附件1

2024年度湖南省旅游投诉情况报表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 市州 | 旅游有效投诉总量 | 12345投诉量 | 受理量 | 结案量 | 受理率 | 结案率 | 赔偿  金额  (万元) |
| 省中心 | 122 | 0 | 122 | 122 | 100% | 100% | 0 |
| 长沙 | 2565 | 2391 | 2565 | 2565 | 100% | 100% | 130 |
| 株洲 | 159 | 156 | 159 | 159 | 100% | 100% | 0.952 |
| 湘潭 | 301 | 289 | 301 | 301 | 100% | 100% | 13.13 |
| 衡阳 | 904 | 880 | 904 | 904 | 100% | 100% | 5.2 |
| 岳阳 | 727 | 716 | 727 | 727 | 100% | 100% | 4 |
| 常德 | 437 | 294 | 437 | 437 | 100% | 100% | 41.63 |
| 邵阳 | 39 | 28 | 39 | 39 | 100% | 100% | 4.8 |
| 益阳 | 23 | 21 | 23 | 23 | 100% | 100% | 0.09 |
| 娄底 | 91 | 76 | 91 | 91 | 100% | 100% | 1.88 |
| 郴州 | 812 | 806 | 812 | 812 | 100% | 100% | 7.77 |
| 永州 | 119 | 97 | 119 | 119 | 100% | 100% | 0.6 |
| 湘西 | 132 | 110 | 132 | 128 | 100% | 97.0% | 8.59 |
| 张家界 | 5254 | 5093 | 5254 | 5214 | 100% | 99.2% | 136.04 |
| 怀化 | 80 | 68 | 80 | 80 | 100% | 100% | 5.41 |
| 合计 | 11643 | 11025 | 11643 | 11599 | 100% | 99.6% | 360.13 |

附件2

2024年度湖南省旅游纠纷处理典型案例

案例1：湖南遇见美好科技集团有限公司售卖的新疆专列旅游产品因专列延误行程变更引发集体投诉。

【案情简介】2024年5月，长沙市文化市场综合行政执法支队连续从多个渠道接到湖南遇见美好科技集团有限公司新疆专列旅游团的投诉舆情，涉及专列延误行程变更等情况，造成数十列新疆旅游专列延期发车和近五千游客无法如期出行，为防止事态进一步恶化，长沙市文旅广电局局长亲自指挥，由投诉举报科联合旅游执法大队提前介入处置。

【处理结果】市文化市场综合行政执法支队现场疏导游客，稳控局面，对该事件进行风险评估、提出解决方案，并连续三天现场督促该公司按照我们建议的退改方案，处置游客的合理退赔诉求64批次，退费24万余元，有效解决了该起群体旅游投诉聚集舆情事件。

【相关提示】中国铁路总公司调整开往新疆专列运营时间属不可抗力因素，根据《旅游法》第六十七条因不可抗力或者旅行社履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程的，按照下列情形处理：1、合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同。合同不能完全履行的，旅行社经向旅游者作出说明，可以在合理范围内变更合同；旅游者不同意变更的，可以解除合同。2、合同解除的，组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者；合同变更的，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。3、造成旅游者滞留的，旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用，由旅游者承担；增加的返程费用，由旅行社与旅游者分担。

案例2：湖南观享旅行社售卖的旅游体验卡存在虚假宣传、无法退款现象，引发集体投诉。

【案情简介】华声在线《湘问·投诉直通车》栏目收到多名消费者投诉在抖音、快手等直播间购买的湖南观享旅行社销售的全国热门无强制消费、线路任选、期限三年的旅游体验卡，出现货不对板、直播间关闭、负责人失联、退款无门等情况，造成消费者集体投诉舆情事件。

【处理结果】该起案件引起了相关媒体的高度关注，华声在线记者多次到长沙市文化市场综合行政执法支队进行跟踪报道采访。从2023年底发生该起事件后，2024年全年由长沙市文化市场综合行政执法支队依法查办与之相关的各类工单、信访件、督办件165件，帮助消费者挽回经济损失16.6万余元。该事件的妥善处理得到了上级部门表彰以及消费者的来电感谢，华声在线投诉栏目对市文化市场综合行政执法支队工作进行了正面宣传，舆情得到有效化解。

【相关提示】广大消费者在线上购买旅游卡时，切记注意查看旅行社是否是正规企业，是否有《营业执照》和《旅行社经营许可证》，务必签订规范的旅游合同，保存好相关的票据和合同合约等证据，对所谓的熟人线上宣传、微信圈、旅游俱乐部等组团旅游的形式要提高警惕，慎重选择，也可向当地旅游监管部门进行咨询，避免掉入“免费”、“低价”的陷阱，造成维权困难。

案例3：湖南省阳鹏国际旅行社涉嫌虚假宣传、强制购物引发投诉。

【案情简介】游客杨女士于2024年2月份在抖音平台购买旅游产品，出游后发现诸多问题，在全国文化市场监管平台投诉湖南省阳鹏国际旅行社2个方面问题：一是虚假宣传，旅游过程中未达到约定服务标准，食宿与订单不符，条件差服务，态度恶劣；二是擅自变更旅游线路，且有强制购物行为。

