

## 填报信息

- 1 填报季度：第四季度
- 2 地 市：清远市
- 3 分管领导：刘新斌
- 4 填报科室：执法监督科
- 5 填表人：胡文倩
- 6 填表人联系电话：3388126
- 7 填表时间：2023年1月6日

表1

旅游投诉受理情况汇总表										
投诉渠道	接受总数	正式受理	不予受理	受理率	结案件数	结案率	正在办理	因疫情退团 退费投诉受 理数 (季度)	因疫情退团 退费投诉结 案数 (季度)	投诉渠道占比
12345政府服务 热线	73	72	1	98.63%	72	100%	0	0	0	82.02%
12301旅游投诉 热线	1	1	0	100.00%	1	100%	0	0	0	1.12%
省厅转办	0	0	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	0	0	0.00%
本局政务网及 局长信箱	0	0	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	0	0	0.00%
来信、来访	14	14	0	100.00%	14	100%	0	0	0	15.73%
其他渠道转办	1	1	0	100.00%	1	100%	0	0	0	1.12%
合计	89	88	1	98.88%	88	100%	0	0	0	100.00%

注：1. 请填写黄色格子内容，其余部分不用填写



表2

结案投诉对象统计表

类别	旅行社		旅行社小计	景区 (点)	住宿	购物	交通	餐饮	其它	合计
	在线旅游	线下旅游								
数量	0	1	1	84	2	0	0	0	1	88
占总数比例 (%)	0.00%	1.14%	1.14%	95.45%	2.27%	0.00%	0.00%	0.00%	1.14%	100.00%

**注：**1. 在线旅游投诉指在网上订购旅游服务引发的投诉，线下旅游投诉为在旅行社门店报名参团旅游引发的投诉，表4合计数要与表1结案总数相等。

2. 请填写黄色格子内容，其余部分不用填写。

表3

旅游投诉分类情况汇总表

序号	投诉类别	港澳游		台湾游		其他出境游		出境游小计		境内游		入境游		小计	
		件数	人数	件数	人数	件数	人数	件数	人数	件数	人数	件数	人数	件数	人数
1	强迫或诱骗购物	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	擅自增加自费项目	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	擅自延误变更行程	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	导游未尽职责	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	拒签或退团不当扣费	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	降低等级标准	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	不可抗力因素	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	涉嫌不合理低价游	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	涉嫌黑社	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	涉嫌黑导	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	其他	0	0	0	0	0	0	0	0	88	88	0	0	88	88
12	合计	0	0	0	0	0	0	0	0	88	88	0	0	88	88

注：请填写黄色格子内容，其余部分不用填写。

表4

## 理赔汇总表

内容	境内游	出境游	入境游	合计
旅行社	0.00	0.00	0.00	0.00
质保金	0.00	0.00	0.00	0.00
合计	0.00	0.00	0.00	0.00

**注：**1. 理赔金额：人民币（万元），只保留2位小数。  
2. 请填写黄色格子内容，其余部分不用填写。