

# 潮州市文化广电旅游体育局

## 潮州市文化广电旅游体育局 2023 年

### 第一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 2023 年第一季度我市旅游方面的投诉情况通报如下：

#### 一、第一季度旅游投诉受理情况

2023 年 1 至 3 月，我市旅游市场秩序稳定，共受理旅游投诉 4 宗。其中，12345 政府服务热线平台投诉 3 宗；通过其它渠道投诉 1 宗，均已妥善处理，结案率 100%。

#### 二、被投诉对象情况

统计 2023 年第一季度受理的旅游方面投诉数据，投诉旅行社 2 宗；景区（点）1 宗；酒店 1 宗。

#### 三、投诉主要问题

主要投诉旅游住宿服务质量问题。

#### 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

2023 年 4 月 1 日