

潮州市文化广电旅游体育局

潮州市文化广电旅游体育局 2024 年 第三季度旅游投诉情况通报

为提升我市旅游服务质量，加强政府旅游公共服务职能，更好地满足广大游客的旅游消费需求，现对 2024 年第三季度我市旅游方面的投诉情况通报如下：

一、第四季度旅游投诉受理情况

2024 年 7 至 9 月，我市旅游市场秩序稳定，共受理旅游投诉 17 宗。其中，12345 政府服务热线平台投诉 17 宗。截至通报，已妥善处理 15 宗，2 宗在办理中，结案率 88%。

二、被投诉对象情况

统计 2024 年第三季度受理的旅游方面投诉数据，投诉景区（点）2 宗，投诉旅行社 15 宗。

三、投诉主要问题

主要投诉旅行社服务质量问题。

四、下一步工作计划

针对以上旅游投诉情况，我局今后将继续认真落实旅游投诉处理管理责任，畅通旅游投诉渠道，积极回应群众诉求，增强调解力量，化解矛盾隐患，进一步规范旅游市场秩序。

潮州市文化广电旅游体育局

2024 年 10 月 12 日