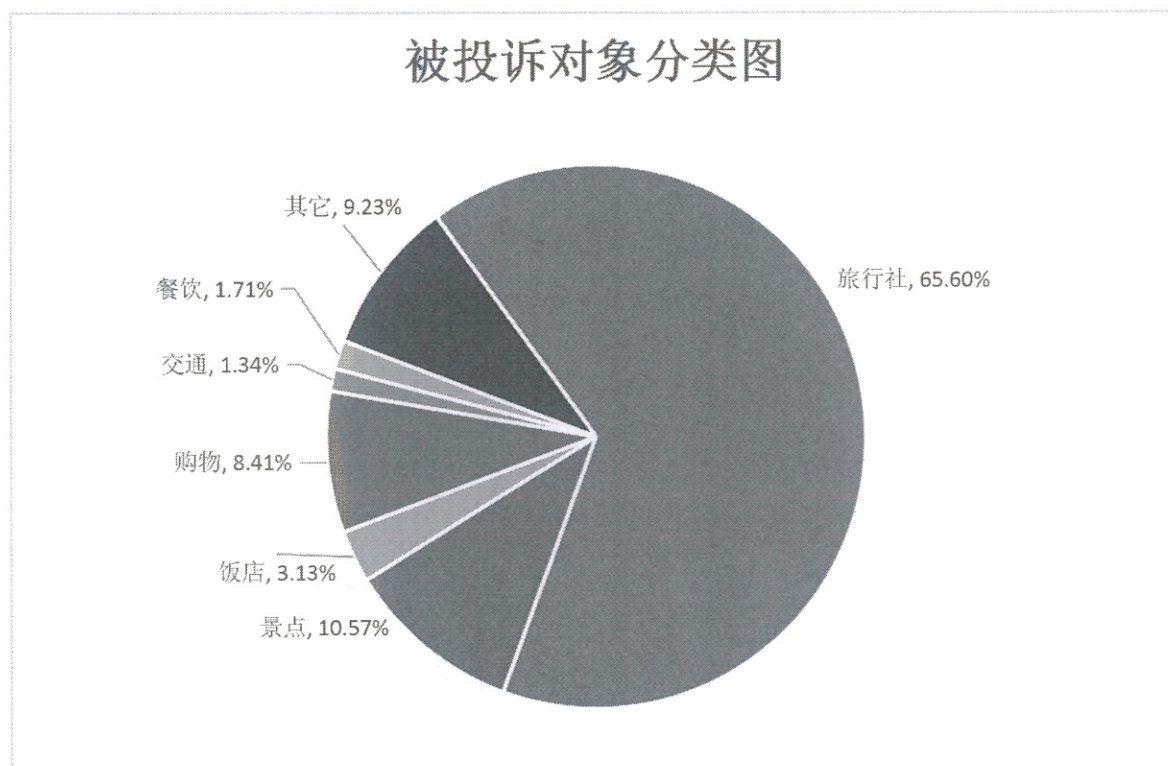
三、理赔情况

经全省旅游调解机构调解，第二季度理赔总额为 133.86 万元。三大市场的投诉理赔情况是：投诉境内旅游理赔 20.19 万元，占理赔金额 15.08%；投诉出境旅游理赔 113.67 万元，占理赔金额的 84.92%；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，第二季度，投诉旅行社 881 宗，占投诉总数的 65.60%，其中线下旅游投诉 384 宗，在线旅游投诉 497

