

广东省文化和旅游厅

粤文旅综执〔2024〕88号

广东省文化和旅游厅关于2024年第二季度 旅游投诉情况的通报

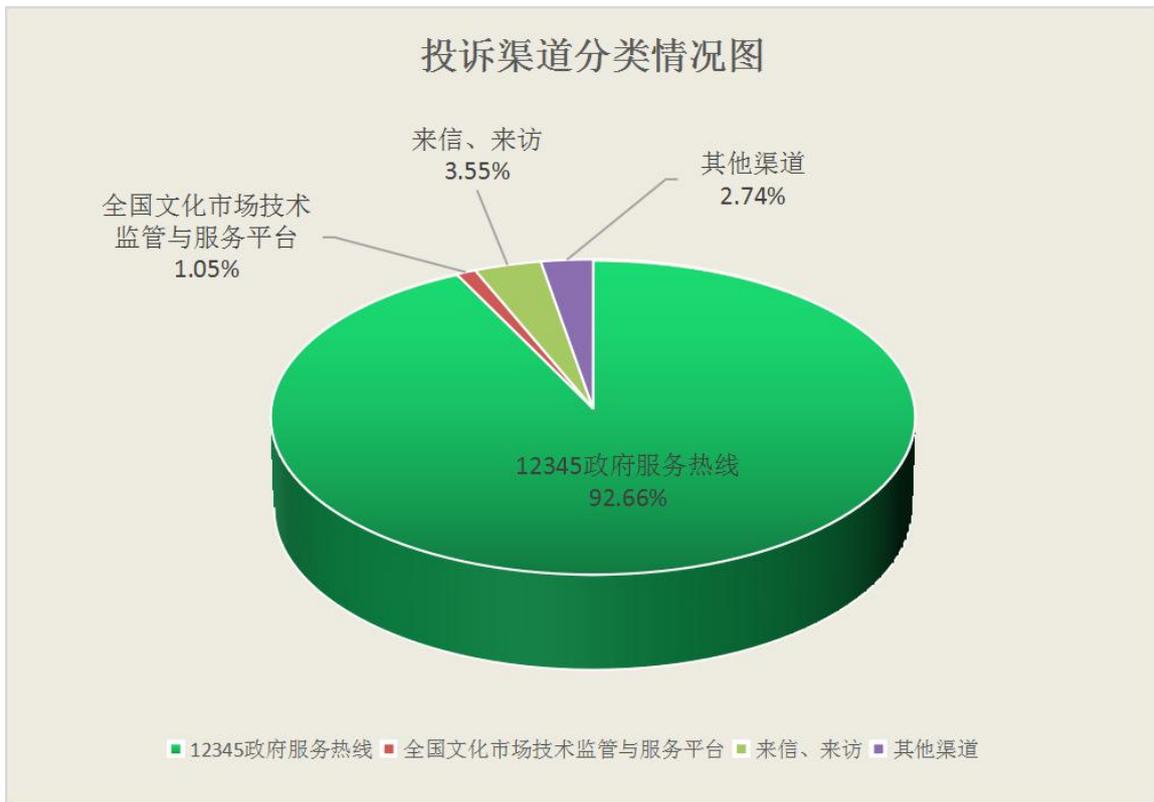
各地级以上市文化广电旅游体育局：

结合各地级以上市报送的旅游投诉数据及监测结果，现将2024年第二季度全省旅游投诉情况通报如下：

一、基本情况

截至2024年6月30日，第二季度全省各地共接到旅游投诉3646宗，正式受理2958宗，不予受理688宗，受理率为81.13%；已办结2816宗，正在办理142宗，结案率为95.2%。

从投诉渠道来看，通过各地级以上市12345政府服务热线接到的旅游投诉2741宗，占正式受理投诉的92.66%；全国文化市场技术监管与服务平台转办31宗，占正式受理投诉的1.05%；来信来访投诉105宗，占正式受理投诉的3.55%；其他渠道接收81宗，占正式受理投诉的2.74%。



