

梅州市文化广电旅游局

梅州市文化广电旅游局关于 2022 年第四季度旅游投诉情况的通报

各县（市、区）文化广电旅游体育局，资源开发科，局执法支队：
结合各县（市、区）局报送的旅游投诉数据情况，现将我市
2022 年第四季度旅游投诉情况通报如下：

一、总体情况

第四季度，全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，未出现需“先行赔付”及使用旅游服务质量保证金情况。全市共接到旅游投诉、咨询、工作建议及情况反映等 22 宗，受理 22 宗，办结 22 宗，受理率、办结率均为 100%。从投诉渠道来看，22 宗旅游投诉均通过梅州市政务服务热线 12345 平台受理及调处。从投诉对象划分，投诉景区（点）19 宗，占比为 86.4%；投诉旅游住宿 3 宗（星级饭店），占比为 13.6%。从投诉对象属地划分，分别是：梅江区 5 宗，梅县区 6 宗，兴宁市 1 宗，平远县 6 宗，大埔县 1 宗，丰顺县 2 宗，五华县 1 宗。按旅游市场范围划分，国内旅游投诉 22 宗，无入境旅游、出境旅游投诉。各县（市、区）文旅部门属地管理意识有较大增强，管理水平有较大提高，业务能力有较大提升，均能够积极开展旅游投诉业务，及时受理、按时办结，未出现效能监察红牌情况。

二、存在问题

(一) 旅游景区(点)方面。

从第四季度旅游投诉情况来看，旅游景区(点)方面的投诉19宗，占旅游投诉总量86.4%。被投诉的景区分别是：梅江区客天下景区4宗；平远县五指石旅游景区、曼陀山庄各3宗；梅江区叶剑英纪念园、雁南飞景区、麓湖山文化产业园、雁山湖旅游度假区、灵光寺旅游景区、兴宁市熙和湾客乡文化旅游产业园、大埔百侯名镇旅游区、五华县新丰寨旅游景区各1宗。旅游景区(点)管理不到位、员工服务意识不够强、旅游服务质量有待提升等问题仍是产生投诉的主要原因。具体体现在：个别景区未设置医疗室或者设置点不够合理；景区法律意识不够强，游玩项目宣传图存在涉嫌违反《地图管理条例》；景区收费项目公示宣传不到位，门票上未对需另行收费项目进行注明或提示；景区住宿设施卫生不好、有异味；工作人员与游客沟通不充分造成误会，导致游客误退优惠票后购买全价票；落实疫情防控政策不精准，接待人数达上限却未及时发布通知公告；在线上平台销售的门票相关注释存在前后矛盾致游客不能入园；卖出门票拒绝退。

(二) 旅游住宿场所方面。

从第四季度旅游投诉情况来看，涉及旅游住宿场所(星级饭店、景区住宿场所、民宿)的投诉3宗，占旅游投诉总量13.6%。被投诉的星级饭店是：梅江区客天下国际大酒店，丰顺县风度大酒店、金德宝凯悦国际温泉度假酒店各1宗。主要体现在企业管

理水平有待提高，如：10月中旬天气还热，客房不开空调；12月上旬执行疫情防控政策不够精准，要求游客提供72小时核酸阴性证明方能办理入住；客人凌晨入住、中午14时前退房，酒店收取超时退房费。

（三）各县（市、区）文旅部门旅游投诉处理工作有待加强。

第四季度，全市计受理调处旅游投诉22宗，群众对处理结果不满意的有3宗。其中：梅江区1宗，梅县区2宗。反映了个别县（区）文旅部门对旅游投诉处理工作还不够重视，协调处理水平还有待进一步提高。处理投诉时应要跟投诉者和被投诉单位双方了解、核实、协调沟通，针对投诉焦点问题协调处理。另外从报送材料看，个别县区局上报的信息中投诉事由、协调过程和处理结果仍存在不够完整具体，措辞不够规范的问题。

三、下一步工作

（一）进一步加强监管提升旅游服务质量。2023年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，各县（市、区）局要坚持党的二十大精神引领，结合工作实际，开创旅游投诉受理工作新局面。要认真贯彻落实中办、国办和省委办、省政府办关于做好元旦春节有关工作通知的部署要求，提高政治站位，强化综合监管，指导企业提升管理水平和服务质量，注意文明礼貌和沟通技巧，从源头减少旅游投诉的发生，营造良好的旅游市场秩序，不断提升我市旅游服务质量水平，切实保障文旅假日市场安全稳定。

