附件

2024年文化和旅游市场举报投诉

数据分析报告

2024年，各级文化和旅游行政部门、文化市场综合执法机构共受理文化、旅游及其他市场举报21704件，受理旅游投诉60374件。得益于各地举报投诉数据归集有力推进，文化和旅游市场举报、旅游投诉收集数量均同比上年大幅上升。下一阶段，需要在线上和线下场所同步推进文化产品和服务内容规范、面向散客的旅游市场执法监管及出版（版权）领域的执法监管。

# 一、总体情况

举报方面，2024年，通过全国文化和旅游市场网上举报投诉处理系统（以下简称“部平台”）、12345热线、上级交办、其他部门转办等渠道收集的数据增长明显，清洗整理后全年受理各类举报21704件，同比增长84.4%。从受理层级看，部平台受理3229件，各地受理18475件；从市场分布看，文化市场7568件，旅游市场9264件，其他市场4872件。

###### 表1 2024年全国各地文化市场综合执法机构举报受理情况（分层级）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 受理层级 | 文化市场 | 旅游市场 | 其他市场 | 合计 |
| 部平台 | 891 | 1735 | 603 | **3229** |
| 各地受理 | 6677 | 7529 | 4269 | **18475** |
| **合计** | **7568** | **9264** | **4872** | **21704** |

###### 表2 2024年文化和旅游部平台举报受理及办理情况

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 举报状态 | 文化 | 旅游 | 出版 | 电影 | 广播电视 | 文物 | 其他 | 总计 |
| 举报已回复 | 781 | 1205 | 130 | 7 | 4 |  | 19 | **2146** |
| 省厅办理中 | 103 | 281 | 149 | 5 | 9 |  | 12 | **559** |
| 省厅已办结 | 7 | 249 | 220 | 13 | 11 | 1 | 23 | **524** |
| **合计** | **891** | **1735** | **499** | **25** | **24** | **1** | **54** | **3229** |

旅游投诉方面，2024年，各地通过部平台、12345热线等渠道累计受理60374件，同比增长105.2%。从受理层级看，部平台直接受理2021件，各地受理58353件。

###### 表3 2024年全国各地旅游投诉处理机构旅游投诉受理情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 季度 | 部平台受理 | 各地受理 | 整体累计 |
| 一季度 | 494 | 12894 | 13388 |
| 二季度 | 476 | 13429 | 13905 |
| 三季度 | 758 | 23951 | 24709 |
| 四季度 | 293 | 8079 | 8372 |
| **合计** | **2021** | **58353** | **60374** |

# 二、举报数据分析

## 文化市场举报分析

**2024年，累计受理文化市场举报7568件，同比增长121.4%。**部平台受理文化市场举报891件，各地执法机构受理6677件，已办结文化举报7290件，办结率96.3%。

图1 文化市场部平台及整体受理情况季度对比

###### 表4 2024年文化市场举报办理情况表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 办理状态 | 数量 | 比重 |
| 已办结/已回复 | 7290 | 96.3% |
| 已审核转办/移交 | 12 | 0.2% |
| 待回复/待审核/待接收 | 266 | 3.5% |
| **合计** | **7568** | **100%** |

**华南、华东地区文化市场举报占比较高**。从区域分布看，华南（33.4%）、东北（26.7%）地区文化市场举报较多，其次为华北（11.5%）、西南（9.3%）、华中（8.8%）、东北（7.3%），西北地区（3.0%）占比最低。从省域分布看，部平台受理的文化市场举报中广东省、北京市、上海市、浙江省、四川省举报数量占比较高；各地导入的已办结文化市场举报中，广东省、上海市、河南省、辽宁省、四川省举报数量占比较高。

###### 图2 2024年文化市场举报区域分布

###### 表5 2024年部平台受理及各地归集文化市场举报区域分布

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **各地归集** | | | **部平台受理** | |
| **地区** | **比重** | **地区** | | **比重** |
| 广东省 | 26.3% | 广东省 | | 11.6% |
| 上海市 | 13.6% | 北京市 | | 9.5% |
| 河南省 | 7.2% | 上海市 | | 8.6% |
| 四川省 | 6.7% | 浙江省 | | 6.8% |
| 辽宁省 | 6.9% | 四川省 | | 5.4% |
| 山西省 | 6.4% | 河南省 | | 4.9% |
| 安徽省 | 6.2% | 云南省 | | 4.8% |
| 福建省 | 6.1% | 江苏省 | | 4.5% |
| 山东省 | 4.3% | 湖南省 | | 3.9% |
| 广西壮族自治区 | 3.3% | 山东省 | | 3.9% |
| 北京市 | 1.4% | 湖北省 | | 3.3% |
| 江西省 | 2.2% | 河北省 | | 2.9% |
| 新疆维吾尔自治区 | 1.8% | 内蒙古自治区 | | 2.9% |
| 云南省 | 1.3% | 陕西省 | | 2.8% |
| 河北省 | 1.5% | 福建省 | | 2.5% |
| 湖南省 | 1.1% | 安徽省 | | 2.4% |
| 内蒙古自治区 | 1.0% | 山西省 | | 2.1% |
| 江苏省 | 0.4% | 黑龙江省 | | 1.8% |
| 吉林省 | 0.5% | 新疆维吾尔自治区 | | 1.6% |
| 浙江省 | 0.0% | 广西壮族自治区 | | 1.5% |
| 重庆市 | 0.4% | 江西省 | | 1.5% |
| 宁夏回族自治区 | 0.5% | 辽宁省 | | 1.5% |
| 黑龙江省 | 0.2% | 甘肃省 | | 1.3% |
| 陕西省 | 0.1% | 青海省 | | 1.3% |
| 湖北省 | 0.0% | 重庆市 | | 1.3% |
| 贵州省 | 0.2% | 贵州省 | | 1.2% |
| 甘肃省 | 0.1% | 天津市 | | 1.2% |
| 天津市 | 0.1% | 吉林省 | | 1.1% |
| 西藏自治区 | 0.1% | 海南省 | | 0.8% |
| 青海省 | 0 | 西藏自治区 | | 0.6% |
| 海南省 | 0 | 新疆生产建设兵团 | | 0.3% |
| 新疆生产建设兵团 | 0 | 宁夏回族自治区 | | 0 |

