

投诉举报案件详情

投诉单号: 2021070810337

投诉举报人:		被投诉举报单位:	
投诉人	周盼	单位名称	泗县阳光旅行社
性别	女		
国籍	中国	投诉对象类别(旧)	其他
手机号码		投诉问题类别(旧)	
证件类型	身份证	案件归属地	安徽省,宿州市,泗县
证件号码	3	联系电话	7018:
投诉举报情况:			
旅游类型	境内旅游	投诉方式	
受理人数	2	旅游方式	团队
客源地	安徽省,宿州市	目的地	北京市,东城区
服务质量发生地	北京市,东城区	投诉时间	2021-07-08
投诉对象:	旅行社		
投诉问题:	违反合同	投诉原因:	未达到约定服务标准问题
事实与理由:	诉求方: 周盼 (联系方式: 18855701600, 证件编号: 3422251988120062307) 其余1人信息已告知收集保留; 被诉方: 泗县阳光旅行社 (联系方式: 0553770007); 投诉事由: 行程日期: 7月4日-7月7日, 费用: 共2700元。周女士表示: 该旅行社没有按合同签订行程表计划游玩, 7月6日的午饭安排在了下午的两点四十分, 7月7日下午到达故宫, 我们签订故宫游玩时间是120分钟, 由于给我订的返程车票时间比较急, 导游让我拖着行李带着孩子从故宫走一圈自己去找出租车司机然后到高铁南站, 因为当时天气太热行李太多太重, 没有进故宫前我就和安徽当地的旅行社电话联系, 当时他们说先找北京旅行社了解情况让我等等给我回电话, 结果过了四十分钟都没有给我打电话, 中间我主动打安徽当地旅行社他们都是把我挂掉然后回信息说再等等, 我们当时热的没办法就找导游帮我拖行李找到出租车, 从进故宫到出来上车一共是三十多分钟时间, 当我们上出租车之后, 他们的回复是推给了北京的旅行社, 说是他们行程没有安排好, 她们也没有办法, 故投诉 (有合同, 无行程单、发票)。(行后)		
请求事项:	要求旅行社给其一个满意的处理方案。		
处理情况:			
处理时间	处理部门	工单状态	处理详情
2021-08-27 09:39:48		自行和解	投诉单状态:自行和解,结案时间:2021-07-19,赔偿金额:元,备注:当事人周盼和泗县阳光旅行社负责人经协商双方达成和解,当事人周盼当场撤回投诉。
2021-08-27 09:31:27		正在处理	投诉单状态:正在处理,备注:2021年7月19日行政执法人员对投诉当事人周盼和泗县阳光旅行社负责人进行了调查询问,经了解协商劝导当事人双方达成和解协议,当事人周盼当场撤回投诉。

2021-07-26 10:06:34	宿州市文化市场综合执法支队-周卫华	待受理 (转)	投诉单状态:待受理 (转),转办地:安徽省宿州市泗县,备注:属地管理
2021-07-16 10:27:37	文化市场综合执法监督处-代飞	待受理 (转)	投诉单状态:待受理 (转),转办地:安徽省宿州市,备注:请核实处理。
2021-07-15 12:08:35	12301客服-12301客服	待受理	
当前状态:	已结案(自行和解)		

WPS PDF编辑试用