

焦作市 2024 年旅游投诉信息公告

根据相关工作要求，现将 2024 年焦作市（不含县）旅游投诉统计数据中投诉量排名靠前的旅行社公布如下：

序号	旅行社名称	许可证号
1	焦作市大自然国际旅行社有限公司	L-HEN08031
2	河南领海国际旅行社有限公司	L-HEN08132
3	焦作市锦雲旅行社有限公司	L-HEN08135
4	盈科美辰国际旅行社有限公司焦作分公司	L-BJ-CJ00423-JZS-FS0001
5	焦作市鹤祥旅行社有限公司	L-HEN08044
6	焦作光大国际股份旅行社有限公司	L-HEN-CJ00061
7	河南鸿雁国际旅行社有限公司万众分公司	L-HEN-CJ00054
8	河南神侠国际旅行社有限公司	L-HEN08028
9	焦作市金桥旅行社有限公司	L-HEN08065
10	焦作市幸福旅途国际有限公司	L-HEN08055

上述旅行社受投诉主要事项为：行前解约退费纠纷；行程中降低住宿和用餐标准、擅自更改行程、增加购物场所或延长购物

时间、拒绝履行合同、老年团因门票免费增加景交等费用纠纷、导游服务差、游客购物后要求退货退款等问题。

2024 年办理旅游市场行政处罚案件共 28 起，已办结 11 起。其中，通过投诉举报线索立案 7 起。受到行政处罚的旅行社有：焦作市青年旅行社有限公司、焦作市国泰旅行社有限公司、河南百科旅行社。正在立案调查的旅行社：焦作市锦雲旅行社有限公司。值得注意的是，已办结的 11 起案件中有 5 件是个人未经许可经营旅行社业务案。

焦作市文化广电和旅游局 2024 年共收到文旅市场各类举报投诉共 129 件，投诉率在 0.03% 以下，已全部处理完毕，结案率 100%。2024 年，我市投诉数量全省排名下降，游客满意率、结案率继续提高。这些成绩，离不开旅行社的大力支持和配合，在此，我们向全市旅行社企业致以衷心的感谢！感谢你们对我市旅游业的发展做出的贡献和辛勤的付出，也诚挚地希望大家一如既往地支持我们的工作，为我市文旅事业蓬勃发展添砖加瓦！

焦作市文化广电和旅游局提醒广大游客：选择正规资质、信誉良好、投诉少的旅行社参团，谨防通过微信、抖音等平台直接联系发布人参与未经许可从事旅行社业务的旅游团队；旅行前要签订旅行合同，在签订旅游合同时要全面详细甄别合同条款，明确旅游行程安排、住宿餐饮标准、导游和用车情况、是否拼团转团、是否存在购物店或者另付费项目等内容；旅行中理性消费，

按需购物，谨防各种消费陷阱，2024 年购物纠纷主要集中在：
名贵中药材、高功能锅具、珠宝玉器等商品。

如在旅途中发生旅游纠纷，请及时与导游和旅行社沟通协商
或拨打 12345 政务服务热线，保留好合同、交易明细等重要凭证，
依法理性维权。