注：“部平台受理”数据为0表示截至2024年12月31日，部平台未收到关于该地区的相关举报信息；“各地归集”数据为0表示该地区可能暂未按要求将相关数据导入、录入部平台。

**文化市场举报对象集中在歌舞娱乐场所、互联网上网服务营业场所、互联网文化经营单位，营业性演出场所举报数量与上年持平，互联网文化单位、游艺娱乐场所举报数量增加。**相比2023年，2024年歌舞娱乐场所、互联网上网服务营业场所所占比重有所下降，针对演出场所经营单位、演出经纪机构、文艺表演团体等营业性演出领域举报占比为（15.4%）与2023年（15.5%）持平，游艺娱乐场所（9.6%）同比2023年（8.3%）增长。

**文化市场举报内容主要是涉未成年人保护、无证经营、超时经营、含禁止内容和违规开展营业性演出，整体占比85.1%。**其中，歌舞娱乐场所、互联网上网服务营业场所、游艺娱乐场所违规接纳未成年人，网络表演经纪机构组织未成年人直播等涉未成年人保护问题仍为举报重点内容（32.9%），其次为无证经营（20.7%）、超时经营（14.4%）、含禁止内容（10.6%）和违规开展营业性演出（6.4%）。

###### 图3 2024年文化市场举报数量对比（按举报对象）

###### 表6 2023、2024年文化市场举报分布对比（按举报对象）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 举报对象 | 2024年 | | 2023年 | | 2024同比  增幅（%） |
| 数量 | 占比 | 数量 | 占比 |
| 歌舞娱乐场所 | 2180 | 28.8% | 1232 | 36.0% | 76.9% |
| 互联网上网服务营业场所 | 1949 | 25.8% | 1042 | 30.5% | 87.0% |
| 互联网文化单位 | 1137 | 15.0% | 140 | 4.1% | 712.1% |
| 演出场所经营单位 | 822 | 10.9% | 144 | 4.2% | 470.8% |
| 游艺娱乐场所 | 727 | 9.6% | 285 | 8.3% | 155.1% |
| 演出经纪机构 | 285 | 3.8% | 335 | 9.8% | -14.9% |
| 其他娱乐场所 | 333 | 4.4% | 125 | 3.7% | 166.4% |
| 社会艺术水平考级机构 | 56 | 0.7% | 42 | 1.2% | 33.3% |
| 文艺表演团体 | 57 | 0.8% | 56 | 1.6% | 1.8% |
| 艺术品经营单位 | 12 | 0.2% | 17 | 0.5% | -29.4% |
| 个体演员 | 9 | 0.1% |  |  |  |
| 网络表演经纪机构 | 1 | 0.01% | 1 |  |  |
| **总计** | **7568** | **100%** | **3419** | **100%** |  |

###### 表7 2024年文化市场举报对象主要内容及代表关键词

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 举报对象 | 举报内容 | 代表关键词 | 举报  数量 |
| 歌舞娱乐场所 | 违规接纳未成年人 | 未成年人 、身份证核验 | 489 |
| 超时经营 | 超时营业、凌晨营业 | 816 |
| 无证经营 | 无许可证、 无资质 | 690 |
| 安全 | 无消防通道、 安保 | 127 |
| 其他违规经营 | 有陪侍人员、工作人员态度等 | 58 |
| 互联网上网服务营业场所 | 违规接纳未成年人 | 未成年人 、身份证核验 | 1320 |
| 无证经营 | 无许可证、 无资质 | 385 |
| 超时经营 | 超时营业、凌晨营业 | 130 |
| 安全 | 消防、 安保 | 114 |
| 其他违规经营 | 网吧服务问题 | 0 |
| 演出场所经营单位、演出经纪机构、文化表演团体 | 擅自从事营业性演出 | 未经批准从事营业性演出、未报批、未备案 | 475 |
| 演出含禁止内容 | 禁止内容、违规内容 | 162 |
| 演出活动票务问题 | 违规售票、票务 | 363 |
| 违规经营 | 假唱欺骗观众 | 63 |
| 其他违规经营 | 非不可抗力终止演出、内容变更未及时告知观众 | 101 |
| 游艺娱乐场所 | 违规接纳未成年人 | 未成年人 、身份证核验 | 350 |
| 违规经营 | 无许可证 、无资质 | 212 |
| 涉嫌赌博 | 赌博、涉赌 | 54 |
| 设置未经文化部门内容核查的游戏游艺设备 | 违规放置游戏机 | 55 |
| 安全 | 消防、 安保 | 52 |
| 其他违规经营 | 机器故障 、无标识等 | 4 |
| 互联网文化单位 | 含禁止内容 | 禁止内容、血腥 、暴力 | 640 |
| 无证经营 | 无《网络文化经营许可证》，平台擅自组织营业性演出 | 220 |
| 其他违规经营 | 组织未成年人直播等 | 277 |
| 社会艺术水平考级机构 | 违规组织等级考试 | 无资质、颁发假证 | 56 |
| 艺术品经营单位 | 向消费者隐瞒艺术品来源，或者在艺术品说明中隐瞒重要事项，误导消费者 |  | 1 |
| 伪造、变造或者冒充他人名义的艺术品 | 伪造、仿冒、假货 | 5 |
| 含禁止内容 | 含对未成年人不利、违背正确价值观内容 | 6 |
| 网络表演经纪机构 | 无证经营 | 无《营业性演出许可证》 | 1 |
| 个体演员 | 擅自从事营业性演出 | 未经批准从事营业性演出、未报批、未备案 | 6 |
| 演出含禁止内容 | 禁止内容 、违规内容 | 3 |
| 其他娱乐场所 | 违规接纳未成年人 | 未成年人 、身份证核验 | 55 |
| 无证经营 | 无许可证、 无资质 | 61 |

