

旅游投诉书面形式一式几份 旅游投诉个人工作总结(优质5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

旅游投诉书面形式一式几份篇一

1月16日,天公作美,一改前几天既下雨又寒冷的天气,变得格外晴朗温暖,我们公司一年一度的年终总结大会于今日召开,此次的会议地点在清远佛冈的“森波拉温泉酒店”,会议主题为“20xx年年终总结暨20xx年工作计划大会”,在参加会议的过程中,深受其会议精神的启发,从而更加清晰自己20xx年的目标。

本次会议中感受最深刻的是学习文章《一位校长震撼人心的演讲》,文中的“天下兴亡,我的责任”原意是“天下兴亡,匹夫有责”,这句话表达了个人应以天下兴亡为己任的博大胸怀,高校长改成了“天下兴亡,我的责任”,例举发生在人们身边的小事为论据,深入浅出,充分阐释了“天下兴亡,我的责任”的道理,寓意深刻,发人深思。

那么我们是不是也可认为每个人在家庭中、工作中、社交中等等,认清自己找准自己的坐标,承担起自己应负的责任。曾经有位前辈说过“在这个世界上有许多你不得不去做的事,这就是责任。”的确,责任不是个甜美的字眼,它就像一个时时需要你付出一切去呵护的孩子,而它给予你的却往往是劳力与劳神。人生在世,每个人都有自己应负的种种责任——做儿女的赡养父母是责任;做丈夫的做好一家之主是责任;做官员的造福一方百姓是责任;做职员的良好自己的本职工作是责任……总之,在社会这个大家庭里,每个人都有自己的责任。

作为公司的一名市场人员，如果要把“天下兴亡，我的责任”这一宏大的主题浓缩到我身上的话，那我就应该说：企业兴亡，我的责任！如果把企业比喻成一艘航行在大海里的船，那么，所有员工则是这艘船上的水手，假如这艘大船即将发生撞上冰山的危险，那么船上的每一个人都有拯救这艘船的责任。因为企业的发展不会一帆风顺，前进的过程中总会面临困难和挑战，如何让企业这艘航船乘风破浪驶向胜利的彼岸，每一个员工都有义不容辞的责任。企业的兴衰成败都和员工息息相关，一荣俱荣，一损俱损，所以，为了企业和自身的生存与发展，每个员工都必须振作精神，鼓足勇气，时刻牢记：企业兴亡，我的责任！

要承担起这一责任，不能只是夸夸其谈空讲大道理，更重要的是从爱岗敬业做起，从身边的小事做起，“勿以恶小而为之，物以善小而不为”，从一件一件的小事开始负责，以强烈的责任心和高度的责任感对待自己的工作，在岗一日就要尽责一天，认真工作，一丝不苟。企业的发展靠的是所有员工的团结协作、勇于承担责任，靠的是能与组织风雨同舟、荣辱与共的凝聚力，靠的是员工的事业心和责任感。

其次，要精通业务。一名优秀的员工，应当具备较强的工作能力，有较高的专业技术水平，严格遵守各项制度，确保工作无差错，圆满完成上级布置的每一项任务。更要坚持学习业务知识，提升解决疑难问题和排除故障的能力，立足本岗位，放眼全企业，为企业的发展做出应有的贡献。

此外，不仅要把自己的工作当成谋生的职业，还要当成一种理想的追求，克服浮躁的情绪，把工作标准、工作激情调整到最高，把精神状态调整到最佳，尽自己最大的能力完成每一项工作、每一项任务，努力做到不让工作在自己手里延误，不让差错在自己身上发生，不让企业形象在自己这里受损。努力做到精细管理，标准作业，优质高效，厉行节约。

在本次会议中，领导和同事们精彩的ppt演讲，风趣的演讲主

题以及生动的演讲风格，留下了深刻的印象，听完大家的演讲，更清晰明确自己20xx年的目标与步伐，让我们在找准自己目标的同时，勇于担当，携手并进。请大家都多一份责任心，在公司新的发展旅程中劈波斩浪，奋勇前行！