二、市场情况

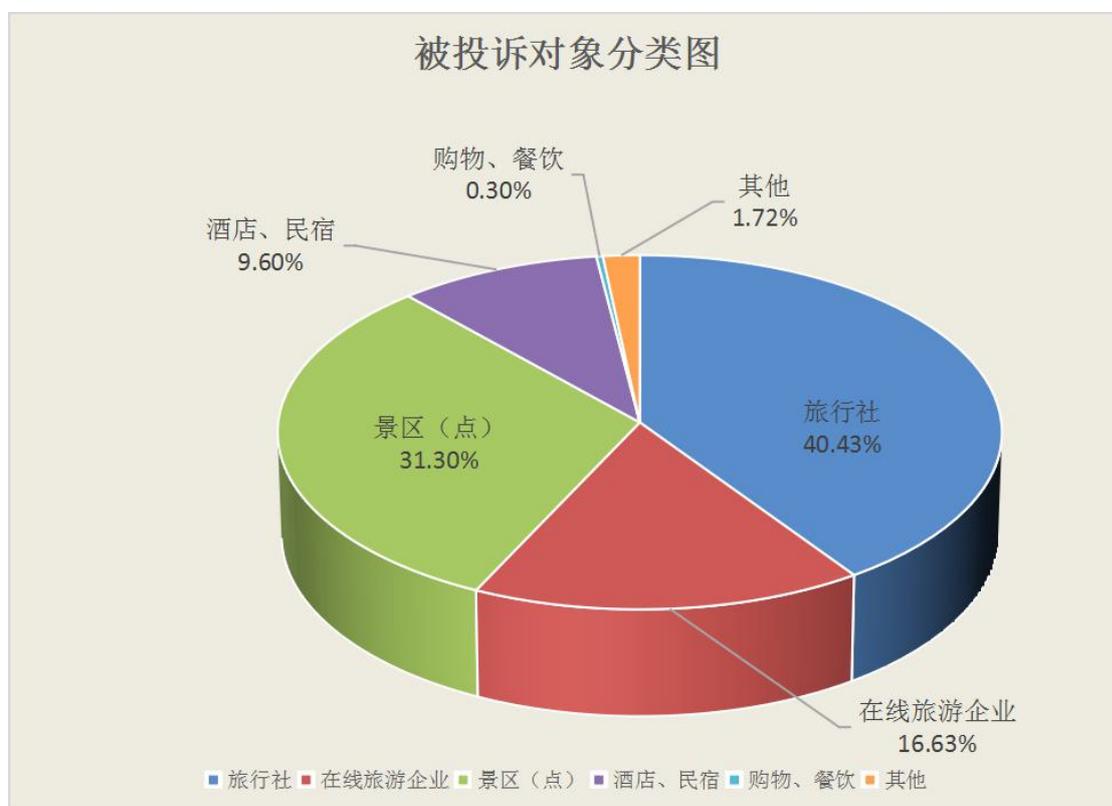
按三大旅游市场划分,第一季度受理国内旅游投诉 2585 宗,占受理投诉总数的 87.39%;受理出境旅游投诉 373 宗,占受理投诉总数的 12.61%;无入境旅游投诉。

三、理赔情况

经各地旅游投诉受理机构调解,第二季度理赔总额为 503.73 万元。其中,国内旅游投诉理赔 369.26 万元,占理赔总额的 73.31%;出境旅游投诉理赔 134.47 万元,占理赔总额的 26.69%。

