

梅州市文化广电旅游局

关于 2020 年上半年旅游投诉情况的通报

各县（市、区）文化广电旅游（体育）局：

根据各县（市、区）报送的旅游投诉数据，现将 2020 年上半年我市旅游投诉情况通报如下：

一、基本情况

今年上半年全市共答复协调群众旅游投诉、咨询、工作建议及情况反映等正式受理 26 件，已办结 26 件，未发生重大旅游服务质量投诉案件，无需“先行赔付”及划拨旅游服务质量保证金赔偿案件。其中，通过 12345 政府服务热线接受旅游投诉 22 件；通过“全国旅游监管服务平台（12301）”接受旅游投诉 1 件（丰顺县调解失败）；接到来电投诉 3 件。涉疫投诉 13 件，占比 50%。按三大市场划分，上半年国内旅游投诉 26 件，占受理投诉总数的 100%；出境、入境旅游投诉为 0 件。从受理投诉区域划分，梅江区 11 件，梅县区 5 件，平远县 5 件，大埔县 3 件，丰顺县 2 件，兴宁市、五华县、蕉岭县为 0 件。

二、被投诉对象情况

从被投诉对象来分析，对旅游景区的投诉是重点。数据显示，上半年，投诉景区（点）15 件，占投诉总数的 57.69%；投诉旅行社 6 件，占投诉总数的 23.08%；投诉住宿 4 件，占投诉总数的 15.38%；投诉其他（朴行户外违规经营）1 件，占投诉总数的

3.85%。

三、投诉热点及具体情况

按投诉类别划分，投诉热点主要集中在：投诉因疫情等不可抗力因素带来的退费和乱收费问题。数据显示，投诉旅游经营企业迟迟不退费或拒绝全额退款问题 10 件（梅江区口岸国旅、雁山湖景区、广州携程国旅梅州营业部、爱游国旅、中国国旅广东（梅州）旅行社、丰顺鹿湖温泉酒店、湘粤假期旅行社、曼陀山庄景区、雁南飞景区），占全部投诉的 38.46%；乱收费问题 3 件（丰顺鹿湖温泉酒店、客天下景区），占全部投诉的 11.54%；景区（点）核心景区内容比较单一，卫生状况有待提升，开放、关闭信息未预先告知等管理不完善问题 6 件（大埔百侯名镇景区、瑞山旅游度假村、大观天下景区、五指石景区、大河背景区），占全部投诉的 23.08%；诱导消费（五指石景区）2 件，占全部投诉的 7.69%；其他 5 件（客天下景区隐瞒消费者，金德宝酒店无法办理入住，朴行户外违规经营，金沙湾酒店拒绝消费卡延期，客家小镇未及时增添防疫消毒用品），占全部投诉的 19.23%。

四、主要特点

（一）涉疫案件退款问题大。

上半年正式受理的旅游投诉 26 件，涉疫案件 13 件，占比 50%，根据《民法总则》规定和人大法工委解释以及《广东省文化和旅游厅转发文化和旅游部旅游质量监督管理所关于妥善处理疫情旅游投诉若干意见的通知》，因疫情影响导致旅游合同无

法履行的，应认定为不可抗力情形。1月24日前产生退款纠纷的，依照相关法律规定或旅游合同约定调解。1月24日后变更、解除旅游合同，产生退款纠纷的，旅游企业应当在扣除实际支出且无法挽回的费用后，将余款退还旅游者。

（二）旅游投诉渠道畅通。

依法依规受理旅游投诉纠纷，畅通渠道，通过网络、电话、来信、来访等受理形式，有网上信访信息管理系统书记信箱、市长信箱、梅州民声，全国旅游服务监管热线12301系统、全市政府服务热线12345系统、以及来电、来信、来访投诉反映渠道。上半年，投诉渠道主要集中在热线12345和热线12301系统。第一季度，12345热线接到的旅游投诉是11件，占总投诉量的84.62%；12301热线接到的旅游投诉是1件，占总投诉量的3.85%；第二季度，12345热线接到的旅游投诉是11件，占总投诉量的84.62%，与第一季度相同。

（三）旅游投诉妥善处理率高。

指导旅游企业妥善处理投诉，要求旅游企业承担对“已支付且不可退还的费用”的举证责任，最大限度地为游客挽回损失，建议旅游企业给游客提供更多选择。做好法律解释和游客安抚工作，耐心解释不可抗力的法律规定，安抚好游客因调解时间较长、退还费用不及预期等导致的不满情绪。涉疫旅游投诉处理工作，事关人民群众和旅游企业切身利益，市、县两级文化和旅游主管部门高度重视，积极妥善处理涉疫旅游投诉，及时化解纠纷矛盾，

为疫情防控大局作出了应有的贡献。

五、下一步工作

一是进一步提高政治站位，增强大局意识，高度重视常态化疫情防控中旅游投诉处理工作，加强组织领导和协调配合，落实旅游投诉处理属地管理责任，共同化解各类旅游投诉和涉疫情旅游合同纠纷。

二是丰富渠道手段，充分利用电话、微信、互联网等手段向游客宣传旅游行业法律法规，为游客维权提供咨询。

三是加强与法院以及司法行政部门的联系，完善诉调对接、警调对接、访调对接等多元化纠纷解决机制，培训业务人员熟练掌握调解程序、调解协议、调解监督，规范调解流程，确保调解公平性，努力提高调解成功率。

四是充分利用并发挥好 12301、12345 两条热线的社会监督作用，严格按照要求和流程，妥善处理好旅游投诉。同时发挥好行业协会组织的力量，形成旅游投诉纠纷调解合力，为促进旅游业与社会经济持续发展、维护社会稳定提供服务和保障。

专此通报。

梅州市文化广电旅游局

2020 年 8 月 11 日

抄送：叶剑英纪念园管理局、广东客都文旅有限公司。