

辽宁省 2020 年度旅游投诉情况通报

一、总体情况

(一) 12301 全国旅游监管服务平台投诉情况

2020 年, 我省在 12301 全国旅游监管服务平台共接收投诉案件 1395 件, 同比增长 28.2%。其中, 有效投诉 1214 件, 退回 180 件, 待受理 1 件; 投诉案件受理率为 97.78%, 法定时限结案率为 92.83%, 两项指标均在全国排名第五位; 理赔金额为人民币 2190625 元, 包括境内旅游理赔金额 407757.2 元, 出境旅游理赔金额 1782867.8 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	旅游购物交通	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	1214	847	274	70	1	20	2	332	557	280	1	27	17	2190625	180	1
2	沈阳	766	630	68	55	0	13	0	234	326	186	1	8	11	800163	64	0
3	大连	123	92	16	13	0	1	1	19	61	35	0	5	3	891538.8	64	0
4	鞍山	38	24	13	0	0	0	1	1	32	4	0	1	0	84284	1	0
5	抚顺	27	14	13	0	0	0	0	10	10	7	0	0	0	73300	2	0
6	本溪	49	5	44	0	0	0	0	7	40	2	0	0	0	1550	15	1
7	丹东	61	26	34	0	0	1	0	14	19	22	0	6	0	4706	18	0
8	锦州	31	5	25	1	0	0	0	17	12	2	0	0	0	0	3	0
9	营口	31	14	13	0	1	3	0	0	26	4	0	0	1	188853	1	0
10	阜新	7	2	5	0	0	0	0	1	4	1	0	1	0	15	0	0
11	辽阳	15	9	6	0	0	0	0	8	5	1	0	0	0	119542	2	0
12	盘锦	19	11	8	0	0	0	0	6	4	8	0	0	1	6280	4	0
13	铁岭	8	3	5	0	0	0	0	0	5	1	0	2	1	8360	0	0
14	朝阳	14	1	11	0	0	2	0	2	10	1	0	1	0	1840	0	0
15	葫芦岛	17	11	5	1	0	0	0	10	2	3	0	2	0	10003.2	6	0
16	沈抚新区	8	0	8	0	0	0	0	3	1	3	0	1	0	190	0	0

(二) 旅游投诉咨询电话受理情况

全年累计接听、记录旅游投诉咨询电话 215 件次，包括日常投诉咨询电话 136 件次，旅游假日值班投诉咨询电话 79 件次（“春节”假期 51 件次、“五一”假期 5 件次、“中秋”、“十一”假期 23 件次）。

二、12301 全国旅游监管服务平台有效投诉案件情况

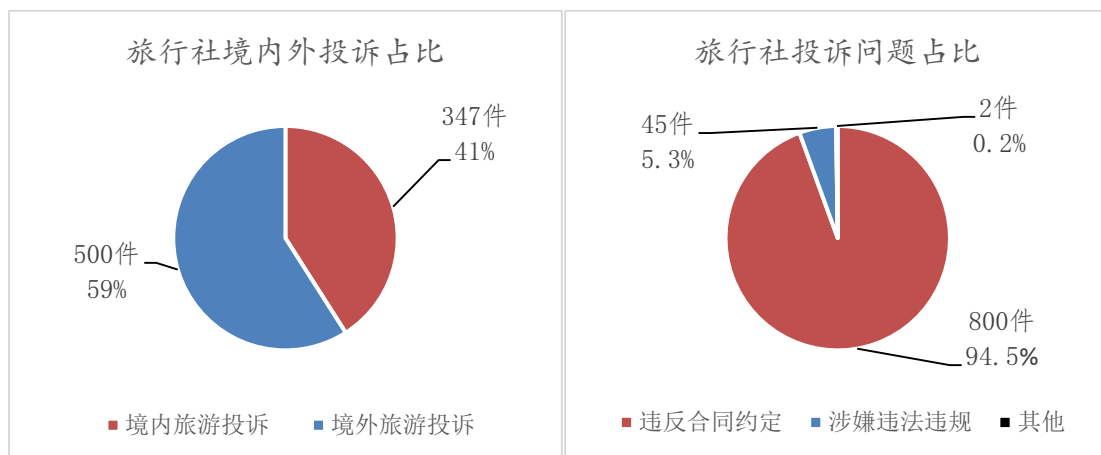
(一) 旅游投诉对象情况

旅游投诉对象统计表										
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	旅游购物交通	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	312	35	0	274	39	0	0	20	1	681
境外旅游	488	10	2	0	31	1	0	0	1	533
入境旅游	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
小计	800	45	2	274	70	1	0	20	2	1214