###### 表8 2022-2-24年文化市场举报主要关键词分布

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 文化市场举报内容 | 2022年 | | | 2023年 | | | 2024年 | |
| 数量 | 占比 | 数量 | | 占比 | 数量 | | 占比 |
| 违规接纳未成年人 | 1106 | 24.9% | 1290 | | 37.7% | 2491 | | 32.9% |
| 无证经营 | 622 | 14.0% | 495 | | 14.5% | 1569 | | 20.7% |
| 擅自从事营业性演出 | 140 | 3.2% | 261 | | 7.6% | 481 | | 6.4% |
| 超时经营 | 259 | 5.8% | 447 | | 13.1% | 1092 | | 14.4% |
| 含禁止内容 | 480 | 10.8% | 183 | | 5.4% | 805 | | 10.6% |
| 演出票务问题 | 29 | 0.7% | 124 | | 3.6% | 363 | | 4.8% |
| 消防、安全 | 463 | 10.4% | 216 | | 6.3% | 329 | | 4.3% |
| 其他违规经营（虚假宣传、服务态度、陪侍人员、机器故障等） | 127 | 2.9% | 293 | | 8.6% | 261 | | 3.4% |
| 违规组织等级考试 | 56 | 1.3% | 42 | | 1.2% | 56 | | 0.7% |
| 违规放置游戏机 | 55 | 1.2% | 23 | | 0.7% | 55 | | 0.7% |
| 涉嫌赌博 | 66 | 1.5% | 28 | | 0.8% | 54 | | 0.7% |
| 艺术品违规经营 | 246 | 5.5% | 17 | | 0.5% | 12 | | 0.2% |
| 违反疫情防控 | 788 | 17.8% |  | |  |  | |  |
| **合计** | **4437** | **100%** | **3419** | | **100%** | **7568** | | **100%** |

## （二）旅游市场举报分析

**2024年，累计受理旅游市场举报9264件，同比增长89.1%。**其中，部平台受理举报1735件，其他渠道受理举报7529件；已办结举报8606件，办结率92.9%。

###### 表9 2024年旅游市场举报办理情况

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 办理状态 | 数量 | 比重 |
| 已办结 | 8606 | 92.90% |
| 已审核/转办/移交 | 49 | 0.53% |
| 待回复/待审核/待接收 | 609 | 6.57% |
| **合计** | **9264** | **100%** |

**东北、华东地区旅游市场举报占比较高**。从区域分布看，东南（26.6%）、东北（19.6%）地区旅游市场举报较多，其次为华东（15.7%）、西南（15.4%）和华北（10.2%），西北（8.1%），华中（4.4%）占比最低。从省域分布看，部平台受理的旅游市场举报中，广东省、北京市、云南省、上海市、四川省举报数量所占比重较高；各地导入的已办结旅游市场举报中，辽宁省、广东省、四川省、上海市、新疆维吾尔自治区数量所占比重较高。

###### 图4 2024年旅游市场举报区域分布

###### 表10 2024年部平台受理及各地归集旅游市场举报区域分布

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **各地归集** | | | **部平台受理** | |
| **地区** | **比重** | **地区** | | **比重** |
| 辽宁省 | 24.3% | 广东省 | | 9.9% |
| 广东省 | 20.2% | 北京市 | | 8.6% |
| 四川省 | 12.7% | 云南省 | | 8.2% |
| 上海市 | 6.8% | 上海市 | | 8.0% |
| 新疆维吾尔自治区 | 8.2% | 四川省 | | 7.8% |
| 福建省 | 7.3% | 江苏省 | | 4.8% |
| 北京市 | 3.9% | 浙江省 | | 4.5% |
| 安徽省 | 4.9% | 河南省 | | 3.3% |
| 云南省 | 1.5% | 广西壮族自治区 | | 3.2% |
| 河北省 | 2.9% | 湖北省 | | 3.2% |
| 山东省 | 2.6% | 内蒙古自治区 | | 3.1% |
| 河南省 | 2.4% | 山东省 | | 2.9% |
| 广西壮族自治区 | 2.4% | 湖南省 | | 2.8% |
| 内蒙古自治区 | 1.4% | 黑龙江省 | | 2.8% |
| 江苏省 | 0.6% | 陕西省 | | 2.4% |
| 湖南省 | 1.0% | 山西省 | | 2.4% |
| 山西省 | 1.1% | 辽宁省 | | 2.3% |
| 重庆市 | 0.9% | 重庆市 | | 2.2% |
| 浙江省 | 0.0% | 河北省 | | 2.1% |
| 湖北省 | 0.1% | 青海省 | | 2.1% |
| 黑龙江省 | 0.2% | 福建省 | | 1.8% |
| 陕西省 | 0.2% | 安徽省 | | 1.7% |
| 吉林省 | 0.6% | 江西省 | | 1.5% |
| 江西省 | 0.4% | 甘肃省 | | 1.4% |
| 贵州省 | 0.4% | 贵州省 | | 1.3% |
| 青海省 | 0.0% | 西藏自治区 | | 1.3% |
| 甘肃省 | 0.2% | 海南省 | | 1.2% |
| 海南省 | 0.1% | 新疆维吾尔自治区 | | 1.0% |
| 宁夏回族自治区 | 0.4% | 天津市 | | 0.8% |
| 西藏自治区 | 0.0% | 吉林省 | | 0.7% |
| 天津市 | 0.1% | 新疆生产建设兵团 | | 0.5% |
| 新疆生产建设兵团 | 0 | 宁夏回族自治区 | | 0.2% |

