2019年第 三 季度旅游投诉信息公布表

第 三 季度，全市共协调处理旅游投诉共 16 宗，其中有关旅行社 3 宗、景区（点） 12 宗、其它 1 宗。具体情况如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **被投诉单位** | **投诉时间** | **投诉人** | **投 诉 事 由** | **投诉渠道** | **处理情况** |
| 1 | 盈科美辰国际旅行社有限公司 | 07.06 | 王X撼 | 投诉人在蚂蜂窝官网购买了该社梅州分公司泰国自由行产品，投诉旅游住宿不达标，送机时间过早，浪费游玩时间的问题。 | 12301全国热线系统 | 已办结 |
| 2 | 客天下创艺园欢乐小镇 | 07.08 | 郭先生 | 投诉该景区欢乐小镇涉嫌欺骗消费者的问题。 | 12345政府热线系统 | 已办结 |
| 3 | 熙和湾客乡文化旅游产业园 | 07.14 | 曾X茂 | 投诉该景区工作人员服务态度问题。 | 12301全国热线系统 | 已办结 |
| 4 | 客天下威尼斯水上乐园 | 07.21 | 邓女士 | 投诉该景区水上乐园项目不予退回某款项的问题。 | 12345政府热线系统 | 已办结 |
| 5 | 兴宁市熙和湾景区 | 07.21 | 利先生 | 投诉人购买了水上乐园套票，但衣物柜仍需要付10元租金掉问题。 | 12345政府热线系统 | 已办结 |
| 6 | 五指石景区 | 08.02 | 蓝先生 | 平远县差干镇五指石景区存在乱收费的问题。 | 12345政府服务热线 | 已办结 |
| 7 | 梅州市中国旅行社有限公司 | 08.03 | 李女士 | 投诉该旅行社丽都营业网点不予全额退款的问题。 | 12345政府热线系统 | 已办结 |
| 8 | 麓湖山景区 | 08.04 | 李女士 | 投诉人在美团订购的该景区门票无法退款的问题。 | 12345政府热线系统 | 已办结 |
| 9 | 桥溪古韵景区 | 08.10 | 何某 | 投诉该景区涉嫌乱收费的问题。 | 12345政府热线系统 | 已办结 |
| 10 | 兴宁市熙和湾景区 | 08.12 | 罗女士 | 投诉人小孩在该景区水上乐园受伤，景区在医疗费用保险报销只认医院发票不认诊所单据的问题。 | 12345政府热线系统 | 已办结 |
| 11 | 百侯名镇旅游区 | 08.15 | 陈某某 | 投诉百侯客家古镇、海源楼等项目不能进入，各景点分散，无明确指引，无现场讲解人员，价格偏高等问题。 | 市信访系统 | 已办结 |
| 12 | 梅州丁丁国际旅行社有限公司 | 08.16 | 韩某 | 投诉人在飞猪网购买了该旅行社的产品，代订香港房间后，商家不同意退房及全额退款的问题。 | 12301全国热线系统 | 已办结 |
| 13 | 雁山湖旅游景区 | 08.19 | 李先生 | 投诉该景区服务质量与A级不符的问题。 | 12345政府热线系统 | 已办结 |
| 14 | 兴宁市熙和湾景区 | 08.21 | 谭女士 | 投诉在该景区太空水世界水上乐园游玩被要求穿泳衣的问题。 | 12345政府服务热线 | 已办结 |
| 15 | 五指石景区 | 09.05 | 危先生 | 投诉该景区不能选择性购买电瓶车服务，存在捆绑销售的问题。 | 12345政府服务热线 | 已办结 |
| 16 |  | 09.17 | 陈女士 | 投诉我市导游资格考试新考费用400元与江西南昌的考试费不一致的问题。 | 12345政府服务热线 | 已办结 |