旅行社有效投诉 847 件，同比增长 40.5%，占有效投诉总量的 69.8%。主要投诉问题为“违反合同约定”；旅游景区有效投诉 274 件，同比增长 7%，占有效投诉总量的 22.6%；在线旅游企业有效投诉 70 件，同比增长 14.8%，占有效投诉总量的 5.8%；旅游住宿有效投诉 20 件，占有效投诉总量的 1.6%；旅游购物、交通各 1 件，占有效投诉总量的 0.2%。

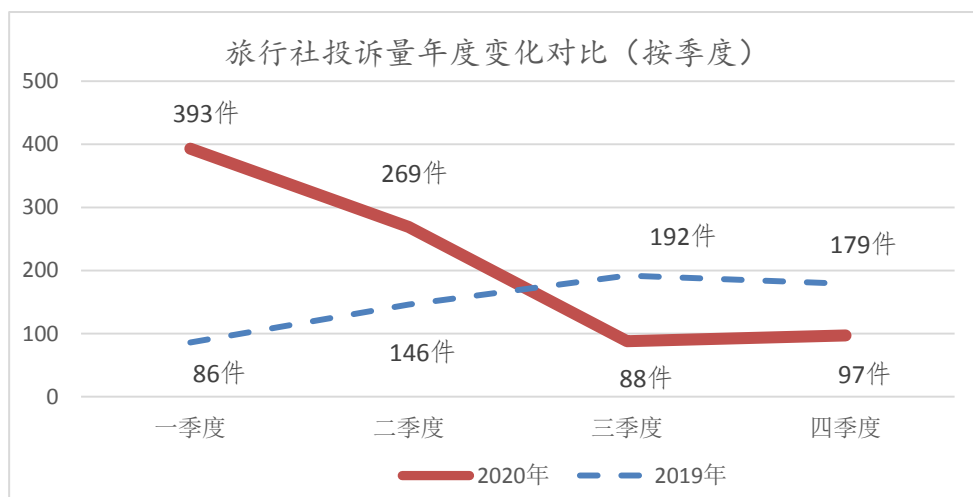
(二) 旅行社有效投诉情况

1. 旅行社有效投诉分类情况



在旅行社有效投诉案件中，境内旅游有效投诉 347 件，占旅行社有效投诉总量的 41%，境外旅游有效投诉 500 件，占旅行社有效投诉总量的 59%；因“违反合同约定”引发投诉 800 件，占旅行社有效投诉总量的 94.5%，因“涉嫌违法违规”引发投诉 45 件，占旅行社有效投诉总量的 5.3%，其他 2 件。

