

清远市 2025 年第二季度旅游投诉统计表

填报单位：清远市文化广电旅游体育局 填报人：胡文倩 联系电话：0763-3388126

项目	内容	数量	备注
受理情况	接收总数	526	1. 接收总数=正式受理+不予受理； 2. 受理率=正式受理/接收总数*100%； 3. 正式受理=结案数+正在办理； 4. 结案率=结案数/正式受理*100%。
	正式受理	526	
	不予受理	0	
	受理率	100%	
	结案数	526	
	正在办理	0	
	结案率	100%	
按投诉渠道划分	12345 政府服务热线	513	本项合计数应等于“受理情况”中的“正式受理”数。
	全国文化市场技术监管与服务平台	12	
	来信、来访	0	
	其他渠道	1	
	合计	526	
按旅游市场划分	国内旅游	526	本项合计数应等于“受理情况”中的“正式受理”数。
	出境旅游	0	
	入境旅游	0	
	合计	526	
按被投诉对象划分	旅行社	11	本项合计数应等于“受理情况”中的“正式受理”数。
	在线旅游企业	0	
	景区（点）	503	
	酒店	5	
	民宿	6	
	购物	0	
	餐饮	0	
	其他	1	
	合计	526	
按投诉类型划分	无证经营	0	1. 违反合同约定包括：擅自延误或变更行程、擅自增加自费项目、降低等级标准等； 2. 旅游景区服务质量包括：门票优惠、 3. 旅游住宿服务质量包括：设施设备、服务、卫生质量等问题；
	强迫或诱骗购物	0	
	不可抗力因素	0	
	违反合同约定	3	
	导游未尽职责	0	

	拒签或退团不当扣费	0	4. 本项合计数应等于“受理情况”中的“正式受理”数。
	在线预订产品退订纠纷	91	
	旅游景区服务质量	383	
	旅游住宿服务质量	12	
	其他	37	
	合计	526	
理赔情况	国内旅游投诉理赔金额	3.14	理赔金额单位：人民币（万元），保留 2 位小数。
	出境旅游投诉理赔金额	0.00	
	入境旅游投诉理赔金额	0.00	
	合计	3.14	