

广东省文化和旅游厅

粤文旅综执〔2025〕46号

广东省文化和旅游厅关于2025年第一季度 文化和旅游市场举报投诉情况的通报

各地级以上市文化广电旅游体育局：

依据各地级以上市报送的文化和旅游市场举报投诉数据，经分析研究，现将2025年第一季度全省文化和旅游市场举报投诉情况通报如下：

一、总体情况

今年第一季度，逢元旦、春节假期，全省文化和旅游市场活跃，举报投诉较平时有所增长，但总体形势同比向好。各地共受理文化和旅游市场举报投诉4747宗，较2024年第一季度减少1823宗，同比下降27.75%；较2024年第四季度增加1255宗，环比上升35.94%。其中，举报975宗，占比20.54%；投诉3772宗，占比79.46%；共办结4526宗，办结率为95.34%。从区域分布来看，珠三角地区举报投诉数量较多，粤北地区数量相对较少。

二、文化和旅游市场举报情况

（一）基本情况

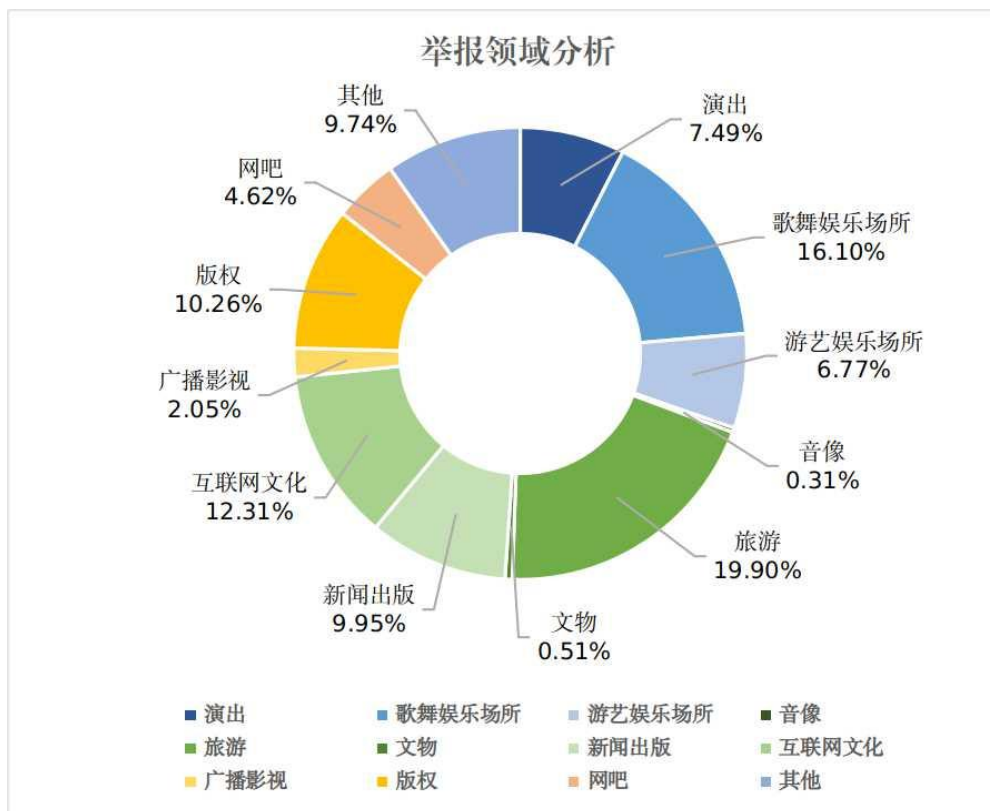
第一季度全省各地共受理文化和旅游市场举报975宗，已办

结 886 宗，办结率为 90.87%。其中，12345 政府服务热线 830 宗，占举报总数的 85.13%；全国文化市场技术监管与服务平台转办 95 宗，占举报总数的 9.74%；来信来访 39 宗，占举报总数的 4%；其他渠道 11 宗，占举报总数的 1.13%。

受理文化和旅游市场举报总数排名前五的地市分别是：广州 470 宗，占 48.21%；佛山 168 宗，占 17.23%；汕头 87 宗，占 8.92%；惠州 72 宗，占 7.38%；湛江 49 宗，占 5.03%。

