卫东区2024年旅游投诉受理情况

投诉情况概览：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **投诉日期** | **案件来源** | **被投诉****单位** | **投诉对****象类别** | **投诉事由** | **处理结果** | **理赔****金额** | **结案****时间** | **备 注** |
| 1 | 2024.2.27 | 12345热线件 | 鸿运之旅旅行社 | 旅行社 | 2月14日反映人在卫东区矿工路东段126号1楼底商第一间“鸿运之旅旅行社”报名参加山西平遥古城旅行团，宣传海报未标明有自费项目，发车后才告知反映人需要自费，且原定的景点未抵达，反映人认为不合理要投诉该旅行社，请核实后处理。 | 接到市长热线转办案件后，我局高度重视，立即安排工作人员展开调查。我局多次致电与投诉人沟通，投诉人无法提供明确的被投诉人信息以及相关证据，经过沟通，投诉人主动撤销投诉。 |  | 2024.2.28 |  |
|  2 | 2024.7.22 | 12345热线件 | 河南印象国际旅行社有限公司平顶山建东小区东体育村服务网点 | 旅行社 | 2024年7月13日，市民在卫东区建设路东体育村北门对面印象国际旅行社报名的山西历山二日游，路线里包含女英峡(音)景点，但实际取消了此景点，现投诉此旅行取消约定景点，请核实后处理。 | 通过各方核实具体情况，详细了解事情经过与投诉人诉求，商量调解方案，围绕争执事项，与双方耐心沟通协调，被投诉方主动承担责任，并从中调解，最终投诉人获赔部分费用299元。 | 299元 | 2024.7.23 |  |
| 3 | 2024.8.8 | 市局转办 | 平顶山市相伴旅行社有限公司 | 旅行社 | 近段去青岛三日游，因撞车事故，导致手机与眼镜部分损坏，要求赔偿，内部协商过程中，其中手机的维修费用赔付不够，现投诉并要求此旅行社赔付足够的手机维修费用，请核实后处理。 | 接到市局转办投诉后，我局高度重视，立即组织相关部门进行调查，第一时间与投诉人取得联系，通过各方核实具体情况，详细了解事情经过与投诉人诉求，商量调解方案，围绕争执事项，与双方耐心沟通协调，经过内部协商与沟通，就赔付费用问题，双方各退让一步，被投诉旅行社赔付了投诉人协商好的维修费用，共计500元，最终获得投诉人的谅解与满意。 | 500元 | 2024.8.8 |  |
| 4 | 2024.8.24 | 12345热线件 | 平顶山市相伴旅行社有限公司 | 旅行社 | 　8月21日反映人与亲属6人跟团至青岛旅游，旅行社在卫东区平棉路凤凰台小区A座1单元7楼4号，名称为相伴旅行社，大巴车超员两人发车，期间兰考出现交通事故导致挡风玻璃破碎（有兰考高速交警出警记录），反映人表示大巴车出现交通事故要求更换车辆再出发，大巴车司机拒绝更换仅用胶带粘贴玻璃，回来途中在山东高速郓城站附近车辆冒烟，导致车内混乱反映人孩子膝盖受伤，车辆在郓城站仅简单处理，便要求旅客上车，旅游体验极差，反映人表示由于旅行社原因导致孩子受伤，希望退还孩子的团费498元，希望相关部门协助退费事宜，请核实后办理。 | 通过各方核实具体情况，详细了解事情经过与投诉人诉求，商量调解方案，围绕争执事项，与双方耐心沟通协调，被投诉方主动承担责任，向投诉人耐心解释旅途中车辆真实情况，以及应赔付情况，并按照商量结果及时赔付投诉人200元乘车费，最终获得投诉人谅解。 | 200元 | 2024.8.29 |  |
| 5 | 2024.10.16 | 12345热线件 | 平顶山市鸿运之旅旅行社有限公司 | 旅行社 | 反映人花费398在卫东区矿工路东段126号“鸿运之旅”旅行社报名，参加10月4日—5日山西平遥古城旅游团，旅行途中，司机多次接客人，坐车时间长，多个景点未参观，与实际行程不符，体验感差，认为虚假宣传，现对此进行投诉，请核实处理。 | 通过各方核实具体情况，详细了解事情经过与投诉人诉求，商量调解方案，围绕争执事项，与双方耐心沟通协调，被投诉方主动承担责任，与双方耐心沟通协调，被投诉方主动承担责任，赔付了投诉人一竺部分费用600元(理赔金额包含随行的两个小孩)，最终达成一致和解。下一步，我单位将加强对旅游市场监管，规范旅游市场经营秩序，督促各旅游企业守法经营、诚信经营，注重提升辖区旅游行业服务质量，助推文旅市场稳定繁荣。 | 600元 | 2024.10.22 |  |