四、被投诉对象情况

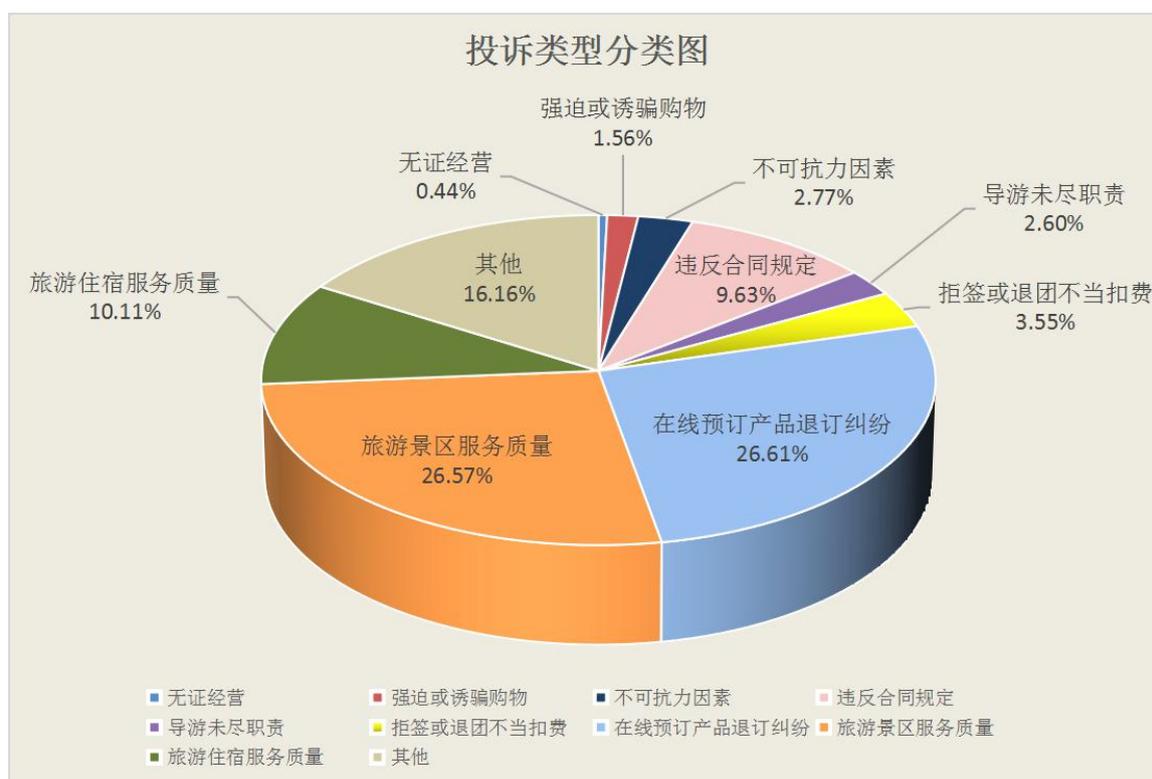
从被投诉对象分析，第二季度投诉旅行社 1196 宗，占受理投诉总数的 40.43%；投诉景区（点）926 宗，占受理投诉总数的 31.3%；投诉在线旅游企业 492 宗，占受理投诉总数的 16.63%；投诉酒店及民宿 284 宗，占受理投诉总数的 9.6%；投诉购物、餐饮 9 宗，占受理投诉总数的 0.3%；其它投诉 51 宗，占受理投诉总数的 1.72%。



五、投诉主要类型

按照受理投诉的类别划分，在线预订（包括：在线旅游平台、电商平台、旅游企业 APP 及小程序等）产品退订纠纷 787 宗，占全部投诉的 26.61%；旅游景区服务质量 786 宗，占全部

投诉的 26.57%；旅游住宿服务质量 299 宗，占全部投诉的 10.11%；违反合同约定 285 宗，占全部投诉的 9.63%；拒签或退团不当扣费 105 宗，占全部投诉的 3.55%；涉及不可抗力因素 82 宗，占全部投诉的 2.77%；导游未尽职责 77 宗，占全部投诉的 2.60%；强迫或诱骗购物 46 宗，占全部投诉的 1.56%；涉嫌无证经营 13 宗，占全部投诉的 0.44%；其他投诉 478 宗，占全部投诉的 16.16%。



六、主要特点

(一) 投诉数量明显下降。第二季度投诉总数 3646 宗，较 2023 年第二季度减少 1383 宗，同比下降 27.5%，较 2024 年第一季度减少 1706 宗，环比下降 31.88%，投诉总数同比、环比均

明显下降。

（二）涉旅行社、在线旅游企业投诉占比上升。统计数据 displays，第二季度对旅行社、在线旅游企业的投诉占投诉总数的比例分别为 40.43%、16.63%，较第一季度的 27.55%、10.52%均呈上升趋势。其中，投诉旅行社方面，主要是降低住宿等级标准、擅自延误或变更行程、擅自增加自费项目、拒签或退团不当退费、涉及不可抗力因素、导游未尽职责等服务质量问题。投诉在线旅游企业方面，主要是旅游套餐、旅游卡、住宿、门票等退订难，存在扣取高额违约金或拒不退款问题。

