附件1:

2022年9月份旅文行业咨询投诉

受理和处理情况表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **旅文行业咨询投诉** | | | **市旅文局** | | | **区旅文局** | | **合计** | |
| **办理情况** | **受理量（件）** | | 321 | | | 648 | | **969** | |
| **已办结（件）** | | 321 | | | 648 | | **969** | |
| **正在办理（件）** | | 0 | | | 0 | | **0** | |
| **办结率（%）** | | 100 | | | 100 | | **100** | |
| **理赔金额（元）** | | 18094.00 | | | / | | **18094.00** | |
| **办 件 分 类** | | | | | | | | | |
| **市旅文局** | | **紧急件** | | **投诉件** | **咨询件** | | **建议件** | | **合计** |
| 旅行社类 | | 0 | | 32 | 0 | | 0 | | **32** |
| 滞留旅客离岛类 | | 1 | | 72 | 65 | | 14 | | **152** |
| 旅游景区类 | | 0 | | 6 | 12 | | 0 | | **18** |
| 市场推广类 | | 0 | | 16 | 15 | | 0 | | **31** |
| 体育竞技类 | | 0 | | 4 | 5 | | 0 | | **9** |
| 娱乐场所、网吧、KTV类 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | **0** |
| 文化艺术类 | | 0 | | 1 | 5 | | 0 | | **6** |
| 文物保护与利用类 | | 0 | | 3 | 2 | | 0 | | **5** |
| 行政审批类 | | 0 | | 0 | 20 | | 0 | | **20** |
| 其他类 | | 0 | | 19 | 24 | | 5 | | **48** |
| **小 计** | | **1** | | **153** | **148** | | **19** | | **321** |
| **区旅文局** | | **紧急件** | | **投诉件** | **咨询件** | | **建议件** | | **合计** |
| 旅游住宿类 | | 120 | | 145 | 120 | | 12 | | **397** |
| 其他类 | | 85 | | 99 | 60 | | 7 | | **251** |
| **小 计** | | **205** | | **244** | **180** | | **19** | | **648** |
| 总 计 | | 206 | | 397 | 328 | | 38 | | 969 |

附件2:

2022年9月份旅文行业主要投诉问题分类表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **投诉对象** | **主要诉求问题分类** | **投诉量** | **占比** | **投诉量** | **占比** |
| 旅行社类 | 合同变更和解除问题 | 29 | 91% | 32 | 5% |
| 未达到约定服务标准问题 | 2 | 6% |
| 工作人员问题 | 1 | 3% |
| 滞留旅游离岛类 | 离琼申请、健康驿站等申请、变更、对接、安排问题 | 44 | 60% | 73 | 12% |
| 其他类投诉 | 29 | 40% |
| 旅游景区类 | 人员服务问题 | 2 | 33% | 6 | 1% |
| 门票问题 | 1 | 17% |
| 环境质量问题 | 1 | 17% |
| 其他类投诉 | 2 | 33% |
| 旅游住宿类（区级） | 服务质量问题、疫情管控问题、滞留旅客离岛类、房间预订问题等 |  |  | 265 | 44% |
| 市场推广类 | 感恩最美逆行者“乐享国庆·欢游海口”套餐宣传与实际不符问题等 |  |  | 16 | 3% |
| 体育竞技类 | 海口市体育运动学校不对外开放问题等 |  |  | 4 | 0.7% |
| 文化艺术类 | 海口图书馆工作人员态度问题等 |  |  | 1 | 0.2% |
| 文物保护与利用类 | 丘濬故居未对外开放问题等 |  |  | 3 | 0.5% |
| 其他类（含区级） | 办件补充工单、重复投诉工单、自行撤销工单、不予受理工单等 |  |  | 203 | 33.6% |