

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，局机关各科室、局属各单位：

为加强全市旅游投诉案件的统计、分析和管理工作，及时了解掌握全市旅游投诉情况，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 年第四季度旅游投诉情况通报如下：

一、基本情况

截至 2024 年 12 月 31 日，第四季度全市共接到旅游投诉 14 宗，正式受理 14 宗，受理率为 100%；已办结 12 宗，正在办理 2 宗，结案率为 86%。从满意度看，办结评价满意率 100%。

从投诉渠道来看，14 宗旅游投诉均为通过“粤省心”12345 政府服务热线平台派单转办。

按三大旅游市场划分，第四季度我市受理的 14 宗旅游投诉均为国内旅游投诉，无出境旅游投诉和入境旅游投诉。

从投诉对象属地来看，丰顺县 3 宗，梅江区、兴宁市、平远县、大埔县各 2 宗，梅县区、蕉岭县、五华县各 1 宗。

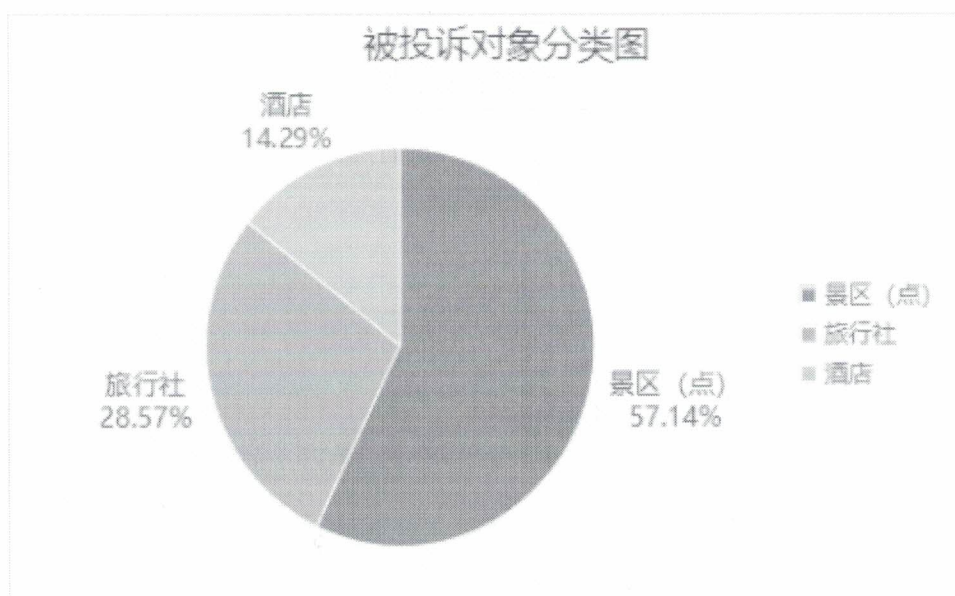
表 1：2024 年第四季度旅游投诉属地分布情况（共 14 宗）

地区	宗数	办结满意率	地区	宗数	办结满意率
----	----	-------	----	----	-------

梅江	2	100%	蕉岭	1	100%
梅县	1	/	大埔	2	100%
兴宁	2	100%	丰顺	3	100%
平远	2	100%	五华	1	100%

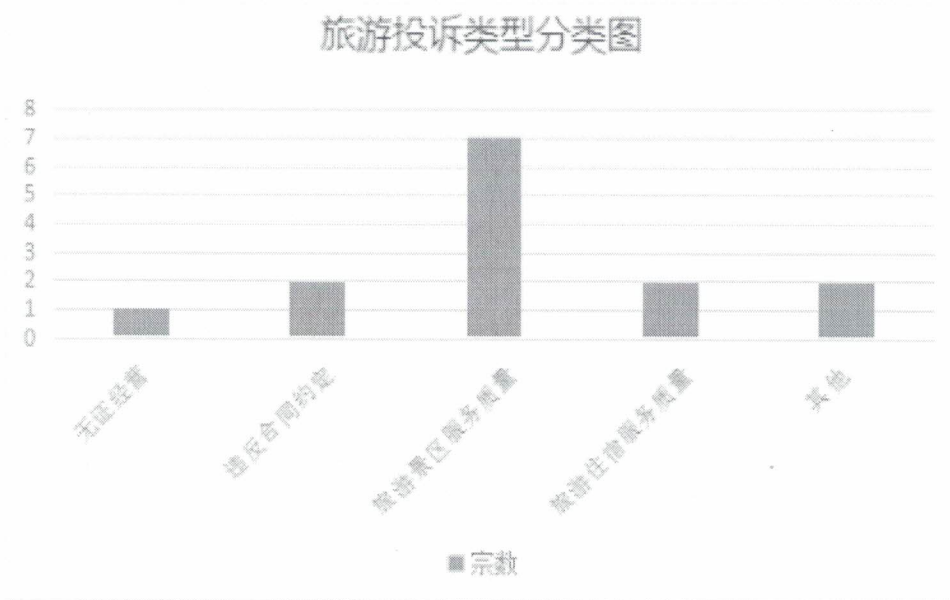
二、被投诉对象情况

从被投诉对象分析，第四季度投诉旅游景区（点）8宗，占投诉总数的 57.14%；投诉旅行社 4宗，占投诉总数的 28.57%；投诉酒店 2宗，占投诉总数的 14.29%。



三、投诉主要类型

按照受理投诉的类别划分，涉嫌无证经营 1宗，占投诉总数的 7.14%；违反合同约定 2宗，占投诉总数的 14.29%；旅游景区服务质量 7宗，占投诉总数的 50%；旅游住宿服务质量 2宗，占投诉总数的 14.29%；其他投诉 2宗，占投诉总数的 14.29%。



四、主要特点