七、下一步工作

（一）依法、稳妥处置旅游投诉。各地要认真落实旅游投诉处理属地管理责任，进一步畅通投诉举报渠道，积极回应群众诉求，加强与市场监管、公安、司法等职能部门的协调联动，建立分级分类、快接快处、及时反馈等工作制度，探索建立多元化解旅游纠纷工作机制，依法、依规、及时、妥善处理旅游投诉纠纷，切实维护旅游者和旅游经营者的合法权益。

（二）加强暑期旅游市场形势研判和安全保障工作。暑期旅游旺季到来，游客出游需求增大，各地要加强旅游市场形势分析研判，提前发布旅游消费提示，提醒旅游者出游前合理选择旅游产品，理性消费，警惕并自觉抵制“不合理低价游”，保障自身安全和合法权益。指导督促旅行社和在线旅游企业选择符合资质的供应商、合作商，对旅游产品进行安全评估，合理规划团队旅游路线，落实旅游包车“五不租”要求。督促辖

区内 A 级旅游景区、省级以上旅游度假区严禁使用涉渔“三无”船舶搭载游客从事水上旅游经营活动。指导督促旅游景区加强现场管控，做好客流高峰期间的游客接待、疏导等工作，加强大型游乐设施设备和高风险项目的安全保障。

（三）持续加强旅游市场执法监督。各地要结合暑期旅游市场的特点，以旅游投诉为市场监管的切入点，全面检查旅行社经营资质、产品宣传、组团、行程安排、导游领队履职尽责等情况，依法查处未经许可经营旅行社业务、组织“不合理低价游”、旅行社聘用无资质导游从事导游活动、诱导或强迫购物等违法违规行为。要会同公安、交通、市场监管等部门，对扰乱旅游市场、损害游客合法权益的行业乱象问题进行重点整治，通过查办典型案件，督促旅游企业守法诚信经营，进一步提升服务质量，维护旅游市场良好秩序。

附件：2024 年第二季度旅游投诉典型案例



公开方式：主动公开

抄送：厅领导，机关各处（室）、驻厅纪检监察组。

附件

2024 年第二季度旅游投诉典型案例

——某景区核心游览项目暂停开放 同意年卡购买者退款

案情简介

4月24日，郑女士支付198元（有消费凭证）购买江门某景区年卡。5月1日，景区对外公告，因设备升级改造，大量游乐设备需停止运行。郑女士认为这将导致会员无法享受应有的权益，要求景区延长年卡时间或者退款。

经属地旅游投诉处理机构调查，该景区因升级改造，部分项目需暂停开放，已通过公众号向社会公告。景区相关负责人电话联系郑女士，向其做出解释，并承诺可以兑换价值更高的船票，但郑女士坚持退卡退款。经属地旅游投诉处理机构调解，景区最后同意全额退款。

案件评析

《中华人民共和国旅游法》第四十四条第三款规定：“景区内的核心游览项目因故暂停向旅游者开放或者停止提供服务的，应当公示并相应减少收费”。《中华人民共和国消费者权益保护法》第十七条规定：“经营者应当听取消费者对其提供的商品或服务的意见，接收消费者的监督”。本案中，景区核

心游览项目暂停开放，影响了旅游者特别是已购买年卡的消费者的游玩体验，景区应当耐心与旅游者沟通解释，听取游客的合理意见，改进有关工作。

建议提示

旅游经营者要加强日常管理工作，及时公示其提供的旅游产品和服务的真实信息，保障旅游者的知情权。旅游者在购买旅游产品时，要详细了解使用条件、时限要求、退改条件等条款，妥善保存合同、付款凭证、发票等各类凭证，避免发生纠纷时无法提供。若发生纠纷，可先与旅游经营者协商，若协商无果，可向旅游投诉处理机构或消委会投诉，依法理性维权。