

辽宁省 2020 年第四季度旅游投诉情况通报

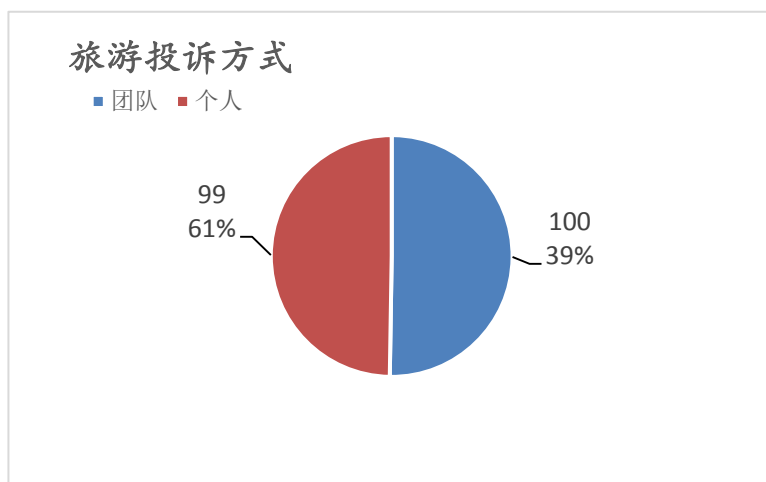
一、总体情况

第四季度（截至 12 月 31 日），我省在 12301 全国旅游监管服务平台共接收投诉案件 257 件，同比下降 11.7%。其中，有效投诉 199 件，退回 60 件，待受理 1 件；投诉案件受理率为 98.5%，法定时限结案率为 97.1%，平均结案时间 17 天；理赔金额为人民币 70065.2 元，包括境内旅游理赔金额为 29945.2 元，出境旅游理赔金额为 40120 元(详见下表)。

序号	省/市	有效投诉案件情况												其他投诉案件情况			
		有效投诉总量	投诉对象						解决方式						赔偿金额	退回	待受理
			旅行社	旅游景区	在线旅游企业	带团导游领队	旅游住宿	旅游购物	自行和解	调解成功	调解失败	移交	不予受理	正在处理			
1	全省	199	97	92	6	0	4	0	43	108	29	0	3	16	70065.2	60	1
2	沈阳	77	48	21	6	0	2	0	10	40	13	0	3	11	375	20	0
3	大连	23	16	6	0	0	1	0	8	9	3	0	0	3	49410	14	0
4	鞍山	11	6	5	0	0	0	0	0	9	2	0	0	0	1640	0	0
5	抚顺	5	1	4	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	910	1	0
6	本溪	20	2	18	0	0	0	0	2	17	1	0	0	0	414	6	1
7	丹东	27	14	13	0	0	0	0	6	13	8	0	0	0	1946	12	0
8	锦州	11	1	10	0	0	0	0	7	3	1	0	0	0	0	1	0
9	营口	9	4	5	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	11055	0	0
10	阜新	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	辽阳	3	1	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1680	1	0
12	盘锦	5	1	4	0	0	0	0	4	0	0	0	0	1	200	2	0
13	铁岭	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	160	0	0
14	朝阳	4	1	2	0	0	1	0	1	3	0	0	0	0	1240	0	0
15	葫芦岛	3	2	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1035.2	3	0
16	沈抚新区	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

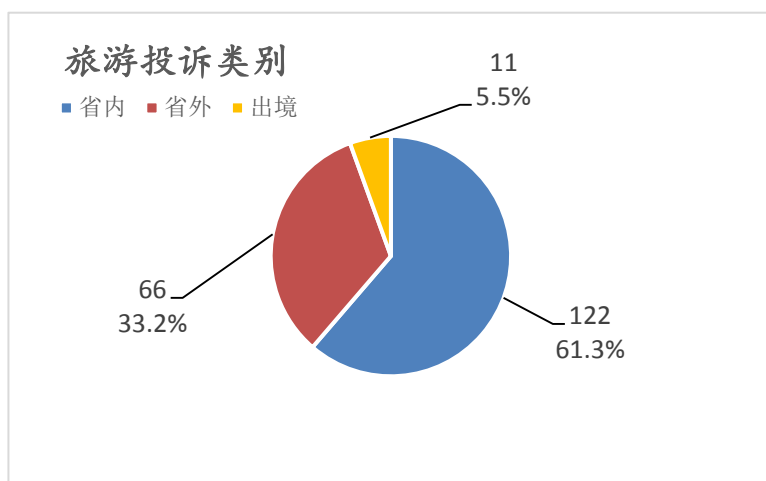
二、有效投诉案件情况

(一) 旅游投诉方式情况



团队旅游有效投诉 100 件，占有效投诉总量的 50.3%，同比下降 49%，投诉人数 342 人次；个人旅游有效投诉 99 件，占有效投诉总量的 49.7%，同比增长 54.7%，投诉人数 291 人次。