注：“部平台受理”数据为0表示截至2024年12月31日，部平台未收到关于该地区的相关举报信息；“各地归集”数据为0表示该地区可能暂未按要求将相关数据导入、录入部平台。

**旅游市场举报对象集中在旅行社及在线旅游企业，总体占比超过九成。**其中，针对旅行社（含旅行社分社及服务网点）的举报共5039件，占比54.4%。针对在线旅游经营者的举报2463件，占比26.6%，其中抖音、小红书等相关在线生活平台的旅游举报数量占到在线旅游经营者举报总量的28%。针对导游、相关人员的举报322件，占比3.5%，针对其他旅游经营活动的举报1440件，占比15.5%。

###### 表11 2023年、2024年旅游举报对象分布

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 举报对象 | 2023年 | | | 2024年 | |
| 数量 | 占比 | 数量 | | 占比 |
| 旅行社 | 3562 | 72.69% | 4742 | | 51.2% |
| 其他旅游经营活动 | 433 | 8.84% | 1440 | | 15.5% |
| 导游 | 398 | 8.12% | 309 | | 3.3% |
| 在线旅游经营者 | 311 | 6.35% | 2463 | | 26.6% |
| 旅行社分社 | 99 | 2.02% | 135 | | 1.5% |
| 旅行社服务网点 | 79 | 1.61% | 162 | | 1.7% |
| 旅行社相关人员 | 18 | 0.37% | 13 | | 0.1% |
| **总计** | **4900** | **100%** | **9264** | | **100%** |

**旅游市场举报内容主要涉及景区/交通/餐饮等涉旅服务、擅自变更行程、“不合理低价游”，合计占比60.5%。**针对景区/交通/餐饮等涉旅服务的举报2052件，占比22.2%；针对擅自变更行程的相关举报2040件，占比22.0%；针对旅行社或在线旅游企业涉嫌组织“不合理低价游”的举报1517件，占比16.4%。

###### 表12 2024年旅游市场举报类别分布

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 举报对象 | 举报内容 | 代表关键词 | 举报数量 |
| 旅行社、旅行社分社、旅行社服务网点 | 擅自变更旅游行程 | 未经游客同意行程变更、自行更改行程、行程与合同不符 | 1294 |
| 不合理低价游 | 不合理的低价、安排购物 另行收费 | 748 |
| 虚假宣传误导游客 | 虚假宣传 欺诈 诱骗 | 517 |
| 交通、住宿、餐饮、景区等服务企业不具备接待能力 | 交通、住宿、餐饮条件恶劣、不达标准 | 926 |
| 未经旅游者的同意，将旅游者转交给其他旅行社组织、接待 | 转交其他旅行社 拼团 转团 | 96 |
| 无证经营，出借、出租非法转让许可证 | 无证 非法转让 许可证 资质 | 698 |
| 未签订旅游合同 | 未签订、无合同 | 72 |
| 危害游客安全 | 危害游客安全、不安全服务 | 262 |
| 其他 | 违规收取费用、不合理收费等 | 426 |
| 在线旅游经营活动 | 擅自变更旅游行程 | 未经游客同意行程变更、自行更改行程、行程与合同不符 | 746 |
| 不合理低价游 | 不合理的低价、安排购物、另行收费 | 769 |
| 虚假宣传误导游客 | 虚假宣传 欺诈 诱骗 | 303 |
| 未签订旅游合同 | 未签订、无合同 | 54 |
| 未经旅游者的同意，将旅游者转交给其他旅行社组织、接待 | 转交其他旅行社、拼团、转团 | 125 |
| 无证经营，出借、出租、非法转让许可证 | 无证 非法转让 许可证 资质 | 466 |
| 导游、相关人员 | 擅自安排购物活动、另行付费旅游活动 | 安排购物、兜售、另行收费、索要消费 | 58 |
| 强制购物 | 诱骗、欺骗、强迫购物 | 42 |
| 无证上岗 、未佩戴导游证 | 无证、未佩戴导游证 | 50 |
| 危及游客人身安全 | 辱骂、恐吓、精神伤害 | 25 |
| 拒绝履行服务 | 无讲解 介绍 行程通知 | 147 |
| 其他旅游经营活动 | 景区经营 | 强制收费、无证经营、景区服务 | 544 |
| 无证经营 | 无证、无许可、超范围 | 133 |
| 交通经营 | 船、车、停车、司机服务 | 199 |
| 住宿经营 | 入住、客房服务、退房、设施服务 | 283 |
| 餐饮经营 | 食品不达标、食物中毒、超范围经营等 | 100 |
| 其他 | 娱乐、购物等违规经营 | 181 |

## （三）其他市场举报分析

**2024年，累计受理其他市场举报4872件，同比增加41.1%。**其中，部平台受理其他市场举报1735件，其他渠道受理举报3137件。综合所有渠道，其他市场举报已办结4650件，办结率95.4%。

###### 表13 2024年其他市场举报渠道分布

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 市场领域 | 部平台 | | 整体 | |
| 数量 | 占比 | 数量 | 占比 |
| 出版（版权） | 499 | 82.8% | 2794 | 57.3% |
| 电影 | 25 | 4.1% | 295 | 6.1% |
| 广播电视 | 24 | 4.0% | 206 | 4.2% |
| 文物 | 1 | 0.2% | 71 | 1.5% |
| 其他 | 54 | 9.0% | 1506 | 30.9% |
| **合计** | **603** | **100%** | **4872** | **100%** |