旅游投诉书面形式一式几份篇二

导游行为缺规范，迟到拖延是常事

事件：游客致电反映：2012年1月14日在网上报名参加广州某国际旅行社惠东顺寮湾旅游，旅行社要求游客早上8：00集合出发，但导游无端迟到15分钟，使整团人等导游到达才能出发，拖延了行程。中午休息时，导游告知游客有1个小时的自由活动时间，并约好13：30集合，等游客全部集合完毕后导游却迟迟不现身，让游客站在寒风中等了40分钟。

处理：经调解，双方已达成和解协议，某旅行社给予下次报团优惠，投诉人表示接受。

点评：迟到、拖延行程等，因导游个人行为对行程造成影响的，应该有相应的条例予以惩罚。尽管处理结果偏向维护游客利益，但在规范导游行为方面未有作为，我们期待相应的管理条例及办法的出台约束并规范导游带团中的行为。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

旅游投诉书面形式一式几份篇三

20xx年，我市共接旅游投诉12宗，结案12宗。其中有效投诉5宗（行政处罚2宗），无效投诉7宗。其中投诉旅行社一宗、景区二宗、导游一宗、酒店一宗。主要投诉内容为：一是有的旅行社内部管理不够规范，造成旅游者损失；二是有的景区售票时未尽到告知义务；三是有导游持假证带团情况；四是酒店服务员态度不够好。

一、投诉旅行社一宗，结案一宗，主要内容：关于使用无证导游带团的问题。10月1日，韶关市中国旅行社派出的5名导游有违规行为，其中黄勇钦、谢祥英2人导游证未通过年审，陈俊文、蓝彦军、何韬3人为无证带团被广州市旅游质监所在广州高铁站开展旅游市场检查时查出，并且在接受检查时态度恶劣，极不配合，要求我市做出处理一案根据《旅行社条例》第五十七条和《导游人员管理条例》第十八条的规定，作出如下行政处罚：

- 1、对中国旅行社有限责任公司责令改正并处2万元人民币罚款
- 2、对谢祥英处责令改正；一千元人民币罚款；并没收此次带团违法所得(差旅补助)共计港币五百三十二元整(按20xx年12月7日汇率折算人民币455·6元缴款)
- 3、对黄勇钦处责令改正；一千元人民币罚款；并没收此次带团违法所得(差旅补助)共计港币五百四十六元整(按20xx年12月7日汇率折算人民币467·6元缴款)
- 4、对陈俊文处责令改正；一千元人民币罚款；并没收此次带团违法所得(差旅补助)共计人民币一百四十元整五、对何滔处

责令改正;一千元人民币罚款;并没收此次带团违法所得(差旅补助)共计人民币一百四十元整六、蓝彦军查明当时没有带团行为,本案对其不作处理。此次罚没收入共计人民币二万五千二百零三元二角整,已于12月8日缴款至市财政局帐户。以上处罚已全部执行完毕,于20xx年12月9日结案。(行政处罚案件)

二、投诉景区二宗,结案二宗

1、关于未尽告知义务的问题。深圳游客刘怀清与单位同事一行5人于3月29日下午17时到丹霞山游玩,由于时间不够,没有游览完门票所含景点,要求丹霞山退款,投诉丹霞山售票处没有尽到告知义务和态度不好,要求丹霞山退回门票款和道歉。丹霞山管委会回复,经调查,游客确实于3月29日到丹霞山进行了游玩,引起投诉的原因是双方沟通不好,并与客人进行了通话,向客人道歉并承诺下次来游玩的时候给予免门票。对员工也进行了相应的处理。致电刘清怀先生,他表示接受丹霞山的处理意见,不再投诉。(结案)

2、关于服务人员的态度问题。广州游客郑先生一行4人于8月26日到大峡谷游玩,因景区门口没有工作人员而没买票进入了景区,出来后景区工作人员要求其补票而发生争吵,投诉景区没有给门票而是用收据代替,并且工作人员态度不好,要求处理。按属地管理原则转乳源县旅游质监所处理。经调查了解,游客投诉的门票问题不成立,景区因下班后门票已上锁,而开具了正式地税通用发票。景区因游客投诉的态度问题对当班工作人员进行了处理。游客同意处理结果,乳源县旅游质监所于8月30日回复结案。(结案)

