

国家旅游局发布2008年全国旅游投诉情况通报导游资格考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/547/2021_2022__E5_9B_BD_E5_AE_B6_E6_97_85_E6_c34_547720.htm 国家旅游局近日正式发布了《2008年全国旅游投诉情况通报》，通报指出：2008年全国各级旅游质监所接到投诉9334件，正式受理8068件、29132人次投诉，比上年减少1903件，同比下降19.08%，结案7887件，结案率为97.76%，同比提高1.89%。全年理赔总额为697.6万元，比上年减少176.1万元，同比下降20.15%。据分析，2008年受理投诉的件数比2007年减少了1903件，同比下降19.08%，结案率同比上升了1.89%。从市场看，三大市场投诉总数都呈现同比下降趋势。从投诉对象看，投诉旅行社最高，占投诉总数的57.29%，投诉旅游交通比上年增加27件，同比上升13.91%。从投诉问题看，投诉旅游行程中降低住宿、交通工具和餐饮等服务标准最高，占受理投诉总数的22.81%。从群体看，老年游客投诉增多。老年游客对旅行社出境游加收团款、在国内景区不能完全享受优惠门票的问题投诉增多，也是投诉热点之一。2008年全国旅游投诉情况通报 国家旅游局旅游质量监督管理所 根据全国31个省、自治区、直辖市旅游局旅游质量监督管理所上报的《旅游质监机构处理投诉工作统计年度报表》汇总，现将2008年全国旅游投诉情况通报如下：一、总体情况 2008年全国各级旅游质监所接到投诉9334件，正式受理8068件、29132人次投诉，比上年减少1903件，同比下降19.08%，结案7887件，结案率为97.76%，同比提高1.89%。其中上半年受理3048件、10342人次投诉，下半年受理投诉5020件、18790人次投诉，下半年比上半年增

加1972件。二、理赔情况 全年理赔总额为697.6万元，比上年减少176.1万元，同比下降20.15%。其中：入境游理赔8.2万元，占理赔总额的1.17%，与去年持平；国内游理赔505万元，占理赔总额的72.39%，比上年减少144.4万元，同比下降22.23%；出境游理赔184.4万元，占理赔总额的26.43%，比上年减少31.7万元，同比下降14.66%。三、三大市场情况 按三大市场划分，入境游投诉69件，占投诉总数的0.86%，比上年减少10件，同比下降12.65%；国内游投诉7246件，占投诉总数的89.81%，比上年减少1770件，同比下降19.63%；出境游投诉753件，占投诉总数的9.33%，比上年减少123件，同比下降14.04%。四、被投诉对象情况 按被投诉对象划分，投诉旅行社4622件，占投诉总数的57.29%，比上年减少1426件，同比下降23.57%；投诉饭店879件，占投诉总数的10.89%，比上年减少161件，同比下降15.48%；投诉景点1439件，占投诉总数的17.84%，比上年减少214件，同比下降12.94%；投诉旅游交通221件，占投诉总数的2.74%，比上年增加27件，同比上升13.91%；投诉购物212件，占投诉总数的2.63%，比上年减少41件，同比下降16.20%；投诉餐饮81件，占投诉总数的1%，比上年减少21件，同比下降20.58%。五、主要问题 按被投诉问题划分，投诉旅游行程中降低住宿、交通工具和餐饮等服务标准1841件，占受理投诉总数的22.81%，比上年减少511件，同比下降21.73%；投诉旅行社未经游客同意擅自增减旅游项目863件，占受理投诉总数的10.70%，比上年减少150件，同比下降14.81%；投诉导游服务质量问题887件，占受理投诉总数的11%，比上年减少138件，同比下降13.46%；投诉因航班等交通工具导致行程延误或变更566件，占受理投诉总数

的7.01%，比上年减少204件，同比下降7.01%。六、特点（一）投诉总数下降，结案率上升。2008年受理投诉的件数比2007年减少了1903件，同比下降19.08%，结案率同比上升了1.89%。因雨雪冰冻、地震、奥运以及取消“五一”黄金周等因素影响，是减少2008年投诉的原因之一。（二）上半年出、入境游问题多，下半年国内游问题多。上半年的整体投诉数量虽小于下半年，但出、入境游的投诉多于上半年，主要原因之一是春节黄金周在上半年，又是出国旅游的集中时段。十一和暑期都在下半年，国内旅游数量也高于上半年，投诉随之增加。（三）调解为主，强制为辅。全年理赔金额是697.6万元，大部分理赔经质监所调解后，由旅行社直接对游客进行赔偿，只有在少部分旅行社不同意调解后，再由质监所划拨质保金进行强制理赔，2008年全国只有四个省份划拨了质保金。（四）老年游客投诉增多近年来，老年游客对旅行社出境游加收团款、在国内景区不能完全享受优惠门票的问题投诉增多，是投诉热点之一。主要是一些旅行社低价运作，依靠购物弥补，对60岁以上老年人加收团费；个别景区没有严格执行国家的相关政策，对持有老年证的游客购买门票优惠尺度不一等问题。（五）交通投诉增加2008年被投诉的各项指标中，除旅游交通投诉同比增加13.9%外，其余均为下降。投诉主要成因是在黄金周期间，航班延误、自驾车在公路上拥堵等，造成游客不满。2008年，全国31个省、自治区、直辖市旅游质监所受理投诉由多到少的排序是：浙江1101件、海南723件、山东673件、广东489件、河南419件、四川418件、辽宁390件、北京369件、福建356件、云南332件、广西274件、贵州252件、湖北220件、江苏207件、江西190

件、安徽180件、上海170件、河北159件、甘肃148件、陕西133件、湖南116件、重庆113件、山西107件、天津96件、、内蒙古90件、宁夏90件、西藏67件、黑龙江66件、新疆52件、吉林41件和青海31件。 "#F8F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com