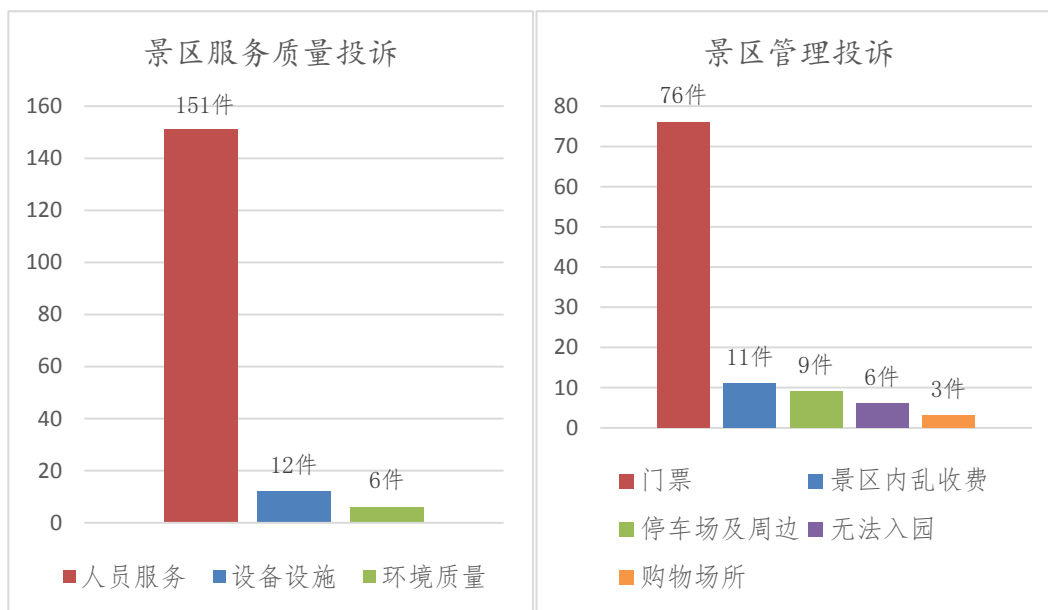
2. 旅行社投诉量变化情况



2020 年受疫情影响，旅行社第一、二季度投诉量激增，累计达 662 件，同比增长 185.3%；第三、四季度投诉量趋于稳定累计达 185 件，同比下降 50.1%。

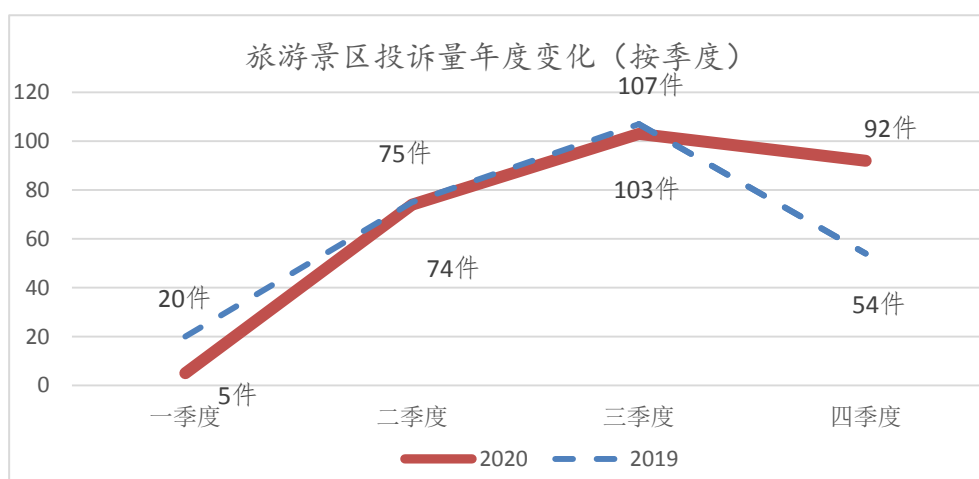
（三）旅游景区有效投诉情况

1. 旅游景区有效投诉分类情况



在旅游景区有效投诉案件中，景区服务质量有效投诉169件，占景区有效投诉的61.7%。主要投诉问题为景区人员服务质量；景区管理有效投诉105件，占景区有效投诉的38.3%，门票价格问题是引发投诉的主要原因。

2. 旅游景区投诉量变化情况

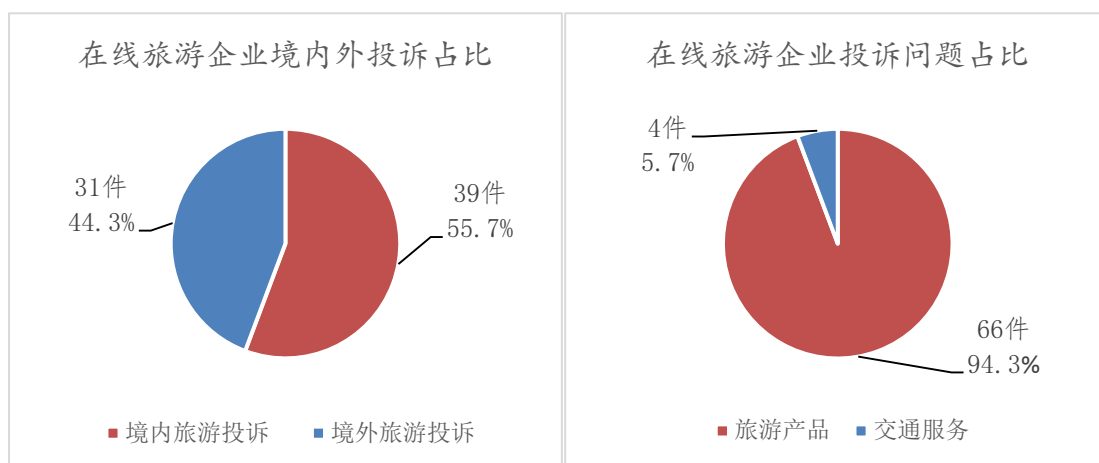


2020年，旅游景区投诉量在第二、三季度增长明显，累计达到177件，同比下降2.7%。第四季度受“中秋”、“十一”长假游客出游较为集中的影响，旅游景区投诉量达到92

