

附件

深圳市龙岗区2026年第一季度旅游投诉统计表

填报单位：龙岗区文化广电旅游体育局

填报人：钟小姐

联系电话：0755-28948316

项目	内容	数量	备注
受理情况	接收总数	280	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	275	
	不予受理	5	
	受理率	98.00%	
	结案数	242	
	正在办理	33	
	结案率	88.00%	
按投诉渠道划分	12345政府服务热线	255	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	15	
	来信、来访	0	
	其他渠道	5	
	合计	275	
按旅游市场划分	国内旅游	101	本项合计数应等于“受理情况”中的“正式受理”数。
	出境旅游	174	
	入境旅游	0	
	合计	275	
按被投诉对象划分	旅行社	259	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）	0	
	酒店	0	
	民宿	0	
	购物	0	
	餐饮	0	
	其他	16	
	合计	275	
按投诉类型划分	无证经营	1	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、设施设备、管理、人员服务等问题； 3. 旅游住宿服务质量包括：设施设备、 4. 本项合计数应等于“受理情况”中的“正式受理”数。
	强迫或诱骗购物	111	
	不可抗力因素	7	
	违反合同约定	43	
	导游未尽职责	7	
	拒签或退团不当扣费	4	
	在线预订产品退订纠纷	27	
	旅游景区服务质量	1	
	旅游住宿服务质量	1	
	其他	73	
	合计	275	
理赔情况	国内旅游投诉理赔金额	0.52	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	2.18	
	入境旅游投诉理赔金额	0	
	合计	2.7	