【处理结果】经醴陵市文化旅游广电体育局查实，湖南省阳鹏国际旅行社未经许可经营旅行社业务，其行为违反《中华人民共和国旅游法》第二十八条之规定，且湖南省阳鹏国际旅行社未经许可经营旅行社业务的同时，通过抖音等网络直播平台招徕、组织旅游者前往贵州、云南等地旅游并变更旅游者旅游行程的行为违反《中华人民共和国旅游法》第三十五条：“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。”的规定。醴陵市文化旅游广电体育局对此投诉件进行“诉转案”，给予湖南省阳鹏国际旅行社如下行政处罚：1.没收违法所得5000元；2、罚款人民币10000元。

【相关提示】消费者要仔细甄别旅游经营主体，尤其网络平台销售旅游产品的，一定要先查询该企业经营资质，不参加以低价、免费、礼品等为诱饵组织出游的项目。旅游经营者应转变观念，摒弃非理性的营销方式，杜绝消费陷阱，合法经营。

案例4：湖南田满红旅游集团有限公司虚假宣传误导旅游者引发投诉。

【案情简介】2023年11月至2024年1月，常德牵与千寻旅行社有限公司（原湖南田满红旅游集团有限公司）在微信直播平台上销售“昆大丽双人温德姆五星豪华酒店六天五晚住宿纯玩无购物精品小团”旅游产品，不到3个月时间共销售1274单，涉及总金额434.5万元。今年以来，常德市文化市场综合行政执法支队先后收到省、市12345平台投诉件共计171件，投诉湖南田满红旅游集团有限公司在微信直播平台销售“昆大丽”旅游产品，并承诺如不出行可全额退款，未出行的旅游者要求退款，该公司予以推托不及时退款。

【处理结果】经常德市文化市场综合行政执法支队核查，常德牵与千寻旅行社有限公司（原湖南田满红旅游集团有限公司）存在以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益；未与旅游者签订旅游合同；未经许可经营出境旅游业务等违法违规行为，对其进行“诉转案”。2024年1月24日，经法制部门和相关负责人审批后依法立案。5月29日，对此案举行了行政处罚听证会。7月17日，下达了行政处罚决定：责令停业整顿3个月（2024年7月17日至2024年10月17日）；没收违法所得223200元；并处罚款330000元的行政处罚。目前处于行政诉讼期，预计待2025年1月17日诉讼期满后申请强制执行。

【相关提示】旅游是放松身心、感受生命美好的一种重要休闲方式，但在生活中很有可能因为旅游经营者的违法行为，让这种休闲之旅秒变添堵之旅。低价旅游团往往以超低价格吸引消费者，背后可能隐藏强制购物、增加自费项目。面对低价诱惑，消费者要保持冷静，要充分了解同类型旅游产品的市场价格，对于明显低于市场价的旅游团要保持警惕，过低的团费往往意味着服务质量的缩水。在报名前详细询问并确认团费包含哪些项目，如交通、住宿、餐饮、门票等。对于未明确包含的项目，要求旅行社提供详细的费用清单，避免后期产生不必要的纠纷。同时，还要了解旅游团的行程安排，特别是游览的景点、停留的时间以及是否有强制购物等安排，警惕低价陷阱。

案例5：中国旅行社总社常德有限公司提供旅游产品，由纯玩团变为购物团引发投诉。

【案情简介】冯先生夫妇于2024年5月25日-6月3日参加了中国旅行社总社常德有限公司提供的纵享北疆双飞一动10日游，旅行社存在行程返程提前，纯玩团变购物团问题。6月20日，冯先生夫妇来常德市文旅广体局投诉，6月21日，双方经协商达成一致，由中国旅行社总社常德有限公司赔偿冯先生夫妇2000元。

【处理结果】经常德市文化市场综合行政执法支队核查，该社涉嫌违反旅游合同约定，造成旅游者合法权益受到损害，不采取必要的补救措施，对其进行“诉转案”。2024年7月2日，本案经机关法制部门和相关负责人审批后立案。2024年7月23日，常德市文化旅游广电体育局对中国旅行社总社常德有限公司违反旅游合同约定，造成旅游者合法权益受到损害，不采取必要的补救措施的行为给予罚款1万元的行政处罚。同时，中国旅行社总社常德有限公司就提前返程、纯玩团变购物团问题赔偿冯先生夫妇2000元。

【相关提示】旅游者慎重选择旅游产品，不能向个人转账，并在出行前向旅行社确认行程安排，降低不必要的损失，从而避免造成旅行社及游客双方的损失。

案例6：游客在崀山景区突发结石病未及时处理引发投诉

【案情简介】5月3日，游客在八角寨景区游览时因胆结石复发疼痛难耐，情急之下拔打110报警电话求助，随后派出所的同志联系了八角寨景区负责人，负责人立即安排工作人员前往救援，但没有第一时间联系游客，导致后续实时掌握游客状况的工作没有落地，直到游客独自走下山也没有得到救治和处理，游客对此事进行了投诉。

