

梅州市文化广电旅游局

梅州市文化广电旅游局关于 2024 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：

为加强全市旅游投诉案件的统计、分析和管理工作，更好地提升旅游服务质量，结合各县（市、区）局报送的旅游投诉数据及监测结果，现将 2024 年第三季度旅游投诉情况通报如下：

一、基本情况

2024 年 7-9 月，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“先行赔付”情况，时效内受理办理未发生效能监察“红黄牌”情况。各县（市、区）局能够充分发挥旅游市场监管职能，迅速响应市民游客投诉，督促文旅市场经营主体提高管理水平，增强服务意识，及时化解涉旅矛盾纠纷，切实提升市民游客的体验感和幸福感，为“梅”好时光 醉美客都——2024 年梅州米香酒文化周系列活动顺利开展提供有力保障，助力文旅行业高质量发展。

第三季度，全市共接到旅游投诉、工作建议及情况反映等共 11 宗，受理 11 宗，办结 9 宗，受理率 100%，时限内办结率 100%。从满意度看，办结评价满意率 100%。从投诉来源看，10 宗旅游投诉来自梅州市 12345 政务服务便民热线平台派单转办，1 宗旅游投诉来自电话。从投诉对象看，8 宗投诉景区（点），占总数

的 72.73%；3 宗投诉旅行社，占总数的 27.27%。从投诉对象属地看，平远县 5 宗，大埔县 3 宗，丰顺县 2 宗，蕉岭县 1 宗，梅江区、梅县区、兴宁市、五华县 0 宗。按旅游市场范围划分，国内旅游投诉 9 宗，出境旅游投诉 2 宗，入境旅游投诉 0 宗。

表 1：2024 年第三季度旅游投诉属地分布情况（共 11 宗）

地区	宗数	办结满意率	地区	宗数	办结满意率
梅江	0	/	蕉岭	1	100%
梅县	0	/	大埔	3	100%
兴宁	0	/	丰顺	2	100%
平远	5	100%	五华	0	/

表 2：2024 年第三季度旅游投诉投诉对象情况（共 11 宗）

投诉对象	旅游景区	旅游住宿	旅行社	其它
案件数	8	0	3	0
占比率	72.73%	/	27.27%	/

二、主要问题

（一）旅游景区（点）方面。

1.被投诉企业及投诉数量。涉及旅游景区（点）方面的投诉 8 宗，占旅游投诉总数的 72.73%。其中：平远县南台山景区 3 宗；平远县五指石景区、平远县曼陀山庄、蕉岭县长潭码头片区、大埔县泰安楼景区、丰顺县龙归寨瀑布景区各 1 宗。

2.主要问题。主要集中在景区管理不到位，服务意识不强，突发事件应急处置机制和预案不完善，导致游客体验感差引起投诉。主要表现为：一是服务有短板。部分景区在优惠政策落实上存在宣传不够到位，未明确景区收费项目，导致游客理解存在误

区；景区垃圾未及时清理；个别景区设施设备展品老旧失修。二是机制有漏洞。个别景区的安全防护和应急处置措施有待完善，未及时解决游客突发意外事件。

（二）旅行社方面。

1.被投诉企业及投诉数量。涉及旅行社的投诉 3 宗，占旅游投诉的 27.27%。其中：爱之游国际旅行社 2 宗；东中旅（梅州）旅行社有限公司丰顺县河滨营业部 1 宗。

2.主要问题。旅行社未按合同约定履行服务；导游服务质量不高，与游客的沟通能力有待加强。具体表现为：游客报团后导游擅自缩短游览时间、擅自收取旅游费用、诱骗购物等。

三、下一步工作要求

随着梅龙高铁开通，我市旅游市场持续释放文旅消费新动能，各县（市、区）在大力发展县域旅游的同时，要将旅游市场投诉处理作为工作重点，立足前端防范、中端规范、末端治理三个关键环节，持续加大对辖区内文旅市场重点领域重点环节违法违规行为的监管力度。

（一）提高政治站位，压实工作责任。要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻落实全国、全省旅游发展大会精神，充分认清做好旅游投诉处理工作对维护市场秩序、提升服务质量、保障游客权益的重要意义，进一步增强做好旅游投诉处理工作的责任感使命感，进一步压实各方工作责任，净化提升旅游消费环境，推动全市旅游业高质量发展。

（二）坚持问题导向，强化统筹协调。要紧盯旅游市场乱象，

加强对涉旅投诉纠纷的研判，以涉旅典型案例作为市场监管的抓手，引导经营主体坚守诚信守法经营理念；加强跨部门协调联动，积极探索旅游纠纷多元化解机制，提高游客服务“速度”，加大游客解忧“力度”，精确游客解难“准度”，提升游客办事“温度”，切实保障游客和旅游经营者的合法权益。

（三）加强宣传引导，提升安全意识。要广泛开展安全宣传和警示教育，引导游客合理选择旅游产品，理性消费，自觉抵制“不合理低价游”等虚假宣传；及时发布旅游消费提示，倡导文明旅游、安全出行，提高市民游客安全意识和安全防范能力，减少和避免各类安全事故发生，营造和谐、文明、舒适的旅游环境。

附件：梅州市 2024 年第三季度旅游投诉信息表

梅州市文化广电旅游局
2024 年 10 月 15 日