件，同比增长 70.4%。

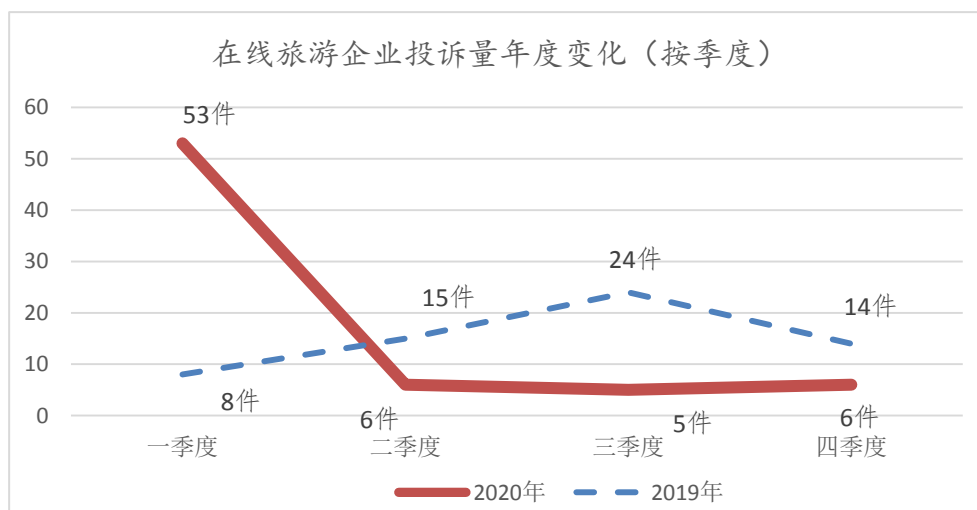
(四) 在线旅游企业有效投诉情况

1. 在线旅游企业有效投诉分类情况



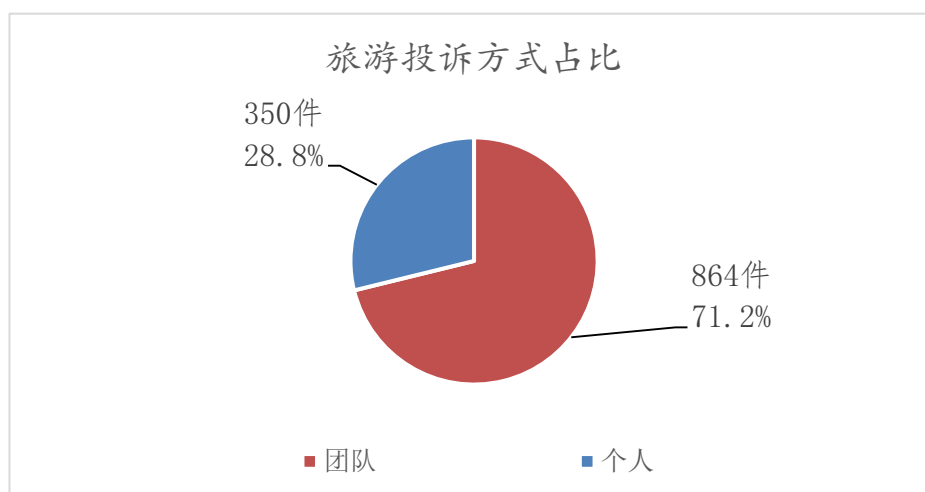
在线旅游企业有效投诉案件中，境内旅游有效投诉 39 件，占在线旅游企业有效投诉总量的 55.7%，境外旅游有效投诉 31 件，占在线旅游企业有效投诉总量的 44.3%；因旅游产品问题引发投诉 66 件，占在线旅游企业有效投诉总量的 94.3%，因交通服务问题引发投诉 4 件，占在线旅游企业有效投诉总量的 5.7%。

