

开平市文化广电旅游体育局投诉举报处理单

编号№: 8177870

举报标题	开平市赤坎镇赤坎古镇景区的接驳车辆问题和工作人员配备不足的问题			
举报方式	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 信函 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 电子邮件 <input type="checkbox"/> 来访 <input checked="" type="checkbox"/> 12345 政府服务热线			
举报类别	<input type="checkbox"/> 营业性演出 <input type="checkbox"/> 歌舞娱乐 <input type="checkbox"/> 游艺娱乐 <input type="checkbox"/> 网吧 <input type="checkbox"/> 文物 <input type="checkbox"/> 互联网文化 <input type="checkbox"/> 网络游戏 <input type="checkbox"/> 广播电视 <input type="checkbox"/> 公共文化场所 <input type="checkbox"/> 游泳池 <input type="checkbox"/> 旅行社 <input checked="" type="checkbox"/> 景区 <input type="checkbox"/> 体彩 <input type="checkbox"/> 其他			
事项性质	<input type="checkbox"/> 意见建议类 <input type="checkbox"/> 咨询类 <input checked="" type="checkbox"/> 投诉举报类			
转办时间	2024/2/6 17:38:18			
受理时间	2024/2/7 10:23:07			
举报人信息	姓名(名称)	谭先生	联系电话	18029087374
被举报人信息	名称(姓名)	赤坎华侨古镇		
	联系方式	杨冀峥 13520552111		
	地址	开平市赤坎镇北郊路94号202		
举报内容	<p>市民反映2月6日其到该处游玩,期间存在以下问题:当天下午4点30分在该处等候接驳车辆前往酒店,直至当天下午5点30分仍没有接驳车辆到场;2.景区内工作人员配备不足,导致游客无法了解景区设施;请给予跟进及处理,谢谢!</p> <p>备注:市民愿意提供协助,请致电联系电话</p>			
举报办理人员意见	<p>建议转执法二队跟进处理 该事项性质为投诉建议类,请于5个工作日内办结。</p> <p style="text-align: right;">签名: _____ 年 月 日</p>			
部门分管领导审核意见	<p style="text-align: right;">签名: _____ 年 月 日</p>			

<p>查处情况及结果</p>	<p>尊敬的谭先生：您好！关于您反映赤坎古镇景区的接驳车辆问题和工作人员配备不足的问题已收悉。收到投诉件后，我局高度重视，立即开展核查了解工作。现将有关情况回复如下：</p> <p>一、2月7日，我局执法人员电话联系赤坎镇古镇景区负责人，要求核查事实情况，并向投诉客人做好解释工作，以及向我局汇报有关情况。根据赤坎镇古镇景区反馈的情况为：2月7日，景区质量管理部接到此客诉后第一时间与游客谭先生进行回访沟通，游客也再次讲述了入住办理期间的问题，并在沟通中游客提出客房费用补偿意向。经质量管理部与相关责任部门对反馈问题进行核实，并不存在等车一小时的问题，且对于其房费赔偿诉求无法满足，但考虑客户感受度，提出了后续如果谭先生再次到访景区时给予5张铛铛车票补偿的处理办法。当时谭先生不同意此解决办法。在2月8日按照此解决方案再次与客人沟通，客人听后表示认可和理解，双方达成一致协商，此事得到妥善处理。对此，为进一步提升景区服务质量，景区针对问题做好梳理，做好游客提出的乘车保障时效、入住引导方面情况，确保快速乘车、有序入住，提升游客体验。</p> <p>二、2月9日，我局执法人员通过电话向您解释了当前景区开放的一些工作情况，和你再到景区游玩时，保障赠送的5张铛铛车票补偿落实到位。您听后表示同意和理解，最终此事得到妥善处理。</p> <p>最后，再次感谢谭先生对开平旅游的支持、理解和包容，真诚地希望您再次来开平观光游览。</p> <p>承办人员签名：黄月娇 2024年2月18日</p>
<p>承办部门负责人意见</p>	<p>签名： 年 月 日</p>
<p>承办部门分管领导意见</p>	<p>签名： 梁新平 2024年2月18日</p>
<p>局主要领导意见</p>	<p>签名： 年 月 日</p>
<p>附件及备注</p>	<p>是否致电联系投诉人？ <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p>