

昆明市旅行社、分社及从业人员“红黑榜”发布信息报送表

报送单位：昆明市盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心

填报人：杨仕权

电话：13888727137

序号	发布对象	发布事项（详细情况）	发生时间	备注
1	云南聚程旅行社	游客孙女士投诉反映：昆、大、丽、版纳游，九乡没索道，合同明确表示索道 30 元、电瓶车 25 元。导游没讲解让自己玩，大多数时间都在购物，导游只带到丽江玉龙雪山脚下，没爬玉龙雪山，提前四个小时放在大理高铁站候车返程昆明，不购物导游不高兴，西双版纳途中因 2 个家庭更改出行时间，所有游客更改时间，没到原始森林，希望旅行社赔偿损失。	2023.7.12	“一部手机游云南”平台投诉，旅行社反馈情况如下：已联系客人并安抚情绪，表明在旅途中衔接上不足之处表示歉意，服务上做全面的改进和提升，达成共识
2	云南聚程旅行社	游客孙投诉反映：行程中导游一直在车辆上说话，而且使用不文明用语，行程中还有孩子，行程中游客没购物就会被区别对待。7 月 21 日 21:00 我们返程昆明后旅行社未提前通知更换酒店，而且旅行社安排的工作人员是没有导游资质的高中毕业生，旅行社和酒店衔接是有问题的。	2023.7.22	“一部手机游云南”平台投诉，旅行社反馈情况如下：旅行社已赠送游客鲜花饼和茶叶，游客对处理结果无意见。
3	云南聚程旅行社	游客纪女士投诉反映：7 月 23 日是我们旅行的最后一天，旅行社表示 9:00 出发区集散中心，5 分钟步行就可以到，但大巴拉着我们转了 50 分钟又回到酒店就不管我们，对此我不理解。	2023.7.23	“一部手机游云南”平台投诉，旅行社反馈情况如下：旅行社已和游客达成一致意见，每人补偿 381 元，游客对处理结果无意见。

备注：各单位报送此表请加盖公章。



扫描全能王 创建