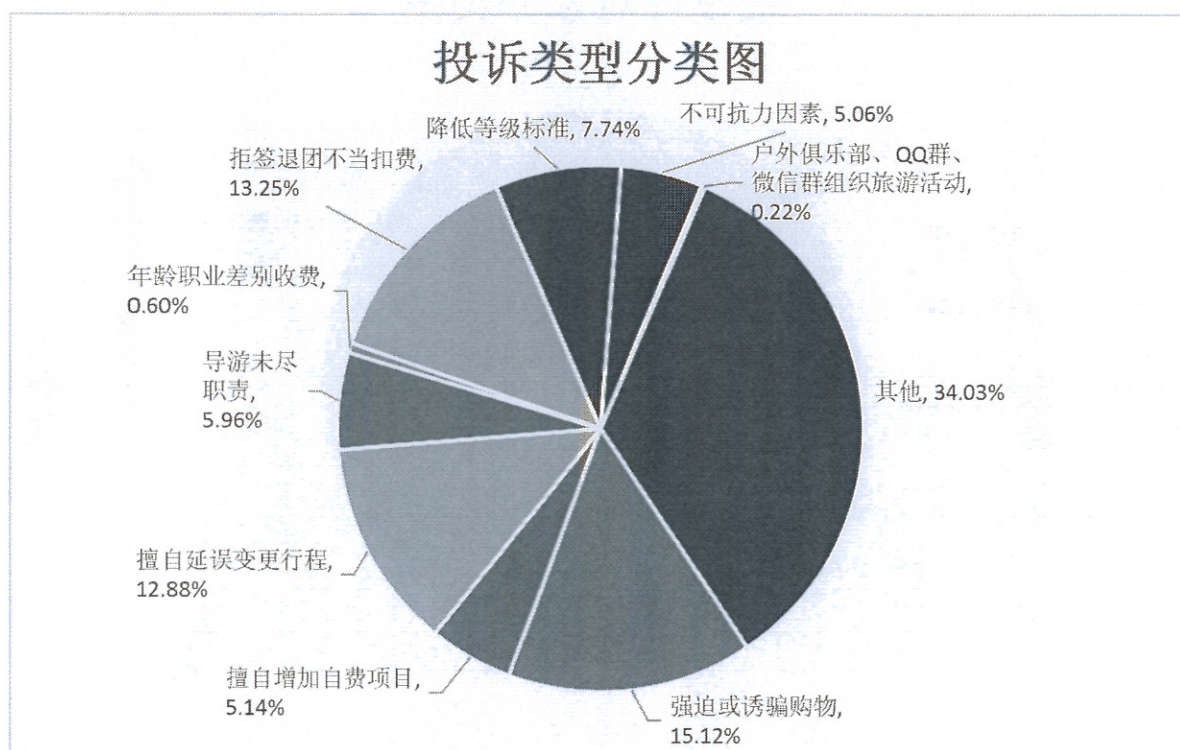
宗。投诉景点 142 宗，占投诉总数的 10.57%，投诉购物 113 宗，占投诉总数 8.41%，投诉酒店 42 宗，占投诉总数 3.13%，投诉餐饮 23 宗，占投诉总数 1.71%，投诉交通 18 宗，占投诉总数 1.34%，其它投诉 124 宗，占投诉总数 9.23%。



五、投诉主要类型

按投诉类别划分，投诉热点主要集中在：投诉旅行社强迫或诱骗购物、降低等级标准、退团不当扣费、擅自变更行程、导游未尽职责、不可抗力因素、擅自增加自费项目等问题。数据显示，投诉旅行社强迫或诱骗购物 203 宗，占全部投诉的 15.12%；游客退团不当扣费 178 宗，占全部投诉的 13.25%；擅自变更行程 173 宗，占全部投诉的 12.88%；降低等级标准 104 宗，占全部投

诉 7.74%；导游未尽职责 80 宗，占全部投诉的 5.96%；擅自增加自费项目 69 宗，占全部投诉的 5.14%；不可抗力因素 68 宗，占全部投诉的 5.06%；年龄职业差别收费 8 宗，占全部投诉的 0.6%；户外俱乐部、QQ 群、微信群组织旅游活动 3 宗，占全部投诉 0.22%；其他投诉 457 宗，占全部投诉 34.03%。



六、主要特点

（一）2019 年第二季度全省共受理各类旅游投诉 1737 宗，与去年第二季度 1368 宗相比投诉总量增加 369 宗，同比增加 26.97%。

（二）被投诉对象重点仍是旅行社，其中涉及强迫或诱骗购物的旅游投诉比例不断增长。在今年第二季度共受理强迫或诱骗购物的旅游投诉 203 宗（其中，深圳市有 174 宗），占全部投诉

的 15.12%；与去年第二季度 82 宗相比，同比增加 147.56%。主要原因一是假冒知名旅行社违法违规情况上升，尤其是深圳市的涉嫌港澳游非法经营旅游活动的投诉个案偏多。二是涉嫌不合理低价游的投诉个案偏多，尤其是网络销售“不合理低价游”导致货不对板情况上升。非法旅行社（“黑社”）利用旅游者（尤其是老年旅游者）“占便宜”“贪方便”的心理，诱骗旅游者参加“零团费”或“不合理低价”旅游团，行程中违背承诺，强制购物或自费，导致游客不满。因旅游者不理性的消费观念，正规旅行社也推出“低价购物团”应对“竞争”，导致旅游消费纠纷数量不断攀升。

针对第二季度全省旅游投诉情况，各地旅游主管部门要继续加强以下工作：**一要**通过分析投诉案例，总结投诉规律，及时整理出旅游消费提示，通过媒体发布。同时，把一些性质恶劣的案例通过媒体曝光，以儆效尤。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。**二要**结合国家文化和旅游部旅游市场秩序综合整治专项督查，加强“诉转案”工作，以旅游投诉为市场监管的切入点，特别是将涉及不合理低价游、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，作为旅游市场整治工作的重点督办案件。各地旅游主管部门要根据本地实际，继续开展旅游市场专项整治行动，特别是联合公安部门对假冒旅行社的违法行为进行重点整治，通过查办案件督促旅游企业守法经营，诚信服务，切实提升服务质量，减少游客投诉。**三要**加强第三季度信息报送工作，个别市对旅游投诉工作抓得不够，导致第二季度报送延迟。要结

合文旅部旅游质监所关于进一步加强旅游投诉工作的相关要求，
专人负责投诉处理和资料报送工作。

广东省文化和旅游厅

2019年9月18日