（二）市场情况

从举报领域来看，旅游 194 宗，占举报总数的 19.9%；歌舞娱乐场所 157 宗，占举报总数的 16.1%；互联网文化 120 宗，占举报总数的 12.31%；版权 100 宗，占举报总数的 10.26%；新闻出版 97 宗，占举报总数的 9.95%；演出 73 宗，占举报总数的 7.49%；游艺娱乐场所 66 宗，占举报总数的 6.77%；网吧 45 宗，占举报总数的 4.62%；广播影视 20 宗，占举报总数的 2.05%；文物 5 宗，占举报总数的 0.51%；音像 3 宗，占举报总数的 0.31%；其他 95 宗，占举报总数的 9.74%。



（三）主要特点

一是**旅游市场违规举报环比增多**。元旦、春节期间旅游消费群体大幅提升，涉旅举报数量上涨，反映的问题主要包括：旅行社未履行合同约定、在线平台违规经营旅行社业务等。

二是**版权领域违规呈现多样化**。第一季度版权类举报数量较2024年第四季度环比上升36.99%，举报问题主要集中在：从“拼多多”“抖音”等电商平台向各大直播平台扩散出售盗版出版物、售卖手法更隐蔽且更多样化，网络游戏侵犯著作权，电影院偷拍盗录非法传播春节期间热播电影等。

三是**文化市场擅自经营问题仍为违规重点**。相关举报主要集

中在：歌舞娱乐场所无证经营、酒吧擅自从事娱乐场所经营活动、摆放未经文化和旅游行政部门审核的游戏游艺设备等问题。

三、旅游投诉情况

（一）基本情况

第一季度全省各地共受理旅游投诉 3772 宗，已办结 3640 宗，办结率为 96.5%。其中，12345 政府服务热线 3631 宗，占投诉总数的 96.26%；全国文化市场技术监管与服务平台转办 39 宗，占投诉总数的 1.03%；来信来访 36 宗，占投诉总数的 0.95%；其他渠道 66 宗，占投诉总数的 1.75%。

受理旅游市场投诉总数排名前五的地市分别是：广州 1655 宗，占 43.88%；深圳 661 宗，占 17.52%；阳江 309 宗，占 8.19%；佛山 210 宗，占 5.57%；汕头 179 宗，占 4.75%。

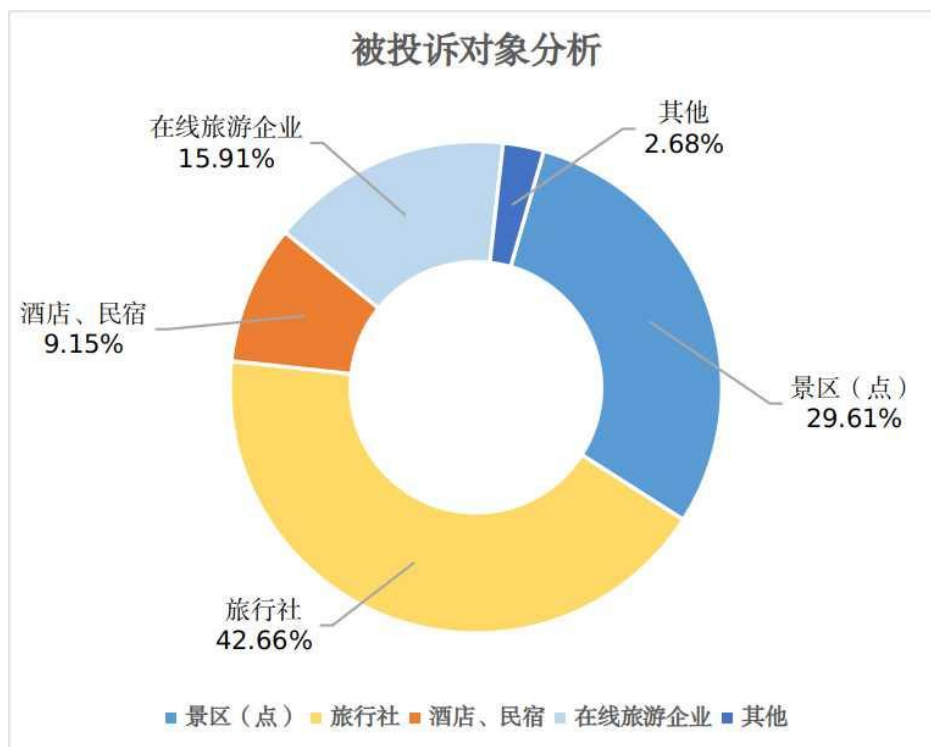
（二）市场情况

1. 市场类型分析。按三大旅游市场划分，国内旅游投诉 3145 宗，占投诉总数的 83.38%；出境旅游投诉 627 宗，占投诉总数的 16.62%；无入境旅游投诉。