三、投诉酒店一宗,结案一宗

关于服务态度问题。东莞邓老师与香港游客梁先生等一行3人于8月7日下午到韶关市大丹霞山酒店准备入住,前台工作人员说因梁先生是香港人,港澳同胞与外国人不得入住,认为

有侮辱的成分，投诉大丹霞酒店态度不好，要求大丹霞酒店对此做出处理和道歉。经调查，游客反映情况基本属实，大丹霞酒店没有接待港澳同胞与外国游客的资质，引起投诉的原因是服务员解释不清，表达不好，由大丹霞酒店书面作出解释，向客人道歉。对员工也进行了相应的处理并做出了整改。8月29日致电李老师，他表示接受大丹霞山酒店的处理意见，不再投诉。(结案)

四、投诉导游一宗，结案一宗

邓晓虹于20xx年3月10日使用伪造导游ic卡进行导游活动，被武汉市旅游质监所没收伪证要求处理。经调查，邓晓虹因使用假证，使翁源兰友旅行社在不知情的情况下临时聘请其带团。根据《导游人员管理条例》第十八条，应给予邓晓虹批评教育，责令其停止导游活动;并没收此团队违法收入(导服费用部分)共90元，于20xx年4月15日处罚完毕，结案。(行政处罚案件)以上投诉原因：旅行社聘请导游管理方面不规范，酒店、景区服务态度不够好。同时，我市接无效投诉较多，主要是因为游客并不了解旅游局的管理范围，非星级酒店和交通方面的投诉较多，造成了我所接投诉后转交难、处理工作困难;因此，旅游企业必须加强内部管理，提高从业人员素质，同时，在市民方面要加大旅游宣传，普及旅游知识。

韶关市旅游质量监督管理局

20xx年12月31日

旅游投诉书面形式一式几份篇四

新马泰旅游心得之泰国：

庙宇林立的千佛之国,信仰为上的微笑之国;拥有海岛、美食和独特的文化,泰国是一个天生的旅游国度。这里有金碧辉煌的大皇宫、玉佛寺,可以感受到泰国建筑、绘画、雕刻和装潢

艺术的精粹。200多年的沧桑给首都曼谷留下众多的文化古迹,也给海滨度假胜地芭提雅带来了轻松和安闲的氛围。骑大象、鳄鱼湖探险、精彩人妖秀……在这里尽情享受东方夏威夷的浪漫。传统和现代气息交相辉映,梦想和现实交织,一切使这里充满无穷的魅力。泰国无疑是人生必去的旅行目的地之一。

新马泰旅游心得之新加坡:

新加坡是典型的城市国家,素来以“花园城市”著称。这里有享誉世界的鱼尾狮、圣淘沙、伊丽莎白公园,在如潮如织的牛车水、乌节路尽情购物,更能品尝难以忘怀的地道美食!

新马泰旅游心得之马来西亚:

纯净的'海滩、奇特的海岛、原始的雨林以及现代化的都市组合成了马来文化的发源地。宁静的黄金度假海岸波德申,没有过度开发的喧闹,看不出丝毫的商业味;而素以不夜城著称的云顶高原则会给人带来别样的感官冲击,娱乐城、游乐场、美食街,云顶蒙迪卡罗赌场等让你一次过足瘾。精彩马六甲、首都吉隆坡,大马行程一次全玩转。

新马泰旅游最佳时间:

新马泰风景以及建筑如此吸引人,那什么时候是新马泰旅游最佳时间呢?答案就是十月至次年三月。十月至次年三月属于凉季,但是气温也在15到20摄氏度,不冷不热,正是新马泰旅游的最佳时间。

每年的凉季正好国内气温低,出国去旅游,能感受到南国风光,在阳光,大海,沙滩上度过冬季,不是一个很好的选择么!

