附件1:

海口市旅文局（第一季度）旅文行业咨询投诉受理和处理情况表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **办件来源** | **12345转办** | **舆情** | **信访** | **来电** | **来访** | **先行****赔付** | **合计** |
| **办理情况** | **受理量（件）** | 2806 | 14 | 6 | 16 | 0 | 163 | **3005** |
| **已办结（件）** | 2806 | 14 | 6 | 16 | 0 | 163 | **3005** |
| **正在办理（件）** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| **办结率（%）** | 100 | 100 | **100** |
| **理赔金额（元）** | 699453.10 | 4399.00 | **703852.10** |
| **办 件 分 类** |
| **类别** | **紧急件** | **投诉件** | **咨询件** | **建议件** | **合计** |
| 旅行社类 | 14 | 856 | 1 | 1 | **872** |
| 旅游景区类 | 19 | 108 | 5 | 0 | **132** |
| 旅游订金类 | 1 | 430 | 0 | 6 | **437** |
| 导游/领队类 | 0 | 14 | 0 | 0 | **14** |
| 市场监管类 | 1 | 106 | 1 | 1 | **109** |
| 市场推广 | 20 | 64 | 2 | 1 | **87** |
| 产业发展类 | 1 | 5 | 3 | 0 | **9** |
| 体育竞技类 | 0 | 3 | 12 | 0 | **15** |
| 文物保护与利用类 | 0 | 1 | 0 | 1 | **2** |
| 文化艺术类 | 1 | 7 | 0 | 0 | **8** |
| 广电传媒 | 0 | 1 | 0 | 0 | **1** |
| 行政审批类 | 0 | 7 | 54 | 0 | **61** |
| 下属单位 | 3 | 16 | 8 | 1 | **28** |
| 其他类 | 15 | 709 | 182 | 161 | **1067** |
| 旅行社类（放心游） |  | 130 |  |  | **130** |
| 住宿服务类（放心游） |  | 10 |  |  | **10** |
| 餐饮水果类（放心游） |  | 5 |  |  | **5** |
| 商超购物类（放心游） |  | 5 |  |  | **5** |
| 交通服务类（放心游） |  | 3 |  |  | **3** |
| 综合类（放心游） |  | 8 |  |  | **8** |
| 休闲娱乐类（放心游） |  | 1 |  |  | **1** |
| 景区游玩类（放心游） |  | 1 |  |  | **1** |
| 合 计 | 75 | 2490 | 268 | 172 | 3005 |