2. 理赔情况分析。经各地旅游投诉处理机构调解，第一季度理赔总额为 896.79 万元。其中，国内旅游投诉理赔 281.95 万元，占理赔总额的 31.44%；出境旅游投诉理赔 614.84 万元，占理赔总额的 68.56%。

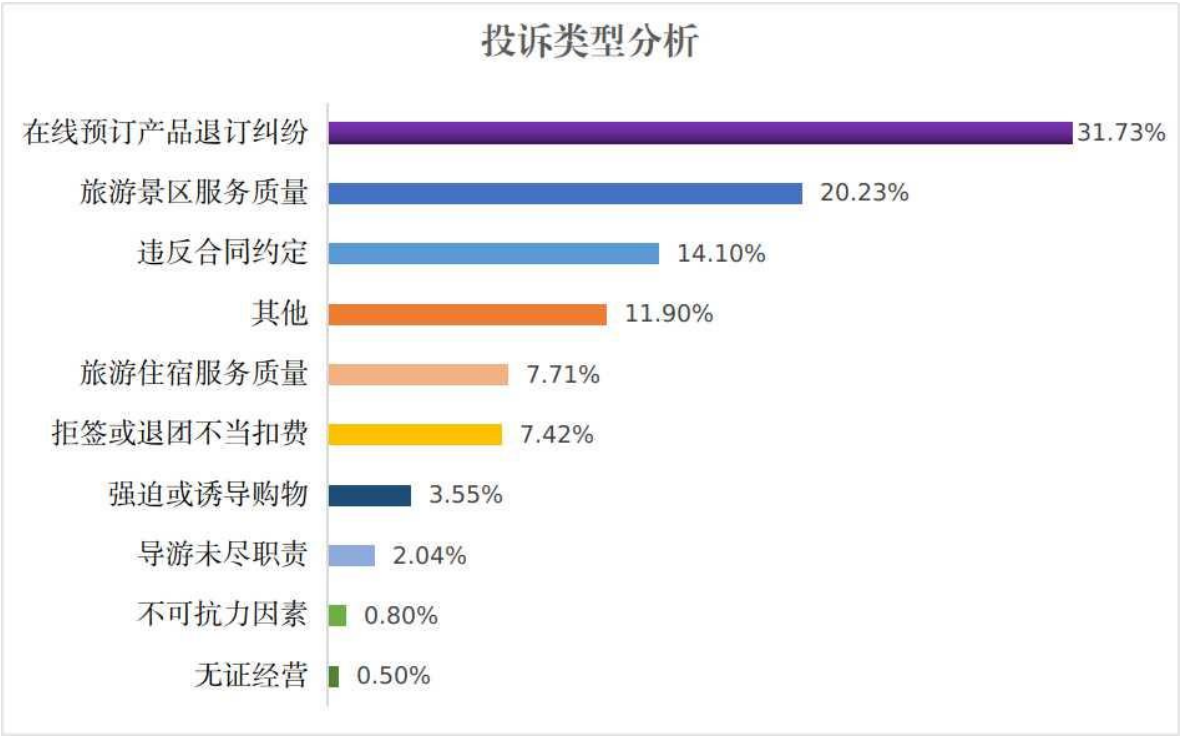
3. 被投诉对象分析。投诉旅行社 1609 宗，占投诉总数的

42.66%；投诉景区（点）1117 宗，占投诉总数的 29.61%；投诉在线旅游企业 600 宗，占投诉总数的 15.91%；投诉酒店及民宿 345 宗，占投诉总数的 9.15%；其他投诉 101 宗，占投诉总数的 2.68%。



4. 投诉类型分析。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 1197 宗，占投诉总数的 31.73%；旅游景区服务质量 763 宗，占投诉总数的 20.23%；违反合同约定 532 宗，占投诉总数的 14.1%；旅游住宿服务质量 291 宗，占投诉总数的 7.71%；拒签或退团不当扣费 280 宗，占投诉总数的 7.42%；强迫或诱导购物 134 宗，占投诉总数的 3.55%；导游未尽职责 77 宗，占投诉总数的 2.04%；涉及不可抗力因素

30 宗，占投诉总数的 0.8%；涉嫌无证经营 19 宗，占投诉总数的 0.5%；其他投诉 449 宗，占投诉总数的 11.9%。



（三）主要特点

一是投诉总量同比下降。第一季度投诉总数 3772 宗，较 2024 年第一季度减少 1106 宗，同比下降 22.67%；较 2024 年第四季度增加 1220 宗，环比上升 47.81%。

