

梅州市文化广电旅游局

梅州市文化广电旅游局关于 2021 年 第三季度旅游投诉情况的通报

各县（市、区）文化广电旅游（体育）局，资源开发科，局执法支队：

根据各县（市、区）局报来的旅游投诉数据情况，现将我市 2021 年第三季度旅游投诉工作情况通报如下：

一、基本情况

2021 年第三季度，我市旅游市场秩序总体良好，未发生重大旅游服务质量投诉案件，未发生需“先行赔付”及使用旅游服务质量保证金赔偿情况。全市共接到旅游投诉、咨询、工作建议及情况反映等 18 宗，受理率为 100%，已办结 17 宗，1 宗正在处理（未超出受理期限）。从投诉渠道看，18 宗旅游投诉均通过政府服务热线“12345”受理；按投诉对象划分，投诉景区（点）10 宗，占比为 55.6%；投诉旅游住宿 6 宗（星级饭店 3 宗，A 级景区住宿场所 2 宗，民宿 1 宗），占比为 33.3%；投诉旅行社 2 宗，占比为 11.1%。按投诉区域划分，分别是：兴宁市 6 宗，梅江区 5 宗，丰顺县 3 宗，梅县区 2 宗，大埔县 2 宗。按旅游市场划分，国内旅游投诉 18 宗，无出入境旅游投诉。

二、主要特点

（一）旅游景区管理水平有待提升。

第三季度数据显示，涉及旅游景区（点）的投诉有 10 宗，旅游景区从业人员服务态度、企业与消费者之间沟通不到位仍是产生投诉的热点，暴露了旅游景区在管理水平上还存在短板。主要体现在：个别景区工作人员工作状态情绪化，服务态度差；个别景区的管理规定（如不允许游客自驾车进入、出于健康管理不能携带食品进入、开园闭园时间等），未能采取多种方式进行公示、未能及时与游客沟通说明；个别景区疫情防控措施落实不够到位。被投诉的景区分别是：兴宁市熙和湾景区 5 宗，丰顺县韩山旅游区 2 宗，梅县区叶剑英纪念园、大埔县三河坝战役纪念园、梅江区客天下景区各 1 宗。

（二）旅游住宿服务质量存在差距。

第三季度数据显示，涉及旅游住宿（星级饭店、A 级景区住宿场所、民宿）方面的投诉有 6 宗，暴露了旅游住宿场所在服务质量上仍有较大差距。主要体现在：一是硬件设施维护不到位，个别酒店空调无法正常使用；二是个性化的收费规定未能公示或明码标价，个别酒店由服务员送外卖到客房需加收服务费、加棉被需另外收取洗涤费等；三是与消费者沟通存在问题，如出于疫情防控考虑拒绝接待外籍人员，民宿取消订房后不退还定金等。被投诉的旅游住宿场所分别是：梅江区金沙湾国际大酒店 2 宗，大埔县交通大酒店 1 宗，丰顺县韩山旅游区西湖酒店 1 宗，兴宁市熙和湾景区凤栖湖酒店 1 宗，梅江区钧质楼民宿 1 宗。

（三）旅行社经营管理水平有待加强。

第三季度数据显示，涉及旅行社的投诉有 2 宗。一是个别旅行社团队业务受疫情防控影响提前终止行程后，与游客的退费协商不够妥善到位；二是个别旅行社线上销售的景区门票无法验证，导致游客未能进入景区。被投诉的旅行社分别是：梅县中国旅行社、广东客都文旅有限公司。

（四）政务便民热线整合工作基本完成。

自国务院办公厅下发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》后，各级各部门加快了“12301”旅游服务热线与“12345”政府服务热线的整合步伐，第三季度全市 18 宗旅游投诉，均全部通过“12345”政府服务热线受理。

三、下一步工作要求

（一）各县（市、区）局要进一步增强做好投诉调解工作的责任感和使命感，提高属地管理责任意识，将此作为党史学习教育“我为群众办实事”实践活动的一项重要内容抓落实，全力打造“暖心”服务窗口，用心、用情为企业、群众做好调解处理服务，要在查明事实的基础上，遵循自愿、合法的原则进行调解，尽量促使投诉双方相互谅解达成协议，树立业务专、素养高的调解员形象。

（二）各县（市、区）局要加强经验总结、分析研判，对辖区被投诉较多的企业，要重点加强检查督导，结合文明行业创建工作，指导企业提升管理水平，倡导守法经营、诚信经营，加强

人员培训，提高服务质量，注意礼节礼貌，增进沟通效果，做到消费项目明码标价、管理制度公示到位，加强网络销售平台的维护和技术支撑，从源头减少旅游投诉的产生。

（三）各县（市、区）局要重视信息报送工作，及时统计上报月报、季报和年报，不得迟报、瞒报、漏报；要注重提高信息报送质量，完善投诉事由、处理过程、处理结果等详细信息，提高工作水平。

附：梅州市 2021 年第三季度旅游投诉信息表

梅州市文化广电旅游局

2021 年 10 月 12 日



抄送：局领导。