2. 在线旅游企业投诉量变化情况



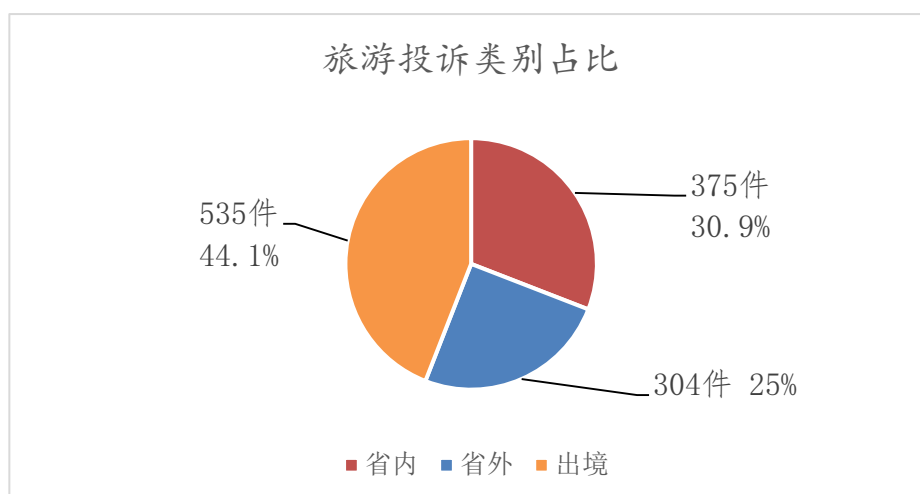
2020 年受疫情影响，在线旅游企业第一季度投诉量达到 53 件，同比增长 562.5%，其他三季度投诉量累计达 17 件，同比下降 67.9%。

(五) 旅游投诉方式情况



团队旅游有效投诉 864 件，占有效投诉总量的 71.2%，同比增长 26.9%，涉案人数 3069 人次；个人旅游有效投诉 350 件，占有效投诉总量的 28.8%，同比增长 26.4%，涉案人数 873 人次。