###### 表14 2023、2024年其他市场举报渠道分布对比

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 部平台 | | 整体 | |
| 2023年 | 2024年 | 2023年 | 2024年 |
| 出版 | 80.6% | 82.8% | 45.2% | 57.3% |
| 电影 | 3.2% | 4.1% | 15.1% | 6.1% |
| 广播电视 | 3.5% | 4.0% | 2.9% | 4.2% |
| 文物 | 12.3% | 0.2% | 1.4% | 1.5% |
| 其他 | 0.5% | 9.0% | 35.5% | 30.9% |
| 合计 | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |

**其他市场举报主要集中在出版（版权）领域，占全部举报数量的57.3%。**综合所有渠道，出版（版权）领域共受理举报2485件，其中针对出版物经营单位和互联网出版机构的举报1607件，占出版（版权）领域所有举报的88.9%，主要反映未经许可擅自从事出版业务和假冒伪造发行出版物等违法违规问题；广播电视领域共受理举报206件，包括针对互联网视听节目服务单位举报28件，卫星传送的境外电视节目接收单位的举报163件，广播电台电视台举报15件；电影领域共受理针对电影发行放映场所的举报99件，主要涉及未经许可发行放映、违规放映和票务问题；文物领域共受理举报71件，包括文物保护单位举报62件、文物经营单位举报5件，文物收藏单位4件，主要反映擅自在文物保护地点施工建设、无资质/未按审批图纸进行文物修缮、倒卖文物、制假售假、擅自对不可移动文物进行装饰装修、售卖违禁品等违法违规行为；受理其他经营主体违规经营举报1506件，主要涉及场所无证经营、侵权问题、违规接纳未成年人、超时经营等问题。

###### 表15 2024年其他市场举报类别分布

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 对应市场 | 举报对象 | 举报内容 | 代表关键词 | 举报数量 |
| 出版 | 出版物经营单位（2071件） | 未经许可擅自从事出版业务 | 无许可 无资质 | 609 |
| 假冒、伪造出版单位名称发行出版物 | 盗版、伪造、假冒、著作权 、商标 | 1137 |
| 出版物含禁止内容 | 禁止内容、非法内容 | 195 |
| 未履行手续擅自复制境外出版物 | 非法进口 | 116 |
| 其他 | 出版物纸张质量、服务问题 | 14 |
| 互联网出版机构（414件） | 未经许可擅自从事出版业务 | 无许可 无资质 | 78 |
| 假冒、伪造出版单位名称发行出版物 | 盗版、伪造、假冒、侵权 | 150 |
| 出版物含禁止内容 | 禁止内容、非法内容 | 113 |
| 其他 | 无实名认证 | 73 |
| 印刷企业（38件） | 未经许可擅自从事复制、印刷业务 | 盗版印刷 | 25 |
| 印刷、复制禁止内容出版物 | 禁止内容复制 | 13 |
| 网络游戏经营单位（227件） | 游戏盗版侵权 | 无版号 | 170 |
| 含禁止内容 | 禁止内容、非法内容 | 43 |
| 违规经营 | 虚假宣传、诈骗传销 | 14 |
| 音像制品经营单位（44件） | 含禁止内容 | 禁止内容、非法内容 | 8 |
| 无证经营 | 无证、无资质 | 36 |
| 电影 | 电影发行放映场所（295件） | 未经许可发行、放映、送展电影 | 无许可 非法放映 | 96 |
| 违规放映 | 违规放映 含禁止内容 | 68 |
| 影院、影片侵权 | 盗版、侵权 | 121 |
| 其他 | 刷票房、票房数据造假等 | 10 |
| 广播电视 | 卫星传送的境外电视节目接收单位（28件） | 单位、个人擅自安装和使用卫星地面接收设施， | 擅自安装 卫星 | 28 |
| 广播电台电视台（15件） | 擅自设立广播电台电视台、播放非法节目、未经批准擅自进口境外节目、设施破坏无非播放 | 黑广播、非法节目、擅自播放 | 15 |
| 互联网视听节目服务单位（163件） | 涉嫌擅自从事互联网视听节目服务、链接非法节目、含禁止内容 | 擅自从事、非法节目、禁止内容 | 163 |
| 文物 | 文物保护单位（62件） | 擅自建设工程、擅自拆除/修缮文物、盗窃文物、超范围经营、无资质运营 |  | 62 |
| 文物经营单位（5件） | 5 |
| 文物收藏单位（4件） |  | 4 |
| 其他 | 酒吧、俱乐部等其他场所违规运营 | 无证经营 | 无许可证 、无资质 | 592 |
| 侵权问题 | 字体、肖像等侵权 | 421 |
| 违规接纳未成年人 | 未成年人 、身份证核验 | 266 |
| 超时经营 | 超时营业、凌晨营业 | 82 |
| 其他违规运营 | 违规售票、 | 145 |

###### 表17 2023年、2024年出版市场举报数量对比

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 举报类别 | 2023年 | | 2024 | |
| 数量 | 占比 | 数量 | 占比 |
| 出版物经营单位 | 1124 | 72.1% | 2071 | 74.1% |
| 印刷企业 | 81 | 5.2% | 38 | 1.4% |
| 互联网出版机构 | 269 | 17.2% | 414 | 14.8% |
| 音像制品经营单位 | 17 | 1.1% | 44 | 1.6% |
| 网络游戏经营单位 | 69 | 4.4% | 227 | 8.1% |
| 总计 | 1560 | 100.0% | 2794 | 100.0% |

