

潮州市文化广电旅游体育局

潮州市文化广电旅游体育局 2025 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 2025 年第一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

2025 年 1 至 3 月，我市旅游市场秩序稳定，共受理旅游投诉 39 宗。其中，12345 政府服务热线平台投诉 39 宗，均已妥善处理，结案率 100%。

二、被投诉对象情况

统计 2025 年第一季度受理的旅游方面投诉数据，投诉景区（点）1 宗，投诉旅行社 38 宗。

三、投诉主要问题

主要投诉旅行社在线预售产品质量纠纷问题。

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

2025 年 4 月 10 日