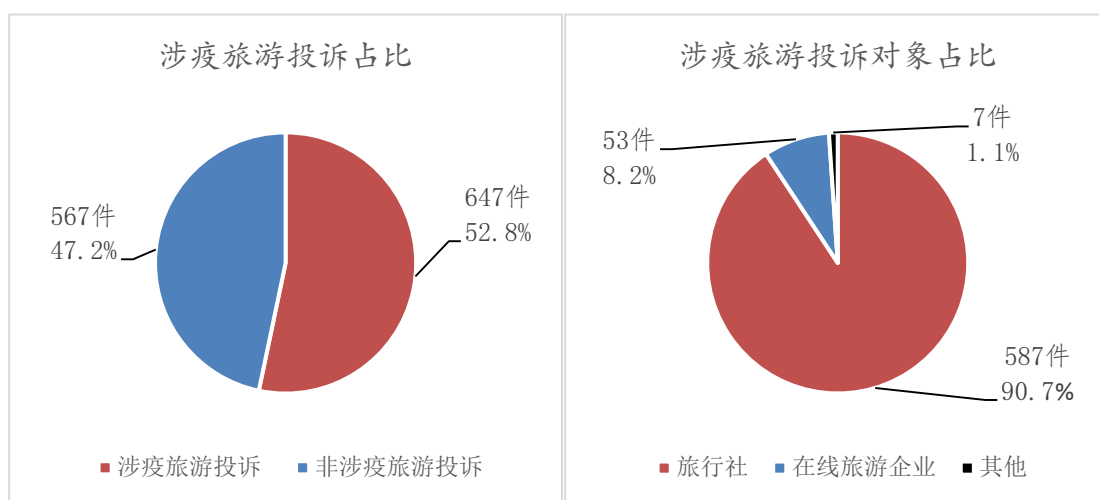
(六) 旅游投诉类别情况



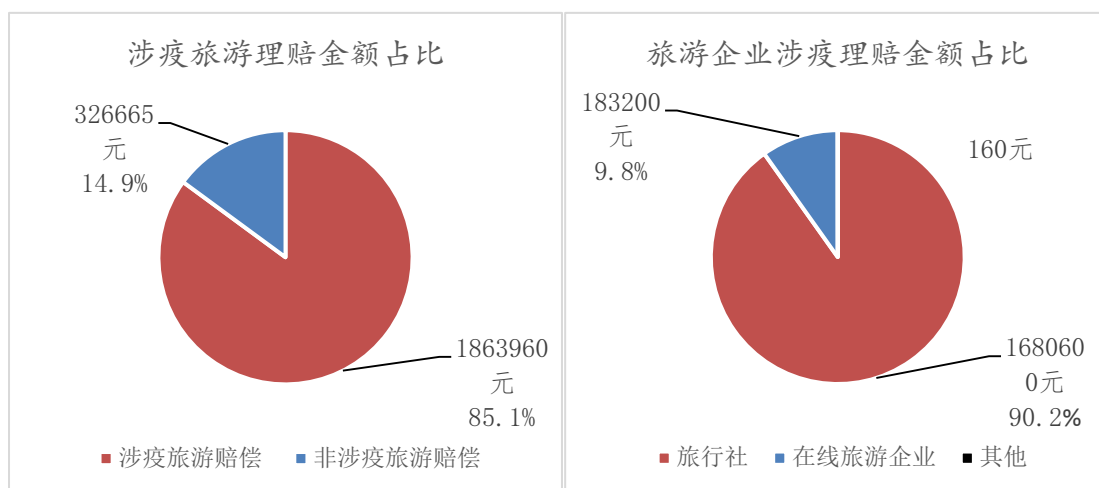
境内旅游有效投诉 679 件，占有效投诉总量的 55.9%，

同比增长 7.3%。其中，省内旅游投诉 375 件，省外旅游投诉 304 件；出境旅游有效投诉 535 件，占有效投诉总量的 44.1%，同比增长 65.1%。

(七) 涉疫旅游有效投诉情况

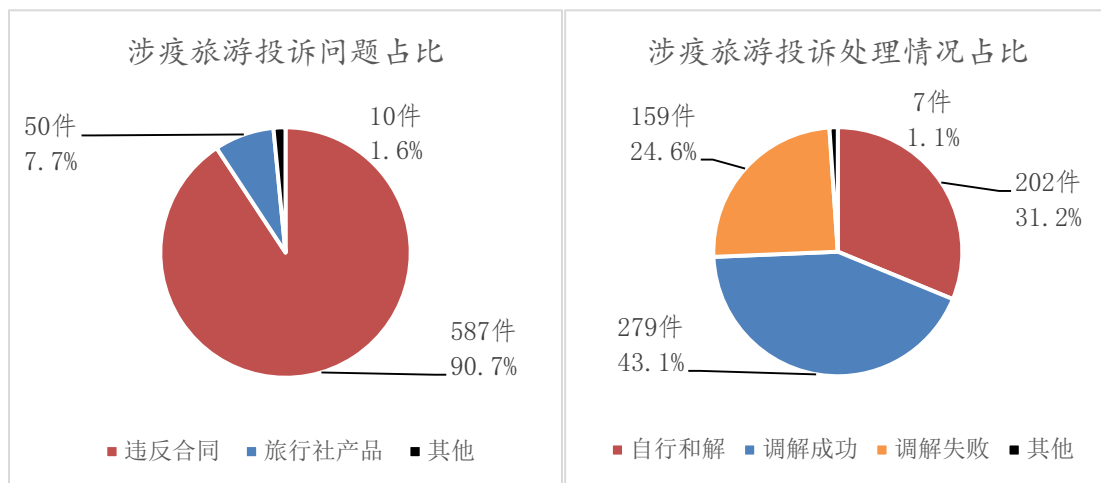


涉疫旅游有效投诉 647 件，占有效投诉总量的 53.3%。其中，旅行社涉疫投诉 587 件，占涉疫旅游有效投诉总量的 90.7%，在线旅游企业涉疫投诉 53 件，旅游住宿涉疫投诉 5 件，旅游交通、景区涉疫投诉各 1 件。