# 旅游投诉数据分析

2024年，各地旅游投诉处理机构累计受理办理旅游投诉60374件，相比上年归集总量大幅提升，同比增长105.2%。其中部平台受理旅游投诉2021件，同比增长8.1%；其他渠道来源受理旅游投诉58353件，同比增长111.7%。2024年旅游投诉已办结59506件，办结率达98.6%。

###### 表16 2023年、2024年旅游投诉数量对比

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 季度 | 部平台受理 | 各地受理 | 整体累计 |
| 2024年 | 2021 | 58353 | 60374 |
| 2023年 | 1859 | 27570 | 29429 |

###### 表17 2023年、2024年旅游投诉办理情况

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 办理状态 | 2024年 | | 2023年 | |
| 数量 | 比重 | 数量 | 比重 |
| 已办结 | 59506 | 98.6% | 26705 | 90.7% |
| 已审核/转办/移交 | 115 | 0.2% | 2121 | 7.2% |
| 待回复/待审核/待接收 | 753 | 1.2% | 603 | 2.0% |
| **合计** | **60374** | **100%** | 29429 | 100% |

**从出游方式看，**2024年个人旅游投诉35056件，团体旅游投诉25318件。

###### 表18 2023年、2024年出游方式对比情况

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **旅游方式** | **2024年** | | **2023年** | |
| **数量** | **占比** | **数量** | **占比** |
| 个人 | 35056 | 58.1% | 16199 | 55.0% |
| 团体 | 25318 | 41.9% | 13230 | 45.0% |
| **总计** | **60374** | **100.0%** | **29429** | **100.0%** |

**从细分领域看，**2024年境内旅游投诉58591件，占比97.0%；出境旅游投诉1763件，占比3.9%；入境旅游投诉20件，占比0.03%。

###### 表19 2023年、2024年旅游类别对比情况

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **旅游类型** | **2024年** | | **2023年** | |
| **数量** | **占比** | **数量** | **占比** |
| 出境旅游 | 1763 | 2.9% | 716 | 2.4% |
| 境内旅游 | 58591 | 97.0% | 28705 | 97.5% |
| 入境旅游 | 20 | 0.03% | 8 | 0.03% |
| 总计 | 60374 | 100.0% | 29429 | 100.0% |

**西南、华北地区旅游投诉合计占比68.6%，为旅游投诉主要集中区域**。境内旅游从投诉区域分布看，以服务质量问题发生地为基准，西南（44.9%）、华北（23.7%）地区旅游投诉占比较高，其次为华南（15.2%）、华东（8.2%）、地区，西北（4.8%）、华中（2.9%）、东北（0.4%）地区旅游投诉占比较低。部平台受理的旅游投诉中，北京市（10.7%）、上海市（10.2%）、四川省（9.9%）、云南省（8.2%）、广东省（6.9%）数量比重较高；各地受理、办结的旅游投诉中，四川省（24.0%）、云南省（10.9%）、广东省（8.5%）、内蒙古自治区（8.1%）、山西省（8.0%）数量比重较高。

图5 2024年前三季度旅游投诉区域分布图

###### 表20 2024年部平台受理及各地归集旅游投诉区域分布

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **部平台受理** | | **各地归集** | |
| **地区** | **比例** | **地区** | **比例** |
| 北京市 | 10.7% | 四川省 | 24.0% |
| 上海市 | 10.2% | 云南省 | 10.9% |
| 四川省 | 9.9% | 广东省 | 8.5% |
| 云南省 | 8.2% | 内蒙古自治区 | 8.1% |
| 广东省 | 6.9% | 山西省 | 8.0% |
| 江苏省 | 4.2% | 重庆市 | 6.9% |
| 陕西省 | 3.7% | 北京市 | 5.7% |
| 西藏自治区 | 3.6% | 福建省 | 5.5% |
| 青海省 | 3.6% | 山东省 | 4.3% |
| 内蒙古自治区 | 3.5% | 贵州省 | 3.9% |
| 浙江省 | 3.2% | 新疆生产建设兵团 | 3.1% |
| 湖南省 | 2.9% | 河南省 | 2.7% |
| 黑龙江省 | 2.8% | 江西省 | 2.4% |
| 河南省 | 2.4% | 天津市 | 1.5% |
| 重庆市 | 2.1% | 宁夏回族自治区 | 1.4% |
| 新疆维吾尔自治区 | 2.1% | 广西壮族自治区 | 1.2% |
| 辽宁省 | 2.1% | 安徽省 | 1.0% |
| 甘肃省 | 2.0% | 河北省 | 0.5% |
| 山西省 | 1.9% | 上海市 | 0.0% |
| 天津市 | 1.8% | 黑龙江省 | 0.2% |
| 贵州省 | 1.8% | 海南省 | 0.2% |
| 湖北省 | 1.7% | 江苏省 | 0 |
| 山东省 | 1.5% | 陕西省 | 0 |
| 福建省 | 1.3% | 青海省 | 0 |
| 广西壮族自治区 | 1.1% | 西藏自治区 | 0 |
| 河北省 | 1.0% | 浙江省 | 0 |
| 安徽省 | 0.9% | 湖南省 | 0 |
| 吉林省 | 0.7% | 甘肃省 | 0 |
| 宁夏回族自治区 | 0.6% | 湖北省 | 0 |
| 江西省 | 0.6% | 新疆维吾尔自治区 | 0 |
| 新疆生产建设兵团 | 0.4% | 辽宁省 | 0 |
| 海南省 | 0.3% | 吉林省 | 0 |

**旅游投诉对象主要集中在景区、住宿、购物、餐饮等涉旅服务经营主体，旅行社和在线旅游企业。**2024年，针对旅游住宿、景区、购物、餐饮的投诉数量占比37.5%，较2023年提高6.1个百分点。针对旅行社和在线旅游企业的旅游投诉合计占比55.3%，其中在线旅游企业占比较2023年提高明显。