(二) 旅游投诉类别情况



境内旅游有效投诉 188 件，占有效投诉总量的 94.5%，同比增长 14.6%。其中，省内旅游投诉 122 件，省外旅游投诉 66 件；出境旅游有效投诉 11 件，占有效投诉总量的 5.5%，

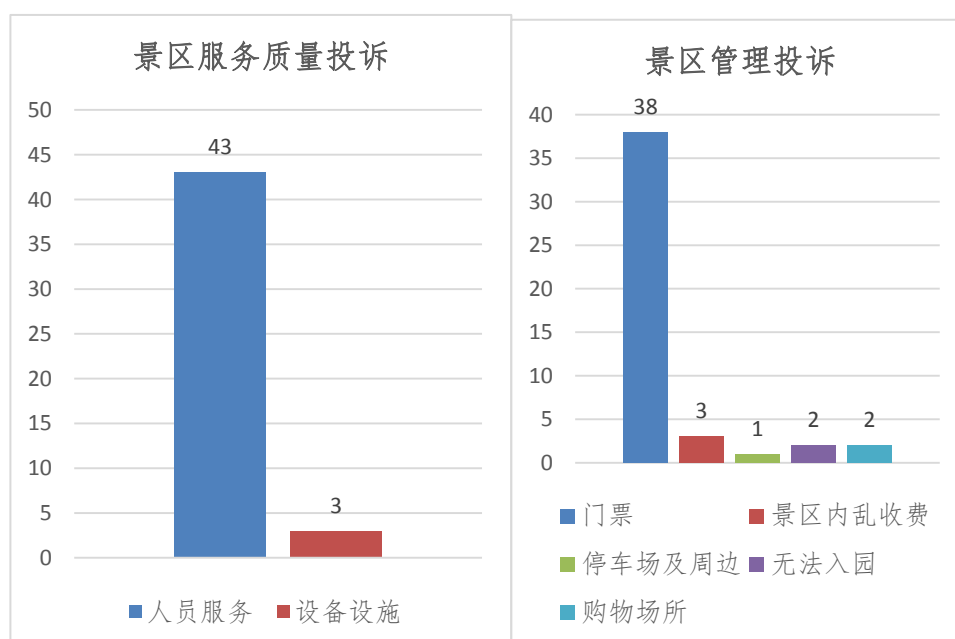
同比下降 88.4%。

(三) 旅游投诉对象情况

类目	旅行社			旅游景区	在线旅游企业	带团导游领队		旅游住宿	旅游购物	总计
	违反合同约定	涉嫌违法违规	其他			服务质量	涉嫌违法违规			
境内旅游	62	24	0	92	6	0	0	4	0	188
出境旅游	10	0	1	0	0	0	0	0	0	11
入境旅游	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
小计	72	24	1	92	6	0	0	4	0	199

旅行社有效投诉 97 件，同比下降 45.8%，占有效投诉总量的 48.8%，主要投诉问题为“违反合同约定”；旅游景区有效投诉 92 件，同比增长 70.4%，占有效投诉总量的 46.2%；在线旅游企业有效投诉 6 件，占有效投诉总量的 3%；旅游住宿 4 件，占有效投诉总量的 2%。

(四) 旅游景区投诉分类情况



旅游景区有效投诉 92 件，投诉量与去年同期持平。其中，景区服务质量有效投诉 46 件，占景区有效投诉的 50%，景区人员服务问题是引发投诉的主要原因；景区管理有效投诉 46 件，占景区有效投诉的 50%，门票问题是引发投诉的主要原因。

三、有效投诉热点及分析

第四季度，我省投诉热点主要体现在以下两个方面：

（一）省内旅游市场波动明显

四季度受“中秋”、“十一”长假游客出游较为集中的影响，旅游景区投诉量达到 92 件，同比增长 70.4%。12 月沈阳、大连发生新冠疫情，对我省冬季旅游产品消费造成一定影响。

（二）旅游景区要严格落实相关惠民政策

在景区管理投诉案件中，因门票问题引发投诉 38 件，占景区有效投诉总量的 41.3%。其主要原因是部分景区对国家（地方）关于残疾人、医生、教师、军人、警察等特定群体相关优惠政策落实不到位。建议各旅游企业要严格的落实旅游惠民政策，提高服务标准和质量。

辽宁省文化和旅游厅

2021 年 2 月 24 日

（以上内容由辽宁省旅游教育中心提供）