

梅州市文化广电旅游局

关于 2020 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，局执法支队：

根据各县（市、区）局报送的旅游投诉数据，现将 2020 年第三季度我市旅游投诉情况通报如下：

一、基本情况

今年第三季度，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 20 件，已办结 20 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。从投诉渠道划分，政府服务热线“12345”受理旅游投诉 17 件；全国旅游监管服务热线“12301”受理旅游投诉 3 件（五华双龙山、平远五指石、丰顺县八乡山）。从投诉区域划分，梅江区 8 件，梅县区 4 件，平远县 3 件，丰顺县 3 件，兴宁市 1 件，五华县、蕉岭县、大埔县 0 件。按三大市场划分，国内旅游投诉 19 件，占受理投诉总数的 95%；出境、入境旅游投诉 1 件，占受理投诉总数的 5%。按投诉对象划分，投诉景区（点）13 件，占受理投诉总数的 65%；投诉酒店 6 件（含 1 件民宿），占受理投诉总数的 30%；投诉旅行社 1 件（梅州环游旅游服务有限公司），占受理投诉总数的 5%。

二、主要特点

（一）投诉热点仍然在景区（点）。

第三季度全市正式受理的旅游投诉 20 宗，涉景区（点）13

宗，涉星级饭店、民宿 6 宗，涉旅行社 1 宗。涉景区投诉中，客天下景区 5 件，五指石 3 件，八乡山 2 件，雁南飞、熙和湾、双龙山各 1 件，主要投诉景区涉嫌欺骗消费者、景区限制开放未尽告知义务、设施安全隐患、售票员服务态度恶劣、服务质量不高、拒绝退还款项、重复收费、停车场涉嫌乱收费等问题。涉酒店民宿主要投诉疫情期间拒绝外籍人士入住、拒绝延期会员卡有效期、拒绝退款、涉嫌欺骗消费者以及安全等问题。

（二）投诉量呈现明显的季节性增长特点。

与往年类似，今年第三季度旅游投诉数量较第一、第二季度明显增加。每年 7、8 月份暑假期间，家庭出游明显增多，旅游市场进入旺季，吃、住、行、游、购、娱等旅游行业场所受到的投诉随接待量增加而增加。

（三）旅游资源较集中的区域投诉较多。

从统计数据看，交通枢纽或者旅游资源较集中、游客接待量大的区域，如梅江区、梅县区，投诉量比较其他 6 个县（市）明显要多。热点景区、酒店接待任务比较重，引发投诉的几率大。

三、下一步工作

旅游投诉处理工作事关消费者和旅游企业切身利益，事关“世界客都、长寿梅州”城市形象，希望各县（市、区）局要高度重视，本着公平、公正的工作原则，妥善处理旅游投诉，提升我市旅游服务质量水平，继续加强如下几方面工作：

一是进一步提高政治站位，增强大局意识。要高度重视旅游投诉处理工作，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，畅通投诉渠道，提高处理效率，共同化解各类旅游

投诉和涉疫情旅游合同纠纷。

二是依法依规、公正公平处理投诉。一方面做好相关法律法规解读，指导相关被投诉旅游企业依法依规经营，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。另一方面做好游客的安抚工作，准确解释不可抗力的法律规定。积极耐心的妥善协调处理每一件旅游投诉，及时化解纠纷矛盾。

三是加强行业监管和市场整治。结合旅游市场检查工作，以旅游投诉为行业监管的切入点，特别将涉及不合理低价游、超范围经营旅行社业务、未经许可经营旅行社业务等典型投诉，作为旅游市场整治工作的重点督办案件，联合市场监管、公安、交通、发改等部门对旅游市场进行重点整治，以案件督办督促旅游企业守法经营、诚信服务。

四是扎实推进文明行业建设。督导旅游企业健全各项制度措施，明码标价、诚信经营，加强对从业人员的业务培训，倡导文明礼节、文明用语，注意与游客的沟通方式，通过旅游行业从业人员的高服务质量，展示梅州城市风采。

梅州市文化广电旅游局

2020年10月23日