2019年第 四 季度梅州市旅游投诉信息公布表

 第 四 季度，全市共协调处理旅游投诉共 19 宗，其中景区（点） 18 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 | 平远大河背景区 | 10.01 | 曾女士 | 投诉该景区存在涉嫌欺骗消费者的问题。 | 12345政府热线系统 | 已办结 |
| 2 | 梅县区连江森林公园景区 | 10.01 | 熊先生 | 投诉涉嫌乱收费的问题。 | 12345政府热线系统 | 已办结 |
| 3 | 丰顺龙归寨瀑布景区 | 10.03 | 杨先生 | 投诉该景区“免费拍照送照片”活动有套路的问题。 | 12301网络-微信公众号 | 已办结 |
| 4 | 梅州市客天下景区 | 10.06 | 凌先生 | 投诉该景区管理不善，致其小车在停车场被其他车辆损坏的问题。 | 12301网络-微信城市服务 | 已办结 |
| 5 | 梅州市客天下景区 | 10.07 | 李女士 | 投诉该景区婚庆广场停车场涉嫌乱收费的问题。 | 12345政府热线平台 | 已办结 |
| 6 | 大埔江畔人家休闲度假区 | 10.08 | 张先生 | 投诉该景区电子券兑换门票遭拒的问题。 | 12345政府热线平台 | 已办结 |
| 7 | 大埔泰安楼客家文化旅游产业园 | 10.08 | 某市民 | 投诉景区门票价格与携程网上不一致的问题。 | 12345政府热线平台 | 已办结 |
| 8 | 梅州市客天下景区 | 10.11 | 吴女士 | 投诉该景区门票信息不透明的问题。 | 12345政府热线平台 | 已办结 |
| 9 | 平远五指石景区 | 10.18 | 陈女士 | 投诉该景区要求游客添一定数额香油钱及购买电瓶车票等问题。 | 12301网络 | 已办结 |
| 10 | 广东乐游旅游服务有限公司 | 10.20 | 方先生 | 涉嫌违约未订到返程船票的问题。 | 12345政府热线系统 | 已办结 |
| 11 | 平远五指石景区 | 10.22 | 何先生 | 投诉涉嫌强制购买保险的问题。 | 12345政府热线系统 | 已办结 |
| 12 | 梅州市客天下景区 | 10.25 | 邱先生 | 投诉该景区“免费拍照送照片”活动有套路的问题。 | 12301网络-支付宝城市服务 | 已办结 |
| 13 | 平远五指石景区 | 11.06 | 吴先生 | 投诉该景区部分栈道因故临时关闭导致核心景区内容减少，遂要求减少门票费用的问题。 | 来电 | 已办结 |
| 14 | 雁山湖旅游区 | 11.15 | 黄女士 | 投诉项目存在安全隐患的问题。 | 12345政府热线系统 | 已办结 |
| 15 | 灵光寺旅游景区 | 11.16 | 陈先生 | 投诉工作人员服务态度差的问题。 | 12345政府热线系统 | 已办结 |
| 16 | 雁南飞茶田景区 | 11.26 | 粟女士 | 投诉该景区涉嫌捆绑销售门票的问题。 | 12301网络-微信公众号 | 已办结 |
| 17 | 平远五指石景区 | 11.18 | 张先生 | 投诉该景区阶段性免门票时涉嫌变相乱收费的问题。 | 来访 | 已办结 |
| 18 | 平远曼陀山庄 | 12..08 | 徐先生 | 投诉涉嫌乱收费的问题。 | 12345政府热线系统 | 已办结 |
| 19 | 平远五指石景区 | 12.22 | 林先生 | 投诉该景区旅游中心的工作人员服务态度恶劣的问题。 | 12345政府热线系统 | 办理中 |