

南京市文化和旅游局

2024 年一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 年一季度旅游投诉受理情况的统计，全市共接待投诉游客 1557 人次，受理旅游投诉 1244 件，当季结案 1244 件，赔偿总金额 75.02 万元。现将有关情况通告如下：

一、三大旅游市场投诉情况

全市一季度受理旅游投诉 1244 件，其中国内游投诉 1118 件，占全部投诉的 89.87%；出境游投诉 126 件，占全部投诉的 10.13%；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 年一季度(件)	1244	1118	126	0
所占比例		89.87%	10.13%	0

二、旅游投诉结案赔偿情况

全市一季度受理旅游投诉结案 1244 件，其中赔偿结案 663 件，占已结案件的 53.30%，赔偿总金额 75.02 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 年一季度 (件)	1244	1118	126	0
已结案 (件)	1244	1118	126	0
赔偿结案 (件)	663	624	39	0
赔偿结案占已结案比例	53.30%	55.81%	30.95%	0

三、被投诉对象情况

全市一季度投诉旅行社 1175 件，占全部投诉的 94.45%；投诉酒店 56 件，占比 4.50%；投诉景点 12 件，占比 0.97%；其它 1 件，占比 0.08%。

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 年一季度	件数	1175	56	12			
	所占比例	94.45%	4.50%	0.97%				0.08%

四、旅行社责任投诉案件分类情况

全市一季度共受理旅行社投诉 1175 件，其中，旅行社责任投诉 157 件，占旅行社总投诉的 13.36%。旅行社责任投诉中主要有以下几类：降低等级标准 69 件，占比 43.95%；擅自增减项目 26 件，占比 16.56%；导游未尽职责 29 件，占比 18.47%；延误变更日程 33 件，占比 21.02%。

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 年一 季度	件数		69	26	29	33
	所占比例		43.95%	16.56%	18.47%	21.02%

南京市文化和旅游局
2024年4月15日