【处理结果】新宁县文旅广体局了解掌握情况后，要求崀山景区对游客道歉，并对此次事件反映出的问题进行全方位的整改，加强应急管理体系，提升员工的急救能力，更新和完善应急预案。

【相关提示】景区应当根据景区特点和游客承载量，制定应急预案和紧急事件处理措施，要定期组织全体员工进行急救知识和技能培训，并进行模拟演练，提高员工对紧急情况的处理能力和效率，确保在紧急情况下能够提供专业的初级急救。同时，加强员工服务意识和服务态度培训，确保每位员工都能以热情、专业的态度为游客提供服务。

案例7：游客投诉旅行管理失职、行程安排不当，致其遇大雪被困景区。

【案情简介】1月22日，郑女士投诉郴州某旅行社在组织其在莽山五指峰游玩时管理失职、行程安排不当，导致其遇大雪被困景区（被困时间18时至23时），且被困期间多次致电旅行社电话无人接听，随后被当地村委救援并且步行2小时之久出山到达酒店，且费用都是游客自付。

【处理结果】接到投诉后，经郴州旅游投诉处理部门核实，游客遇大雪被困景区主要是客观因素导致，旅行社虽采取了应急措施，但因此增加了游客额外的食宿费用，经过与游客郑女士的协商，该旅行社出于人道主义已将客人22号住宿宜章的费用299元转给客人，并额外派车将客人接回郴州市区。游客郑女士表示满意，不再追究。

【相关提示】在旅游过程中，由于人力不可抗拒因素造成旅游者滞留的，旅行社应当采取相应安置措施。因此增加的食宿费用，由旅游者承担；增加的返回出发地的费用，由旅行社和旅游者协商合理分担。

案例8：游客投诉夯吾苗寨引导消费、虚假宣传银饰。

【案情简介】2024年6月2日，投诉人反映家里老人于3月30日在夯吾苗寨被诱导消费，声称苗族的银饰使用的是本土生产出来的银，再经过本土千年古法手艺人工千锤百炼，提纯而成，可以净化水质、排毒、排湿，是能够放心使用的食用银，同时，称其是国家帮扶的项目，可以给当地带来收入。最后老人购买了银碗和银勺子，一共花费6600元（42.8元/克）。

【处理结果】湘西州文旅广体局工作人员接到投诉后，立即向游客和购物店了解情况，确定情况基本属实，随后按照投诉人意愿与购物店进行调解，最终购物店退款退货，退还游客6600元购物款。

【相关提示】购物作为旅游的重要内容，是增加游客旅游体验的重要一环。但是，旅行社或购物店为了追求利益最大化，利用欺骗、误导、甚至胁迫的手段让游客购物是不符合法律法规的，不仅侵犯了消费者合法利益，也对当地的旅游形象造成较大负面影响。

案例9：张家界微旅行国际旅行社有限公司收取定金不接待引发投诉。

【案情简介】2024年5月19日，游客张倩玲向张家界市12345平台投诉，其反映通过抖音添加微旅行国旅工作人员微信，交付100元作为旅游定金。在5月15日出发前，微旅行国旅工作人员以团费太低退还了旅游定金，但游客张倩玲认为已定往返的机票，现旅行社单方面违约，诉求赔偿9760元。

【处理结果】张家界市文旅广体局收到投诉后，立即联系微旅行国旅尽快核实处理。随后微旅行国旅通过张家界市人民法院驻旅游行业诉源治理工作站进行调解。经过工作人员调解处理，按照《民法典》第587条因旅行社原因违约的应当双倍定金退还，即除去已退还的100元定金后，另行赔偿游客张倩玲100元，双方达成和解，并签署好调解协议书。

【相关提示】旅游者慎重选择旅游产品，不能向个人转账，并在出行前向旅行社确认行程安排，降低不必要的损失，要加强宣传提示，从而避免造成旅行社及游客双方的损失。

案例10：通道芋头景区景区服务欠规范引发投诉。

【案情简介】游客晏娜一行9人参加广东省昌松爱心国际旅行社怀化分公司组织的通道自助游。2024年10月5日下午16点多，在芋头景区期间，由于游客晏娜一行人手中的八月瓜疑似村民自种八月瓜，村民指出后，双方发生言语冲突。景区管理公司存在未在景区内悬挂相关提示，纠纷发生后未采取积极措施，处置不当。报警处理后无结果，导致晏娜一行9人无法完成原通过旅行社预定行程。游客诉求由景区管理公司补偿晏娜一行通道旅游相关费用1305元，且丹霞公司向游客道歉。

【处理结果】2024年12月26日，通道皇都民俗旅游开发有限公司芋头景区和晏娜在怀化市文旅广体局主持下签定调解协议，由通道皇都民俗旅游开发有限公司芋头景区补偿晏娜一行通道旅游相关费用1305元。由通道县文旅广体局就通道皇都民俗旅游开发有限公司管理不足，服务不规范下达整改意见书，投诉人表示满意。

【相关提示】景区要定期对员工进行服务意识和专业技能的培训，确保他们能够提供热情、专业、周到的服务；要加强文明旅游宣传，及游客的文明旅游教育，引导游客尊重当地的文化习俗和环境保护。