附件2:

海口市旅文局（第一季度）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 | 未达到约定服务标准问题 | 485 | 56% | 870 | 34% |
| 工作人员服务质量问题 | 108 | 12% |
| 单代订业务问题 | 65 | 7% |
| 未尽告知义务问题 | 37 | 4% |
| 合同变更和解除问题 | 39 | 4% |
| 游客行前解约问题 | 27 | 3% |
| 海上游玩项目体验感不佳问题 | 18 | 2% |
| 游客行程中离团解约问题 | 17 | 2% |
| 购物退货纠纷问题 | 13 | 1% |
| 临时涨价问题 | 11 | 1% |
| 虚假宣传问题 | 11 | 1% |
| 旅行社行前解约问题 | 8 | 1% |
| 游客行程中意外受伤赔偿问题 | 7 | 1% |
| 同团不同价问题 | 6 | 1% |
| 合同与宣传不一致问题 | 6 | 1% |
| 旅游汽车司机服务质量问题 | 5 | 1% |
| 预售类旅游产品退改规则问题 | 5 | 1% |
| 春节涨价幅度不合理问题 | 1 | 0.5% |
| 擅自变更旅游行程问题 | 1 | 0.5% |
| 旅游景区类 | 门票问题 | 48 | 38% | 127 | 5% |
| 工作人员服务质量问题 | 26 | 20% |
| 未尽告知义务问题 | 22 | 17% |
| 停车场所及景区周边问题 | 9 | 7% |
| 设备设施问题 | 7 | 5% |
| 虚假宣传问题 | 3 | 2% |
| 对外开放时间问题 | 3 | 2% |
| 军人优先窗口暂停服务问题 | 2 | 2% |
| 厕所卫生问题 | 2 | 2% |
| 内部管理问题 | 2 | 2% |
| 游客财产受损问题 | 1 | 1% |
| 游客景区内意外受伤问题 | 1 | 1% |
| 禁止携带宠物入园问题 | 1 | 1% |
| 旅游订金类 | 未按承诺退款问题 | 283 | 66% | 431 | 16% |
| 无法联系上旅行社工作人员问题 | 84 | 19% |
| 退款慢问题 | 64 | 15% |
| 导游/领队类 | 导游服务质量问题 | 8 | 58% | 14 | 0.5% |
| 导游带团不规范问题 | 2 | 14% |
| 导游诱导或强迫购物问题 | 2 | 14% |
| 导游兜售物品问题 | 1 | 7% |
| 导游讲解言论不当问题 | 1 | 7% |
| 市场监管类 | 旅行社拖欠导游垫付费用问题 | 81 | 76% | 107 | 4% |
| 举报涉嫌地域歧视问题 | 9 | 8% |
| 导游证被套用问题 | 8 | 7% |
| 举报不合理低价游问题 | 3 | 3% |
| 导服公司收费问题 | 3 | 3% |
| 旅行社收取导游挂靠费问题 | 1 | 1% |
| 举报涉嫌年龄歧视问题 | 1 | 1% |
| 举报路边揽客业务员问题 | 1 | 1% |
| 体育竞技类 | 2023年海口市篮球联赛奖金发放问题、2024年海口马拉松迟迟未举行问题等 |  |  | 3 | 0.5% |
| 文化艺术类 | “林宥嘉idol 2024世界巡回演唱会”退门票问题、“海口万春会”噪音扰民、销售产品种类过少、在万绿园草坪上开设小吃摊位不合理问题等 |  |  | 8 | 0.5% |
| 产业发展类 | 五源河体育场对外开放时间问题、道路绿化管理问题等 |  |  | 6 | 0.5% |
| 文物保护与利用类 | 金花路四巷吴氏民居修缮问题等 |  |  | 1 | 0.5% |
| 广电传媒类 | 老放映员生活补助审批问题等 |  |  | 1 | 0.5% |
| 市场推广类 | “张韶涵寓言世界巡回演唱会”退门票问题、“海口梦想音乐嘉年华”噪音扰民问题等 |  |  | 84 | 3% |
| 行政审批类 | 导游证换发、变更申请审批问题等 |  |  | 7 | 0.5% |
| 下属单位 | 海口市体育运动学校对外开放时间问题、海口市图书馆对外开放时间问题、海口市博物馆春节开放时间问题、海口市海瑞文化公园工作人员服务质量问题、海口市丘浚文化公园后门关闭问题等 |  |  | 19 | 0.5% |
| 其他类 | 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 |  |  | 724 | 28% |
| 旅行社类（放心游） | 未达到约定服务标准问题、旅游订金退款问题、工作人员服务质量问题、合同变更和解除问题、单代订业务问题、未尽告知义务问题、临时涨价问题、购物退货纠纷、擅自变更旅游行程问题、导游服务质量问题、其他（不予受理、重复投诉）等 | 130 | 80% | 163 | 6% |
| 住宿服务类（放心游） | 酒店工作人员服务质量问题、酒店入住问题、酒店脏乱问题、酒店水池有异物问题、其他（重复投诉、无效投诉）等 | 10 | 6% |
| 餐饮水果类（放心游） | 餐饮店定价过高问题、餐饮店涨价问题、徐闻至广州大巴车票退还问题、餐厅用餐后出现肠胃不适问题、其他（重复投诉）等 | 5 | 3% |
| 商超购物类（放心游） | 商品过期问题、携程网租车问题、商行单方面取消预订信息问题、创意画报摄影诱导消费问题、其他（重复投诉）等 | 5 | 3% |
| 交通服务类（放心游） | 海峡轮渡退返船票费用问题、汽车票未使用退票问题、出租车司机服务态度问题等 | 3 | 2% |
| 综合类（放心游） | 白沙门公园租伞问题、轮渡南港退票问题、购买商品不发货问题、海口国际免税城充值数字人民币不能享受抵扣问题、出租车司机操作问题、业务员未安排预定的酒店问题、其他（无效投诉）等 | 8 | 5% |
| 景区游玩类（放心游） | 其他（重复投诉） | 1 | 0.5% |
| 休闲娱乐类（放心游） | 健身房退卡问题等 | 1 | 0.5% |