

三亚市旅游和广电体育行业监管 告知函

(编号: 70)

三亚市旅游和广电体育局

2021 年 3 月 17 日

三亚天域度假酒店:

据 12301 投诉工单显示,近期你酒店投诉量较多,为进一步加强服务品质提升工作,现将有关事项告知如下:

一、风险提示

被投诉主要问题:

(一)退订房问题:投诉称客人因家里有事、订错日期、到店后发现实际情况和网上图片完全不一致等原因导致的多起退订房投诉问题;

(二)意外伤害问题:投诉称客人通过携程网预订天域度假酒店。因酒店将两张床拼接起来且床沿裸露,导致其 2 岁小孩的嘴巴不慎被磕破,流了很多血,无法正常吃饭、睡觉、游玩,其一家人的三亚之行被打乱,酒店也没有给出合理的解决方案。其投诉酒店意外伤害问题;

(三)服务质量问题:投诉称客人通过途牛网预订天域度假酒店的房间,按照规定是 12:00 可以入住酒店,但由于酒店原因其一直等待 16:30 才入住成功;入住当晚其要求酒店提供床上防

护用具，但是工作人员表示仓库人员已经下班需要第二天提供，导致晚上孩子从床上掉落，现孩子口腔内腺体和唇部受损，唇部以后会留有疤痕，其投诉酒店服务质量问题；

（四）其他类问题：投诉称客人通过亚龙湾天域酒店销售人员网络下单预订，其投诉酒店押金未退问题。

二、建议

（一）酒店领导要高度重视上述所发生的问题，提出解决问题的方案，拿出切实可行的解决办法。

（二）进一步做好酒店安全管理，认真执行安全管理规章制度和检查督导制度，加强巡查工作，及时发现并排除各种不安全隐患。

（三）按照星级标准，酒店管理、服务等标准，加强对员工进行培训，持续提高服务品质，提升游客满意度。

（四）建立健全酒店宾客涉诉对接处理机制，将客人投诉的问题能及时得到有效的解决，减少投诉问题的复杂化。

（联系人：梁其才，联系电话：88268453）

三亚市旅游和文化广电体育局

2021年3月17日