涉疫旅游理赔金额为 1,863,960 元，占全年理赔总金额的 85.1%。其中，旅行社涉疫理赔金额 1,680,600 元，占涉

疫旅游理赔总金额的 90.2%，在线旅游企业涉疫理赔金额 183,200 元，占涉疫旅游理赔总金额的 9.8%，其他企业涉疫理赔金额 160 元。



涉疫旅游投诉案件调解结果显示，自行和解 202 件，调解成功 279 件，调解失败 159 件，正在处理 1 件，不予受理 6 件，涉疫旅游投诉主要问题为旅行社“违反合同约定”，占涉疫旅游有效投诉总量的 90.7%。

(八) 旅游投诉案件督办情况

12301 全国旅游监管服务平台共督办旅游投诉案件 162 件。其中，督办 5 个工作日内未受理的旅游投诉案件 96 件，占督办案件总量的 59%；督办 30 日内未结案的旅游投诉案件 12 件，占督办案件总量的 7.4%；督办临近 60 日未结案的旅游投诉案件 53 件，占督办案件总量的 33%；其他 1 件，占督办案件总量的 0.6%。据督办案件调解结果显示，已结案 138 件，退回 17 件，不予受理 5 件，正在处理 2 件。通过对旅游投诉案件的及时督办，我省旅游投诉受理率，法定时限结

案率两项指标均位列全国第五。

三、旅游投诉分析

(一) 受疫情影响，旅游市场波动明显

今年年初，文旅部办公厅发布紧急通知，要求全国旅行社及在线旅游企业于2020年1月24日起，暂停经营团队旅游及“机票+酒店”旅游产品。7月份以后，随着疫情稳定向好，全国开始恢复旅行社及在线旅游企业经营跨省（区、市）团队旅游及“机票+酒店”业务，辽宁省各旅游企业在整个抗疫过程中，经历了退团退款期、蓄能转型期、省域内旅游期、跨省旅游期等四个重要阶段。主要表现为：

1. 一季度为退团退款期。旅游投诉量激增而引发投诉的主要原因是旅行社及在线旅游企业无法继续履行旅游合同，由于旅游投诉机构充分发挥职能作用，紧急高效处理涉疫群发性投诉案件，及时化解矛盾，避免发生重大舆情事件。

2. 二季度为蓄能转型和省域内旅游期。旅行社投诉案件主体仍以涉疫旅游投诉为主。随着各级旅游投诉受理机构持续加大案件调解力度及相关政策扶持，旅行社涉疫投诉案件的退团退费工作加速推进。同时，旅行社通过业内培训，旅游市场预期研判，在旅游景区复工复产以后，抓住省内旅游市场迅速升温的契机，利用线上新媒体资源为自由行游客提供订票、订房服务，一定程度上缓解了旅行社经营困难，也助推旅游景区复工复产。期间，旅游景区投诉内容主要为服

务质量投诉，投诉量与往年持平。

3. 三、四季度为跨省旅游期，此前按下“暂停键”的省际旅游市场正式重启，境内旅游市场复苏明显，省外旅行社和省内旅游景区投诉量均有显著增长，反映出我省游客消费信心有所增强，前期被抑制的旅游需求得到释放。

(二) 旅游市场秩序井然，游客消费心理和市场需求发生改变

疫情以来，我省各景区、酒店等旅游企业严格贯彻落实“预约、限流、错峰”的管理要求，充分利用人工智能、大数据等现代科技为游客提供预约、无接触和行程安全服务，有效确保了游客安全和服务品质，旅游市场整体呈现平稳、有序、文明的特征。从全年投诉案件数据分析，“80后”“90后”已经成为旅游市场消费主体。游客出行从与陌生人组成大团队旅游，逐渐演变成更加注重私密、回归家庭的小团队旅游，从标准统一的服务需求，演化为个性化需求。后疫情时代，在旅游市场内循环的新形势下，传统旅游企业需要更加重视产品和服务的专业化、精细化升级。通过全面优化旅游产品，提供高质量服务，利用新媒体资源等手段，树立专业品牌形象，提高自身的市场竞争力，满足游客不断提升的旅游消费需求。

(三) 加大景区惠民政策宣传力度，严格落实相关政策

在景区管理和服务质量投诉案件中，由门票问题引发的

投诉占比较高，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。从游客诉求来看，部分景区并未在售票处等醒目位置公示相关优惠政策细则、游客咨询时服务态度差、相关惠民政策执行不统一等是引起游客不满进而投诉的主要因素。因此，建议各相关单位要积极、严格落实旅游相关的惠民政策，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）