###### 表21 2024年前三季度、2023年前三季度旅游投诉分布（按投诉对象）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **投诉对象** | **2024年** | | **2023年** | |
| **数量** | **占比** | **数量** | **占比** |
| 旅游住宿、景区、购物、餐饮 | 22651 | 37.5% | 9248 | 31.4% |
| 旅行社 | 19081 | 31.6% | 11035 | 37.5% |
| 在线旅游企业 | 14294 | 23.7% | 3840 | 13.0% |
| 带团导游领队 | 4348 | 7.2% | 4471 | 15.2% |
| 其他 |  |  | 835 | 2.8% |
| 合计 | **60374** | **100%** | **29429** | **100%** |

注：根据最新分类标准，已将2024年原属“其他”分类的数据归入相应对象类别或剔除。

**旅游投诉内容主要涉及购物、景区、住宿和旅行社产品**。其中，购物投诉（包括购物时间过长占用游览时间、退货纠纷等）占比最高，达到33.2%；景区投诉（包括景区门票预订、收费定价、设施设备、停车、环境卫生等）占比25.0%；住宿（人员服务、预订结算、安全卫生等）投诉占比17.0%；旅行社产品投诉（行程与合同不符、未达到约定服务标准、行程安排不合理、临时变更行程未告知、增加费用）占比14.9%；人员服务投诉（包括带团导游领队、旅行社及在线旅游企业客服、旅游景区、住宿等环节的人员服务）占比8.5%；其他投诉（交通、餐饮、签证等）合计占比1.6%。

###### 表22 2024年投诉关键词分布

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **投诉关键词** | **数量** | **占比** |
| 购物 | 20019 | 33.2% |
| 景区 | 15083 | 25.0% |
| 住宿 | 10247 | 17.0% |
| 旅行社产品 | 8996 | 14.9% |
| 人员服务 | 5123 | 8.5% |
| 签证 | 461 | 0.8% |
| 交通 | 282 | 0.5% |
| 餐饮 | 163 | 0.3% |
| **合计** | **60374** | **100%** |

###### 表23 2024年旅游投诉对象及投诉内容梳理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **投诉**  **对象** | **投诉类别** | **内容关键词句** | **关键词句数量** |
| 旅行社 | 旅行社产品 | 行程与合同不符、未达到约定服务标准、行程安排不合理、临时变更行程未告知、增加费用 | 261 |
| 购物 | 购物退货纠纷，购物时间过长占用游览时间 | 18067 |
| 人员服务 | 客服人员服务 | 753 |
| 在线旅游企业 | 旅行社产品 | 行程与合同不符、未达到约定服务标准、行程安排不合理、临时变更行程未告知 | 8735 |
| 购物 | 购物退货纠纷，购物时间过长占用游览时间 | 578 |
| 景区产品 | 门票、无法入园、人员服务、设施设备等问题 | 811 |
| 人员服务 | 客服人员、酒店等人员服务 | 22 |
| 住宿产品 | 预订、服务质量、设施设备、卫生、价格 | 3405 |
| 交通产品 | 司机服务，飞机、汽车、火车、邮轮等问题 | 282 |
| 签证 | 信息错误、延期、退费 | 461 |
| 带团导游领队 | 诱导购物 | 引诱、诱导消费 | 3414 |
| 态度言语问题 | 态度恶劣、冷漠、通知不及时 | 715 |
| 讲解问题 | 不提供讲解，讲解内容 | 219 |
| 景区 | 乱收费 | 景区内乱收费等服务管理问题 | 5481 |
| 门票 | 门票预订、核销等环节问题 | 3042 |
| 停车 | 停车场所及景区周边管理 | 803 |
| 设备及卫生 | 设施设备、环境质景区厕所问题 | 4318 |
| 其他 | 人员拥堵滞留、无法入园等 | 628 |
| 住宿 | 预订结算 | 预订、价格、发票问题 | 2602 |
| 客服服务 | 服务态度、卫生质量等 | 3005 |
| 安全问题 | 人身安全 | 277 |
| 其他 | 餐饮、餐食、设施设备等 | 958 |
| 购物 | 服务质量 | 态度问题，欺骗、胁迫消费问题，售后服务问题 | 1294 |
| 价格 | 价格虚高、以次充好问题 | 80 |
| 餐饮 | 服务质量 | 卫生、安全、质量 | 95 |
| 价格 | 价格虚高 | 68 |

**从细分领域看，购物、景区服务为境内旅游的主要投诉内容，旅行社、购物为入出境旅游的主要投诉内容**。从投诉对象看，2024年国内旅游市场的投诉以住宿、景区、购物、餐饮等涉旅服务经营主体，旅行社和在线旅游企业为主，入境、出境旅游市场主要以旅行社和在线旅游企业为主。从投诉问题看，境内旅游投诉聚焦购物、景区和住宿服务，入境旅游市场投诉集中在购物和旅行社产品，出境旅游投诉集中在在线旅游平台的旅行产品服务和购物领域。

###### 表24 2024年旅游投诉内容分布（按旅游市场）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **投诉问题** | **境内旅游** | **出境旅游** | **入境旅游** |
| 购物 | 33.1% | 33.7% | 40.0% |
| 景区 | 25.7% | 1.8% | 15.0% |
| 住宿 | 17.3% | 4.7% | 5.0% |
| 旅行社产品 | 14.2% | 36.8% | 40.0% |
| 服务质量 | 8.2% | 16.8% | 0.0% |
| 签证 | 0.7% | 3.8% | 0.0% |
| 交通产品 | 0.4% | 2.0% | 0.0% |
| 餐饮 | 0.3% | 0.4% | 0.0% |
| **合计** | **100%** | **100%** | **100%** |

