

海口市旅游和文化广电体育局

2021年5月份诉求受理和处理情况通报

一、总体情况

(一) 诉求量。2021年5月份，市旅文局共受理诉求330件，其中文化和旅游部12301转办17件，海口市12345政府服务热线转办313件。截至2021年6月7日，办结329件，办结率为99%，为游客理赔金额：86765元。本月在线解答174件。

(二) 诉求件类别。共受理诉求330件。其中紧急件39件，投诉件209件，咨询件49件，建议、表扬和其他33件。

(三) 诉求对象。主要涉及旅行社类、景区类、在线旅游企业类、群众体育和竞技体育类、广电传媒类、文物保护与利用类、文化艺术类及其他类。

二、被投诉主要问题

(一) 旅行社类。共受理投诉178件（含紧急件24件）。其中，“合同变更和解除问题”42件，占23%；“未达到约定服务标准问题”42件，占23%；“工作人员问题”40件，占22%；“擅自变更旅游行程问题”10件，占6%；“带团导游领队问题”9件，占6%；“未签订旅游合同问题”3件，占2%；其他类投诉32件，占18%。

(二) 景区类。共受理投诉47件（含紧急件11件）。其中，“门票问题”21件，占45%；“人员服务问题”6件，占

13%；“人员拥堵滞留问题”4件，占8%；其他类投诉16件，占34%。

（三）在线旅游企业类。共受理1件。主要为人员服务问题。

（四）群众体育和竞技体育类。共受理投诉8件（含紧急件3件）。主要为椰树门广场、五源河体育场对市民开放和使用问题等。

（五）广电传媒类。共受理投诉2件。主要为部分节目报道属实性问题等。

（六）文物保护与利用类。共受理投诉2件（含紧急件1件）。主要为海口五公祠夜景灯光秀遇停电退票问题等。

（七）文化艺术类。共受理投诉5件。主要为海口图书馆、群众艺术馆人员服务问题等。

（八）其他类。共受理投诉5件。

三、主要经营主体投诉数据

（一）旅行社。投诉量较多的依次是：

1. **海南海荟国际旅行社有限公司** 16件（被投诉主要问题：“合同变更和解除问题”7件、“未达到约定服务标准问题”5件、“工作人员问题”2件等）。

2. **海南小黄鸭旅行社有限公司** 12件（被投诉主要问题：“未达到约定服务标准问题”6件、“合同变更和解除问题”2件、“擅自变更旅游行程问题”2件等）。

3. **海南海岸行者国际旅行社有限公司** 11 件（被投诉主要问题：“工作人员问题” 5 件、“未达到约定服务标准问题” 4 件、“合同变更和解除问题” 1 件等）。

4. **海南蜂鸟旅行国际旅行社有限公司** 9 件（被投诉主要问题：“合同变更和解除问题” 4 件、“擅自变更旅游行程问题” 2 件、“擅自拼团转团问题” 1 件等）。

5. **海南恒彩国际旅行社有限公司** 9 件（被投诉主要问题：“带团导游领队问题” 2 件、“合同变更和解除问题 2 件”、“未达到约定服务标准问题” 2 件等）。

6. **海南美途旅行社有限公司** 9 件（被投诉主要问题：“未达到约定服务标准问题” 4 件、“合同变更和解除问题” 3 件、“工作人员问题” 1 件等）。

7. **海南旅享家国际旅行社有限公司** 6 件（被投诉主要问题：“未达到约定服务标准问题 2 件”、“擅自变更旅游行程问题” 2 件、“合同变更和解除问题” 1 件等）。

8. **海南震东旅行社有限公司** 5 件（被投诉主要问题：“工作人员问题” 3 件、“合同变更和解除问题” 2 件）。

9. **海南自由随心旅行社有限公司** 5 件（被投诉主要问题：“未达到约定服务标准问题” 2 件、“合同变更和解除问题” 1 件、“擅自变更旅游行程问题” 1 件等）。

10. **海南好途国际旅行社有限公司** 4 件（被投诉主要问题：“工作人员问题” 2 件、“合同变更和解除问题” 1 件、“擅自变更旅游行程问题” 1 件）。

（二）景区。 投诉量较多的依次是：

1. 观澜湖旅游度假区 14 件（被投诉主要问题：“门票问题” 9 件、“人员服务问题” 2 件等）。

2. 五公祠 8 件（被投诉主要问题：“门票问题” 7 件等。

3. 长影环球 100 奇幻乐园 6 件（被投诉主要问题：“人员服务问题” 3 件、“门票问题” 2 件等）。

附件 1. 2021 年 5 月份诉求受理和处理情况统计表

2. 2021 年 5 月份主要投诉问题分类表

海口市旅游和文化广电体育局

2021 年 6 月 7 日

附件 1:

2021 年 5 月份诉求受理和处理情况统计表

单位名称：海口市旅游和文化广电体育局

起止日期：2021 年 5 月 1 日-2021 年 5 月 31 日

工单来源	受理总量	诉求对象																												办理情况							
		市场监管科				公共服务和全域旅游科				群众体育和竞技体育科				广电传媒科				娱乐场所、网吧、KTV				文物保护与利用科				文化艺术科				其它				办结	办结率 %	赔偿金额	正在办理
		紧急件	投诉件	咨询件	建议及表扬	紧急件	投诉件	咨询件	建议及表扬	紧急件	投诉件	咨询件	建议及表扬	紧急件	投诉件	咨询件	建议及表扬	紧急件	投诉件	咨询件	建议及表扬	紧急件	投诉件	咨询件	建议及表扬	紧急件	投诉件	咨询件	建议及表扬	紧急件	投诉件	咨询件	建议及表扬				
12301 转办	17	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	94	10626	1
12345 转办	313	24	138	0	25	11	36	2	6	3	5	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	5	1	0	0	5	43	1	313	100	76139	0
合计	330	204				55				10				2				0				4				6				49				329	99	86765	1

附件 2:

2021 年 5 月份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	备注
旅行社	合同变更和解除问题	42	23%	178	71%	
	未达到约定服务标准问题	42	23%			
	工作人员问题	40	22%			
	擅自变更旅游行程问题	10	6%			
	带团导游领队问题	9	6%			
	未签订旅游合同问题	3	2%			
	其他类投诉	32	18%			
景区	门票问题	21	45%	47	19%	
	人员服务问题	6	13%			
	人员拥堵滞留问题	4	8%			
	其他类投诉	16	34%			
在线旅游企业	人员服务问题等			1	1%	
群众体育和竞技体育	椰树门广场、五源河体育场对市民开放和使用问题等。			8	3%	
广电传媒	部分节目报道属实性问题等			2	1%	
文物保护与利用类	海口五公祠夜景灯光秀遇停电退票问题等			2	1%	
文化艺术	海口图书馆、群众艺术馆人员服务问题等			5	2%	
其它	不属我局监管范围等			5	2%	