

南京市文化和旅游局

2024年二季度全市旅游投诉情况通告

根据江北新区党工委宣传和统战部、各区文化和旅游局对2024年二季度旅游投诉受理情况的统计，全市共接待投诉游客1623人次，受理旅游投诉1401件，当季结案1401件，赔偿总金额60.89万元。现将有关情况通告如下：

一、三大旅游市场投诉情况

全市二季度受理旅游投诉1401件，其中国内游投诉1320件，占全部投诉的94.22%；出境游投诉81件，占全部投诉的5.78%；无入境游投诉。

表1：三大旅游市场投诉情况

项目 \ 类别	总数	国内游	出境游	入境游
2024年二季度(件)	1401	1320	81	0
所占比例		94.22%	5.78%	0

二、旅游投诉结案赔偿情况

全市二季度受理旅游投诉结案 1401 件，其中赔偿结案 711 件，占已结案件的 50.75%，赔偿总金额 60.89 万元。

表 2: 旅游投诉结案、赔偿情况

项目	类别	总数	国内游	出境游	入境游
2024 年二季度 (件)		1401	1320	81	0
已结案 (件)		1401	1320	81	0
赔偿结案 (件)		711	676	35	0
赔偿结案占已结案比例		50.75%	51.21%	43.21%	0

三、被投诉对象情况

全市二季度投诉旅行社 1338 件，占全部投诉的 95.5%；投诉酒店 41 件，占比 2.93%；投诉景点 18 件，占比 1.28%；其它 4 件，占比 0.29%。

表 3: 被投诉对象情况

项目	类别	旅行社	酒店	景点	交通	购物	餐饮	其它
2024 年二季度	件数	1338	41	18	0	0	0	4
	所占比例	95.5%	2.93%	1.28%	0	0	0	0.29%

四、旅行社责任投诉案件分类情况

全市二季度共受理旅行社投诉 1338 件，其中，旅行社责任投诉 221 件，占旅行社总投诉的 16.52%。旅行社责任投诉中主要有以下几类：降低等级标准 43 件，占比 19.46%；擅自增减项目 22 件，占比 9.96%；导游未尽职责 54 件，占比 24.43%；延误变更日程 102 件，占比 46.15%。

表 4：旅行社责任投诉案件分类情况

项目 \ 类别		降低等级标准	擅自增减项目	导游未尽职责	延误变更日程
2024 年二 季度	件数	43	22	54	102
	所占比例	19.46%	9.96%	24.43%	46.15%

南京市文化和旅游局

2024 年 7 月 11 日