(二) 进一步提高旅游投诉处理满意率。各县(市、区)局要认真落实旅游投诉处理属地管理责任,高标准开展旅游投诉处理工作,加大宣传引导,倡导文明健康绿色旅游。加强对游客和旅游企业的普法宣传,维护游客和企业的合法权益,妥善化解矛盾隐患,进一步提高投诉答复满意率。

(三) 进一步加强旅游投诉信息报送工作。各县(市、区)局要及时保质报送旅游投诉信息,每月底前两天报送月报,季度末前两天报送季报,年度末前两天报送年报,表格统一为 excel 格式。

附件: 1.各县(市、区)第四季度旅游投诉统计表
2.梅州市 2022 年第四季度旅游投诉信息表



抄送: 局领导。

附件 1

各县（市、区）第三季度旅游投诉统计表

序号	属地县 (市、区)	旅游景区 (宗)	旅游住 宿 (宗)	旅行社 (宗)	合计 (宗)	满意率 (%)
1	梅江区	4	1	0	5	80
2	梅县区	6	0	0	6	66.7
3	兴宁市	1	0	0	1	100
4	平远县	6	0	0	6	100
5	蕉岭县	0	0	0	0	
6	大埔县	1	0	0	1	100
7	丰顺县	0	2	0	2	100
8	五华县	1	0	0	1	100
	合计	19	3	0	22	

说明：满意率=满意件数/投诉件数。

梅州市2022年第四季度旅游投诉汇总表

2022年第四季度，全市接到旅游投诉22宗，其中，投诉景区（点）19宗，旅游住宿3宗。具体情况如下：

序号	投诉时间	被投诉单位	投诉人	投诉事由	处理情况	投诉渠道
1	10月2日	客天下景区	**	群众购买门票（100元/张）进入景区发现游玩项目要另收消费的问题。购票时工作人员并未知晓，门票上无注明。	据了解，游客购买的是“景区步行门票”，售票处张贴公示该票种为：100元步行门票赠送100元抵用券（适用于餐厅，丛林飞跃蜡像馆单位单程车）。国庆期间该活动抵用券含景区单程车票20元，餐厅30元，丛林飞跃28元，蜡像馆20元，养生池投喂2元。梅江区局要求景区售票员在售票时应认真讲解持票局上的游玩点和提示需另收费的项目。建议景区，在相应的门票上注明提示需另加费用的游玩项目。评价：基本满意。	梅江区（5宗）

2	10月4日 客天下景区	<p>**</p> <p>群众在景区客家中小镇出口外发现景区活动中的中国地图缺失了海南省的问题。</p>	<p>经现场检查发现群众反映一是拆除属实，梅江区局立二范《地规》地图管理条例》，要求数除该景区应规范使用中图或其地图，并履行送审等程序。三是加强管理，提高政治觉悟，增强服务意识。评价：基本满意。</p>	12345平台
3	10月4日 客天下景区	<p>陈女士</p>	<p>游客在携*网购买了景区夜景票，被告知线上购票要等待一个小时后方可入园，景区存在强制现场高额购票的问题。</p>	12345平台

		<p>吴女士一行于10月14日13:18分办理入住森系半山木屋两房一厅，18:39分酒店收到取消订单申请，当时游客已办理入住超过5小时，故涉及的爱缘花海、圣人谷、星光大道亭没有开放。当天表演时间分别为：星光大道亭上午10:40-11:10，记忆广场15:30-16:10,19:45-20:20。蜡像馆每日营业至17时。玻璃桥、丛林飞车等其他游玩项目需另收费，项目结束营业时间为17时30分。景区会根据气象条件、设施设备检修情况通知购票人。根据项目，但会提前通知购票人。</p> <p>项目18:05分开启，景观灯18:20分开启。入住期间无限次进出景区，退房后隔天还可以入住游玩。据核查了解到，客人入住的森林木屋“异味”是木头散发的自然味道，酒店同意为江江区局要求景区切实提升服务质量，做好梅江时、妥善和客人沟通解释工作。评价：非常不满意。</p>	<p>一是客天下国际大酒店按照2022年12月3日市旅体防控专班印发的《市文旅体防控专班关于印发相关操作指引的函》工作要求进行落实，查验健康码和72小时核酸阴性证明。二是梅江区局于12月9日20:26分接到市防控办防指办防防〔2022〕238号）文件后，第一时间将文件转发至各主管企业，并要求各企业严格落实疫情防控工作。评价：不评价。</p>
4	10月14日 客天下景区 吴*英	<p>景区内有很多游玩景点未开放，客房有异味，要求景区退款，退款被拒绝。</p>	
5	12月9日	<p>客天下国际大酒店 **</p>	<p>梅江区三角镇客天下国际大酒店要求群众提供72小时核酸阴性证明方能入住的问题。</p>