###### 表25 2023、2024年旅游投诉对象分布（按旅游市场）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **投诉对象** | **境内旅游** | | **出境旅游** | | **入境旅游** | |
| **2024年** | **2023年** | **2024年** | **2023年** | **2024年** | **2023年** |
| 旅游住宿、景区、购物、餐饮 | 38.5% | 32.2% | 4.8% | 1.7% | 20.0% | 38.5% |
| 旅行社 | 31.6% | 40.1% | 33.0% | 49.2% | 35.0% | 15.4% |
| 在线旅游企业 | 22.9% | 15.1% | 50.4% | 18.5% | 45.0% | 3.8% |
| 带团导游领队 | 7.1% | 12.6% | 11.7% | 30.6% | 0.0% | 42.3% |
| 合计 | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |

## （三）其他平台数据情况

# 有关工作建议

（一）文化市场方面，建议重点加强文化产品和服务内容执法监管，持续关注未成年人权益保护。2024年，文化市场“含禁止内容”举报数量占比（10.6%）高于2023年同期（5.4%），举报对象主要集中在线下机构（演出场所经营单位、演出经纪机构、文化表演团体）和线上机构（互联网文化单位），建议进一步加强对营业性演出内容、网络文化产品及服务内容的执法监管。针对违规接纳未成年人领域的举报占比32.9%，较2023年（37.7%）有所下降，但仍为文化市场举报最集中领域，建议持续做好游艺娱乐场所、歌舞娱乐场所、互联网上网服务营业场所和线上直播领域的未成年人核查管理。

（二）旅游市场方面，建议重点加强入出境旅游产品和服务执法监管，持续推进部门协同提高面向散客的涉旅服务质量。面向国内旅游市场，2024年针对旅游住宿、景区、购物、餐饮的涉旅服务投诉占比最高，且高出2023年6.3个百分点；从出游方式看，针对散客个人的投诉达到58.1%，面向散客的旅游服务质量将是未来旅游市场执法和监管的重点领域。面向入出境旅游市场，目前旅游投诉主要集中在在线旅游企业和旅行社，入出境旅行社产品的服务标准和购物规范有待进一步规范。

（三）其他市场方面，建议重点加强对出版领域特别是网络游戏经营单位的规范引导。2024年，出版领域举报事项针对出版物经营单位和互联网出版机构占比（88.9%）与2023年持平，同时网络游戏经营单位举报数量快速增长，占比从4.4%增至8.1%，网络游戏盗版侵权和内容管理需进一步加强规范引导。

附件：数据处理相关说明

附件

# 数据处理相关说明

### 一、数据来源描述

本报告数据主要来源为：全国文化和旅游市场网上举报投诉处理系统中直接受理、分办数据；各地文化市场综合执法机构、旅游投诉受理机构通过其他渠道收到并受理后，录入部平台进行办理的数据；各地文化市场综合执法机构、旅游投诉受理机构归集导入部平台的本地已办结数据。

此外，还进一步扩大数据来源，与网络消费投诉平台、在线旅游企业、在线生活服务平台等建立工作联系，获取了相关平台掌握的纠纷投诉数据，供参考对照。

数据起止时间：2024年1月1日至2024年12月31日。

### 二、数据类型分析

（一）指标选取

本报告数据类型均为文本，依托原始数据筛选主要指标进行分析，主要指标如下：

举报部分共六个市场领域选取的主要数据指标类型包括：举报发生地、举报标题、举报具体内容、被举报单位、举报来源、举报分类、处理状态。

旅游投诉部分选取的主要数据指标类型包括：旅游服务发生地、投诉标题、旅游类型、旅游方式、投诉对象、投诉问题、投诉具体内容、被投诉单位、投诉来源、投诉分类、处理状态。

（二）数据类型分析

数据分析主要包括对客观属性分析和主观评价分析。客观属性分析是对举报和投诉发生地、类别、状态等客观信息的统计和比较。主观评价分析为针对举报和投诉内容的核心内容抓取和问题总结。

### 三、数据标准介绍

（一）标准化整理

数据处理标准方面，本报告中各地归集的文化和旅游市场举报投诉数据与部平台数据格式有所区别，首先依照部平台数据格式进行统一整理。

（二）分析模式统一

数据分析按照举报和投诉、文化和旅游分类展开。每个板块，分析模式为：（1）开展举报和投诉各细分领域的数量和比重统计，进行分区域、分业态统计；（2）针对具体领域提取关键词，总结核心问题。

### 四、数据清洗情况

本报告对同时期同一内容举报或投诉会做同类项合并，投诉及举报数据清洗情况如下：

###### 表26 2024年文化和旅游市场举报数据清洗情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 来源 | 原样本 | 清洗后有效样本 | 有效样本量占比 |
| 举报查询（内部平台+外部录入） | 11673 | 9796 | 83.92% |
| 外部（未录入部平台）已办结 | 14315 | 11908 | 83.19% |
| 部平台交办 | 3248 | 3229 | 99.42% |

###### 表27 2024年旅游投诉数据清洗情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 来源 | 原样本 | 清洗后有效样本 | 有效样本量占比 |
| 投诉查询（内部平台+外部录入） | 6745 | 6467 | 95.88% |
| 外部（未录入部平台）已办结 | 117382 | 53907 | 45.92% |
| 部平台交办 | 2032 | 2021 | 99.46% |

### 五、数据内容分析

为从举报投诉详细内容中提取有效信息，同时解决后续各地上报格式不统一等问题，通过python高频词提取筛选内容，辅助各细分领域的举报和投诉问题分析。高频词具体流程为：提取举报和投诉中具体内容转为txt文本，导入python进行高频词提取，结合实际情况筛选关键词。