么么哒,这下你知道新马泰旅游的最佳时间了吧?其余时间去新马泰旅游,温度太高,阳光刺眼,就使人懒得出门了,更

不要说还得冒着晒黑的风险。

旅游投诉书面形式一式几份篇五

致：xx市旅游局：

本人与xx旅行社签订了旅游合同(cgzlxxxxxxxxxx)20xx年03月9日的一3月17日(埃及经典8天天猫双11的特价)，订单号□10067xxxxxx□共4位，网上支付xxxx元。在埃及旅游期间，地陪导游把旅游合同的6天(不计来回飞机2日)内的5日行程随意更改，让客人掏钱自费，不让客人休息，与客人吵架，敷衍讲解，多次强迫客人签名更改行程等等，态度十分恶劣！

现在旅游局监督下，请xx旅行社按照相关规定赔偿部分旅游款项、自费款项并作出书面道歉，理由如下：

第一：关于旅游合同被强行更改

本人收到的网上天猫电子版行程、门店纸质行程和出团前(集合地)派发的行程表均为一致，清楚列明埃及8日全程旅游线路和参观时间。但是，地陪导游在没有不可抗力因素下，全程强行性、临时性地更改多日行程，属于严重毁约行为。

行程，借用亚历山大名气，利用xx的正规行程去欺骗消费者(正规行程参观景点为庞贝之柱和古希腊罗马圆形剧场)，参观内容完全不符，严重损害xx品牌形象，领队(张xx)在地陪导游更改行程时，没有告知客人相关权利，只顾着收钱。“如有一名客人不去，都需按照原行程执行，而且你们是在纸上签名的。”这是她在行程第四天晚上才跟我说的话。行程第1、2日客人集体交款所签名(不是每个人都有签)的纸质文件，签名时并没有填写行程内容、收款价钱、人数、时间，事后客人想看纸质文件，领队拒绝!索取发票，领队、导游拒绝!(其他客人可作证、有录音)。根据《旅游法》第九条、

第三十五条、第四十一条、第一百条，导游强迫变相更改旅游合同，不收钱不开车的恶劣行为，根据《旅行社服务质量赔偿标准》第十条(二)，旅行社需承担自费项目的费用75美金/人。

第二：关于自费项目与合同不符

出入太大!根据《旅行社服务质量赔偿标准》第八条，旅行社需承担自费项目的费用并支付同额违约金(即140美金/人)。

此期间，我在入住酒店的信息处问价沙漠游，报价仅为60埃磅(大约为57元人民币)[]xx收取我们70美金/人，收费差异令我们对xx十分失望。这个本是旅行社和酒店报价高低的问题，哪知地陪导游还居责问我为什么要去问酒店!不准我告诉其他人!还在大巴车公然与我吵架!最后导游把所有行程压缩在最后一天半内完成，敷衍讲解，黑脸对客人，有客人问他为何不高兴不讲解(有录音)。根据《旅行社服务质量赔偿标准》第九条，旅行社应赔偿旅游费用总额5%(即350元/人)。

一向以来[]xx作为广东旅行社的优秀代表，我和家人多次参加旅游并且很满意的。这次，旅行社精心安排的行程路线让他毁于一旦，狮身人面像更是最后一天的最后一个景点才能看到，一个完全背光黑脸的狮身人面像毁了我所有照片，更是这次恶劣旅行的真实写照!

第三：关于购物点

(三)，旅行社需支付旅游费用总额10%的违约金(即700元/人)。

第三：关于午饭

行程写明含12正餐5早餐，红海6小时回程的午饭是在酒店提前打包的所谓餐盒，只有三个小面包和一罐饮料!面包过期，坚硬如石头根本无法下咽!行程里也多次吃不饱!全部人在车

上都很有意见。根据《旅行社服务质量赔偿标准》第八条，旅行社需承担3次餐标的费用并支付同额违约金(即180元/人)。

经以上种种□xx与本人签订的旅游合同已经严重毁约，导游更改行程让客人生病、遭受白眼、经历吵架，伪造确认书等事件。本人要求□xx市旅游局对广之旅进行监管和处罚，并要求xx退回2xx美金/人、人民币1230元/人。

投诉人□xxx

日期□20xx年5月12日