6	10月3日	叶剑英纪念园 **	<p>游客于2022年10月3日下午15点15分到梅县区雁洋镇叶帅故居游玩，到该景区门口时却被告知今天入园人数已达到上限，不能再进入，却未提前收到该公园不能进入的任何通知，其认为极不合理，并做到以后提前通知。</p>
7	10月3日	雁南飞景区 **	<p>游客于2022年10月3日下午到梅县区雁洋镇雁南飞景区游玩，景区前台工作人员收取了80元门票费用，却未告知游客其到雁南飞景区各个景点游玩还需要收取电瓶车的费用，其认为不合理。</p>
			<p>根据省、市、区相关文件要求，建议：一是严格落实“限量、预约、错峰”要求，接待游客量不超过核定接待人数的75%，进入景区要查验健康码和72小时内核酸检测阴性证明。二是密切关注国内疫情风险区的县、市、区、旗及口岸城市的区、县，要暂停旅行社及在线旅游企业经营团队旅游及“机票+酒店”业务，不得经营疫情特别严重省份的跨省团队旅游业务。“机票+酒店”业务。三是切实做好景区密闭场所、公共场所、卫生设施、游乐设备、餐饮场所等的清洁消毒和工作人员的核酸检测及健康监测等工作。评价：满意。</p> <p>经调查：该景区在售票处、售票前台、观光车候车点处都张贴有景区价格标价牌，其中梅县区文化广电旅游体育局要求，景区要做好游客的解释工作，并做好售票员的礼仪培训工作，在售票过程中多提醒，避免造成游客的不便与误解。评价：不满意。</p>

梅县区（6宗）

8 10月4日 麓湖山文化产业园 廖*	<p>游客与其家人于2022年10月4日上午到梅县区南口镇麓湖山景区观光，购买了4张门票并表示该景区内可以游玩，但群众进入景区后只是开车转了一圈，并没有可以参观的风景和游玩项目，其认为要该景区存在欺骗消费者。要求该景区给其退票退费。</p>	<p>据了解：麓湖山文化产业园是集休闲度假、体育、观光旅游于一体的山地景观等。目前景区内拥有酒店、农家乐、停车场、景区景点等。游客购票进入景区后产生不满，并与景区工作人员联系，景区方已给游客退了一张门票费用。同时加强解释工作，同时做好景区的宣传引导工作。评价：满意。</p> <p>12345平台</p>
9 10月5日 梅县区各景区 叶女士	<p>其于2022年10月5日下午15:00左右到梅县区灵光寺参观，群众并未想进入寺庙，只是想在周边的山路走一走，却因其无72小时内核酸检测阴性报告且是从广州市过来的，遭到工作人员的拒绝，但群众之前去叶剑英故居参观，其认为梅策部能在各景区各不统一不合理。希望相关部门调查并要求景区整改，持疫情防控政策统一。</p>	<p>根据省、市、区相关文件要求，国庆期间新冠感染疫情防控工作的建议：一是要求景区景点严格落实“限量、预约、错峰”要求，接待游客数量不超过核定接待人数的75%，进入旅游景区要查验健康码和72小时内核酸检测阴性证明。二是密切关注国内疫情风险区的县市区、旗和直辖市的区县，有中高风险停旅行社及在线旅游业务，不得经营跨省团队旅游及机票+酒店业务。三是切实做好景区密闭场所、游乐设备、餐饮场所以等的清洁消毒和工作人员的核酸检测及健康监测等工作。评价：满意。</p> <p>12345平台</p>