二是旅行社成为投诉热点。第一季度涉旅行社投诉占比 42.66%，位居被投诉对象首位，投诉事项主要集中在：旅行社未经旅游者同意转团或拼团、擅自变更行程、降低食宿等级标准等违反合同约定问题；因合同解除、旅游行程变更、不可抗力因素等引起的扣费纠纷问题；旅游产品宣传与合同、实际行程不一致

问题。

三是在线旅游产品退订投诉有所回升。第一季度在线旅游产品退订纠纷投诉占比为 31.73%，较 2024 年第四季度占比 23.08% 有所回升，投诉事项主要集中在：未按约定退款或赔付等退改纠纷；旅游套餐、旅游卡、住宿、门票等退订需扣取高额违约金；商家承诺兑现争议；虚假或夸大宣传等问题。

四、下一步工作对策

结合 2025 年第一季度我省文化和旅游市场举报投诉情况分析，提出下一步工作对策如下：

一是加强综合整治。针对文化市场无证经营、非法经营、超范围经营等重点问题，各地要充分发挥文化市场管理工作部门联席会议统筹协调作用，加强与公安、交通、市场监管等部门开展执法协作，组织联合执法行动，加强重点案件督办，建立健全常态化长效监管机制，形成综合治理合力。

二是严格执法办案。各地要结合实际，按照有关工作部署要求，加大旅游市场“不合理低价游”、无证导游执业、强迫或诱导消费等问题查处力度。对查实的违法违规行为，要依法依规处理，坚决纠正“以调代罚”的做法。

三是强化信用监管。各地要积极探索建立企业信用风险分级分类监管。对信用良好的企业，可配合相关部门合理降低抽查比例和频次，除投诉举报、大数据监测发现问题、转办交办案件线

索及法律、法规另有规定外，根据实际情况一般不主动实施现场检查；对存在信用风险企业，按常规比例和频次抽查，对有投诉举报和确有必要的，可适当提高抽查比例和频次；对信用风险较大企业，列为重点监管对象，定向和随机抽查相结合，并提高抽查比例和频次，依法依规实施失信惩戒措施。引导企业守法诚信经营，营造放心、安心、舒心的文旅消费环境。

四是加强宣传引导。各地要结合季节变化，进一步总结梳理举报投诉规律，加强市场分析研判，针对行业领域易发频发问题，适时公布典型案例，警示经营者守法诚信经营，引导消费者理性消费、依法维权。五一、端午假期是文旅消费高峰期，要加大普法宣传力度，及时发布文旅消费提示，提醒消费者增强自身防范意识，自觉抵制各类虚假宣传，保障合法权益。

附件：2025 年第一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

2025 年第一季度旅游投诉典型案例

——旅游者解除合同退费纠纷案

案情简介

游客李某于 2025 年 1 月通过某网络平台订购佛山市某旅行社组织的斐济 8 天出境游产品，团费 17500 元，已签订电子合同并缴纳预订金 5000 元。行程出发前几天，李某因自身原因欲取消行程并要求旅行社全额退回预订金 5000 元。旅行社表示，按照合同约定已为游客订好行程中涉及的酒店、机票等，已产生不可退还的成本费用，无法全额退回预订金。因双方无法协商一致，投诉人投诉至属地旅游投诉处理机构。

属地旅游投诉处理机构接到投诉后，对相关情况进行调查核实并组织双方开展调解工作。经调解，旅行社扣除已产生不可退还的费用 2000 元后，退还投诉人剩余费用 3000 元，双方达成和解。

案件评析

《中华人民共和国旅游法》第六十五条规定：“旅游行程结束前，旅游者解除合同的，组团社应当在扣除必要的费用后，将余款退还旅游者”。关于“必要的费用”，《中华人民共和国旅游法》中没有具体规定，但在原国家旅游局和原工商总局联合制

定的《团队出境旅游合同》示范文本中有明确的定义，指出境社履行合同已经发生的费用以及向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用，包括乘坐飞机(车、船)等交通工具的费用(含预订金)、旅游签证/签注费用、饭店住宿费用(含预订金)、旅游观光汽车的人均车租等。因此，旅行社应整理并提供已发生费用的具体原始凭证，并按合同约定扣除相关费用后将余款退还旅游者。

建议提示

旅行社在经营活动中，要严格规范工作流程，与旅游者签订旅游合同，同时，妥善保存各类凭证，包括合同、付款凭证、发票等，避免发生纠纷时无法提供相关凭证。旅游者告知不能履行合同时，旅行社应整理、提供损失凭证并做好解释说明工作，积极协助旅游者办理可退费用。

旅游者在报名参加旅游项目前应提前安排好出游时间，签订合同前要看清楚行程安排、违约责任条款等内容，对于不明白的地方一定要当面询问清楚。