

2025 年一季度全市旅游投诉情况通告

根据江北新区党工委宣传和统战部、各区文化和旅游局对 2025 年一季度旅游投诉受理情况的统计，全市共接待投诉游客 1492 人次，受理旅游投诉 1304 件，当季结案 1304 件，赔偿总金额 104.8 万元。现将有关情况通告如下：

一、三大旅游市场投诉情况

全市一季度受理旅游投诉 1304 件，其中国内游投诉 1021 件，占全部投诉的 78.30%；出境游投诉 283 件，占全部投诉的 21.70%；无入境游投诉。

表 1：三大旅游市场投诉情况

项目 \ 类别	总数	国内游	出境游	入境游
2025 年一季度(件)	1304	1021	283	0
所占比例		78.30%	21.70%	0

二、旅游投诉结案赔偿情况

全市一季度受理旅游投诉结案 1304 件，其中赔偿结案 750 件，占已结案件的 57.52%，赔偿总金额 104.8 万元。

表 2：旅游投诉结案、赔偿情况

项目 \ 类别	总数	国内游	出境游	入境游
2025 年一季度（件）	1304	1021	283	0
已结案（件）	1304	1021	283	0
赔偿结案（件）	750	625	125	0
赔偿结案占已结案比例	57.52%	61.21%	44.17%	0

三、被投诉对象情况

全市一季度投诉旅行社 1183 件，占全部投诉的 90.72%；投诉酒店 58 件，占比 4.45%；投诉景点 22 件，占比 1.68%；旅游交通 1 件，占比 0.08%；旅游购物 1 件，占比 0.08%；其它 39 件，占比 2.99%。

表 3：被投诉对象情况

项目 \ 类别		旅行社	酒店	景点	交通	购物	餐饮	其它
2025 年一季度	件数	1183	58	22	1	1	0	39
	所占比例	90.72%	4.45%	1.68%	0.08%	0.08%	0	2.99%

四、旅行社责任投诉案件分类情况

全市一季度共受理旅行社投诉 1183 件，其中，旅行社责

任投诉 130 件，占旅行社总投诉的 10.99%。旅行社责任投诉中主要有以下几类：降低等级标准 32 件，占比 2.70%；擅自增减项目 19 件，占比 1.61%；导游未尽职责 33 件，占比 2.79%；延误变更行程 46 件，占比 3.89%。

表 4：旅行社责任投诉案件分类情况

项目 \ 类别		降低等级标准	擅自增减项目	导游未尽职责	延误变更行程
2025 年一季度	件数	32	19	33	46
	所占比例	2.70%	1.61%	2.79%	3.89%

南京市文化和旅游局
2025 年 4 月 15 日