10	10月5日	雁山湖旅游度假区 廖*宏先生	游客廖*宏于2022年4月在抖音APP购买了4张梅县区的门票，共花费150元，游客称购买时写着节假日通用，但其10月5日上午去到景区时工作人员表示国庆期间无法使用抖音上购买的门票，其认为该度假区存在欺骗消费者的问题。
11	10月6日	灵光寺旅游景区 罗先生	游客是梅县区程江镇群众，从未离开过梅州，其于2022年10月6日与家人一起前往梅县区雁洋镇灵光寺景区，但景区工作人员要求其出示72小时核酸检测结果，表示可以不进入景区，群众区人员表示仍不可以进入景区。要求该景区不给予示行程码但景区人出示行程码其进入。本地人出示行程码同意其进入。本地人出示行程码同意其进入。

12	10月21日	熙和湾客乡文化旅游产业园	兴宁市永和镇熙和湾航驿乐游水上乐园拖欠工资，群众曾向热线反映该问题，但未得到解决。希望相关部门调查处理。 **
			平远县（7宗）
13	10月2日	平远县五指石景区	游客与亲友于2022年10月2日下午16:00到平远县差干镇指石景区旅游，在售票处购票购买了门票，后因有4人不进入景区，其便要求售票处退还4张门票的费用，要求225元给其，但被拒绝，该景区退还225元给其。 谢*英女士
14	10月3日	平远县五指石景区	其（出家人）于2022年10月3日上午10点到平远县差干镇指石景区全程的门票，但其日上指石景区工作的人员强索要门票，其认为不合理，要求五指石景区应购买（已缴交），并到寺庙上香群众的门票，纯属单理。 **

15	10月3日	曼陀罗山庄景区	**	<p>其于2022年10月3日前往平远旅客表，只到并表示不合理的。其长田镇曼陀罗山庄景区工作票，但表示不合理。群费发给其5张门票，却认为有示景一个入使用。</p>	<p>平远局及提供的5张“门票”，是景区在2022年9月30日之前发放的宣传单，明确标注即使用一人数进，请宣</p>	<p>12345平台</p>
16	10月3日	曼陀罗山庄景区	何先生	<p>2022年9月25日平远县长田镇推出“在朋友圈转发门票”，2022年10月3日到该景区游玩，但推文可推其的免转文“在朋友圈转发门票”，2022年10月3日告知需达12小时以上方可换取一张门票，群众发现上并为该人时长一张门票，群众的标注，认为行</p>	<p>接投诉后，平远县局及时与景区联系并查看相关公众号发布的两天间。经调查，认为该景区企业在发布到朋友领取者消费的信息中，以不同颜色、加粗等形式显著标注在意事项，，避免不必要的误解。</p>	<p>12345平台</p>

17	10月4日	五指石旅游景区	<p>群众于2022年10月3日上午前往群景差去景区，想买门票进入该寺。因该寺仅是区内做好了疫情防控工作，但未设置相关检查点，导致游客无法进入。群众认为不合理。</p> <p>**</p> <p>投诉后，我局及时派出督查组，并督促景区落实疫情防控措施。严防疫情传播第11条，佛教协会统一印制，省、自治区宗教部门将《宗教活动场所新冠肺炎疫情防控工作方案》发至各宗教场所，明确要求宗教活动场所落实疫情防控措施，佩戴口罩、测量体温、查验健康码、行程卡，查验行程卡时，要查验国务院客户端小程序“防疫行程卡”或“通信大数据行程卡”，并核验健康码，对中高风险地区来（返）人员，要查验48小时内核酸检测阴性证明，对中高风险地区所在城市低风险地区来（返）人员，要查验健康码和48小时内核酸检测阴性证明。对行程卡显示有中高风险地区旅居史的，要立即报告属地疫情防控指挥部，按要求落实隔离观察、核酸检测等防控措施。对行程卡显示无中高风险地区旅居史的，要核验健康码，对绿码且无中高风险地区旅居史的，可正常通行。对行程卡显示无中高风险地区旅居史，但健康码为红码或黄码的，要立即报告属地疫情防控指挥部，按要求落实隔离观察、核酸检测等防控措施。对行程卡显示无中高风险地区旅居史，且健康码为绿码的，可正常通行。对行程卡显示无中高风险地区旅居史，且健康码为绿码，但行程卡带星号的，要立即报告属地疫情防控指挥部，按要求落实隔离观察、核酸检测等防控措施。对行程卡显示无中高风险地区旅居史，且健康码为绿码，但行程卡带星号的，要立即报告属地疫情防控指挥部，按要求落实隔离观察、核酸检测等防控措施。</p> <p>**</p>
18	10月6日	曼陀山庄景区	<p>平远县长田镇曼陀山庄景区公众账号发出“在微信朋友圈转发2次推文免费获取一张门票”活动，其转发了2次推文，2022年10月6日其连张文游玩时被告知需取现推文表示及期间免被景区该两天票。相关持国庆景区，也被该门上朋友前用，其消费予骗其行为。</p> <p>**</p>