(一) 投诉数量同比下降、环比上升。第四季度投诉总数 14 宗, 较 2023 年第四季度减少 10 宗, 同比下降 41.67%; 较 2024 年第三季度增加 3 宗, 环比上升 27.27%。第四季度我市适逢高铁开通, 梅州文旅出圈迎来新机遇, 来梅游客增长, 高铁流量变文旅发展增量, 旅游投诉总数较第三季度有所增加。

(二) 旅游景区成投诉热点。从被投诉对象来看, 第四季度对旅游景区的投诉占全部投诉的 57.14%; 从投诉类型来看, 涉旅游景区服务质量投诉占全部投诉的 50%, 两项占比均排在首位。对旅游景区的投诉事项主要集中在以下几个方面: 景区设施设备待改造升级; 景区线上购票的换票渠道待完善; 景区工作人员的安全意识待提高; 部分景区未明确景区收费项目, 未明确景区各项目的开放情况和时间。

五、下一步工作要求

(一) 落实属地责任, 高效处置投诉。要认真落实旅游投诉

处理属地管理责任，进一步畅通投诉举报渠道，按照工作要求和流程规范，依法、稳妥处理“12345 政府服务热线”、全国文化市场技术监管与服务平台等渠道转办的旅游投诉。结合本地旅游市场特点，探索建立多元化解旅游纠纷工作机制，及时高效化解各类矛盾纠纷，维护游客和旅游企业的合法权益。

（二）加强安全引导，强化案例震慑。要持续倡导文明旅游、安全出行，多渠道多方式发布假日旅游提示提醒，引导游客提前合理规划旅游线路、错峰出行，谨慎参与高风险项目，避免前往未开发开放、缺乏安全保障的区域和私设“景点”旅游。要总结研究投诉规律，通过主流媒体、官方网站、微信公众号、报刊等线上线下载多种形式公布典型案例，强化警示震慑作用，积极营造守法经营、诚信经营的良好氛围。

（三）强化执法监管，维护市场秩序。要加强假日文旅市场形势分析研判，综合市场活跃度、群众参与度、社会关注度及投诉举报、上级交办违法违规线索等情况，梳理执法监管重点领域、重点企业，加强“不合理低价游”、未经许可经营旅行社业务等典型投诉线索核查。指导旅行社和在线旅游企业强化旅游服务、旅游线路、旅游产品安全评估，严格执行“一团一报”、旅游包车“五不租”等制度；引导旅游景区加强重点区域客流管控和疏导，加强消防设施、疏散通道等安全检查频次，确保全市旅游市场平稳有序规范运行。

附件：1.梅州市 2024 年第四季度旅游投诉统计表

2.梅州市 2024 年第四季度旅游投诉信息表

梅州市文化广电旅游局

2025年1月15日

