



退款问题、网络欺诈、霸王条款等占比近七成 《2022年度中国在线旅游消费投诉数据与典型案例报告》发布 在线文旅平台发展， 还是要在“高质量”上下功夫

随着旅游消费回暖,旅游出行方面投诉也不可避免的增多,尤其在春节等旅游消费旺季结束后,在线旅游平台的消费投诉重新“抬头”。3月15日是“国际消费者权益日”,依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”2022年全年受理的全国20家在线旅游平台纠纷案例大数据,网经社电子商务研究中心发布了《2022年度中国在线旅游消费投诉数据与典型案例报告》。

根据受理的在线旅游领域用户有效投诉显示,入选投诉榜的前三名为联联周边游、飞猪、如程,而2021年入选投诉榜的前三名为联联周边游、走着瞧旅行、旅划算。同程旅行获“建议下单”评级,去哪儿、飞猪、联联周边游等获“谨慎下单”评级,旅划算、走着瞧旅行等获“不建议下单”评级。

据“电诉宝”显示,2022年全国在线旅游用户投诉问题类型前七名依次

为:退款问题(52.29%)、霸王条款(9.48%)、网络欺诈(5.88%)、退店保证金不退还(3.92%)、网络售假(3.60%)、订单问题(3.60%)、高额退票费(3.60%)。同时,受理投诉用户聚集地区前五名依次为广东省(24.84%)、浙江省(8.82%)、上海市(8.17%)、江苏省(7.84%)、四川省(7.52%)。

鉴于此,网经社电子商务研究中心生活服务电商分析师陈礼腾在接受记者采访时认为,文旅在线业务未来还需继续加强监管、优化管理流程、提高透明度才可使预付费模式更加趋于理想,平台方、商家、消费者之间才能形成良性互动的合作关系,并走向理想中的预付费运营生态。

为此,北京市已出台了6份示范文本,通过大力推广应用合同示范文本,在OTA预付卡主要行业试运行,新的良好行业惯例正在形成。

浙江省文旅厅更是在其“游浙里”

功能中开辟了“数字榜单”,基于大数据系统,依据复杂的算法逻辑,从浏览量、收藏量、用户数、作品数、想要数五种不同维度将各指标按归一法处理后得出不同权重值,综合计算得出热度值,着手于直接从源头上将优秀商家释放。进入“数字榜单”,“美食热榜”“住宿热榜”“游玩热榜”陈列其中,点击即可查看相应榜单。

(记者 刘青 通讯员 陈礼腾)



详细信息可扫二维码
进一步了解



浙东南旅游联合体推广活动创佳绩
精准远程促销 全网直播出圈

3版

余杭中泰启动2023年迎亚运『采茶季』活动
宋韵文化 以茶会友

6-7版



文明出行
为亚运加分