蕉岭县(0宗)				
大埔县(1宗)			<p>调查，一、百侯景区是非开放式景区，从春全角度出入景区，所有游客必须从游览路凭票进入景区，按照国家级公园门票40元/人，包含国家第保路参观游览单位、肇庆星湖、省保单位通议大夫第景区、文物影剧院、翰林文化展馆及拓印馆。经保证路游客多，游客投诉的情况不排除。除村民私自带亲友或外地回乡村民从其他非景区出入口进出景区。</p> <p>二、通过此次投诉，景区负责人高度重视，于10月9日召开员工会议，就游客投诉事情进行通报，加强对员工的管理培训，并在之后每月工作例会强调相关工作要求，提升整改。同时景区成立日常巡查工作小组，及早发现可能存在的问题并及时处理；避免投诉事件再次发生。</p> <p>三、通过这件事件，我局也将加强对各旅游企业的监督、检查与管理力度，提升旅游企业服务质量，提高游客舒适度与满意度。评价：基本满意。</p>	
丰顺县(2宗)				

游客于10月04日到大埔镇百侯景区游玩时，他们从春晖路进入景区，支付了80元/人的门票，后发现该景区内有40元/人的名胜区门票。但其路口都可以进入，要收取费用，要求相等。很多路口进入都不要收费，认为该景区的行为不合理，欺骗游客，给其退费，并致电有关部门解释。

19 10月4日 赵先生 百侯名镇旅游区

20	10月7日	汤坑镇丰度大酒店 杨先生	<p>杨先生于2022年10月7日凌晨1点半入住丰顺县汤坑镇汤坑路丰度大酒店807房，花费180元，群众称该酒店要求其10月7日中午2点前退房，并以其超时退房扣除了20元押金，其认为不合理。</p>	<p>丰顺县局领导高度重视，经了解，根据该酒店管理规定，一是当天早上6时前入住，退房时间为当日14时前；当天6时后入住，退房时间为次日14时前；延迟退房，收取加时费用20元/时；二是入住与否全凭顾客的选择。下来，属地主管企业将加强对酒店的日常监管，督促旅游企业不断完善服务质量，真正做到合法经营，保障旅游产业健康、持续发展。评价：基本满意。</p>
21	10月19日	县城金德宝凯悦国际温泉度假酒店 陈女士	<p>陈女士于2022年10月18日在丰顺县城区金河大道183号的丰德宝台预定一间豪华大床房，花费468元，当时前台工作人员告知可享受温泉，早餐，免费停车和空调。但其于10月19日凌晨5点入住该酒店时，房间的空调无法打开，被告知天气冷，不允许开空调，其认为不合理。</p>	<p>丰顺县局领导高度重视，您与酒店服务员沟通过时产生误解，经协商，双方已达成一致意见。属地主管部门将加强对酒店的服务质量，监督旅游企业不断完提服务标准，真正做到合法经营，保障旅游产业健康、持续发展。评价：基本满意。</p>

五华县（1宗）

22	10月6日	新丰寨旅游景区 胡先生	游客带小孩于2022年10月6日下午5点在五华县转水镇新丰寨景区游玩，观光演台刀山表演时，工作人员将刀山专柜上活动赠送的一个价值399元的机器给其小孩，其父亲拿着机器将小孩抱起，小孩趁机拿走，工作人员发现后将其追回。景区免票人员将该情况告知景区负责人，并要求赔偿损失，景区负责人表示该机器是赠品，不存在质量问题，且赔偿金额过高，无法接受。双方协商未果，景区负责人报警，警方介入调查。
12345平台			五华县局高度重视，迅速组织人员对此事进行调查，经调查：此次国庆活动由第三方公司负责，公司员工造谣生事，沟通服务态度不好，造成的是不购买机票，而是购买小飞机，使消费者无法买到机票，造成消费者的损失，同时，景区内存在欺瞒消费者，欺骗消费者，造成消费者对景区的不满，景区将加强管理，提升服务质量。