

## 聲明稿

2026/4/29

針對近日社群平台上關於本公司雲南客製行程之相關貼文與討論，內容涉及行程安排、服務處理及丟包等指控，為釐清事實並避免資訊失真，樂遊玩家國際旅行社有限公司說明如下：

### 一、關於丟包之指控

本公司鄭重說明，本次行程並無任何丟包情形。

行程期間全程均有當地地接團隊、導遊及本公司同步提供服務與聯繫，並透過通訊群組持續掌握旅遊狀況。無論住宿反映、交通安排或臨時需求，均有即時回應與處理，服務持續進行，未曾中斷，亦未發生放任旅客自行處理之情形。

### 二、關於服務處理及現場應變

行程期間曾發生個別旅客之突發緊急狀況，本公司即時優先協助相關返程與交通安排；同時間其他旅客之需求亦同步由當地團隊持續處理並跟進。相關處理係依現場整體狀況進行合理調度，並非貼文所述之忽視或消極應對。

### 三、關於通訊群組及退群說法

行程期間所使用之通訊群組，係基於服務便利所提供之輔助聯繫方式，並非正式服務機制。後續因溝通模式調整而退出該群組，惟正式行程服務、導遊支援及後續協助均持續進行，未受影響。

### 四、關於行程安排與內容

本次行程為客製化包團，係依主揪需求討論並經確認後執行，出發前已提供完整行程內容供團員確認。行程內容及動線均依確認方案執行，並無貼文所稱與原行程顯著不符之情形。

### 五、關於景點安排與購物疑義

本次行程未安排任何購物站。行程中所經之古城、寺廟等區域，屬當地常態觀光環境，區域內設有販售當地特產之商店屬正常現象，並非本公司安排之購物行程，亦無強制停留或推銷情形。

### 六、關於景區調整（玉龍雪山索道）

玉龍雪山索道之營運及檢修時間係依當地官方公告為準，並非固定時段。

本公司於出發前接獲相關檢修通知後，已第一時間向旅客說明並提供替代安排，行程仍維持景區參觀，僅調整體驗方式。

經查證，相關檢修資訊均為臨近期間公告之臨時性調整，與部分網路內容所述之固定時程並不相符。

## 七、關於住宿與現場處理

住宿安排於出發前已提供確認並依需求規劃。

行程中如有旅客反映住宿品質，本公司即時協助調整後續住宿安排，並提供升級及補充體驗，以改善整體旅遊品質。

## 八、關於交通與現場調整

本次行程依人數配置適當車輛，後續因旅客實際使用需求差異，本公司亦即時協調調整車輛配置及提供額外協助方案，以確保行程順利進行。

## 九、關於費用與認知差異

本公司旅遊產品係依整體行程內容、交通安排及住宿規劃綜合設計，相關費用結構於銷售階段均已說明。部分網路內容將不同費用項目合併描述，易產生理解落差，惟行程中並無額外強制收費之情形。

## 十、關於網路內容

目前社群平台上部分內容係基於片段資訊或個別感受呈現，與整體行程實際執行情形存在差異。

本公司已完成相關紀錄檢視，相關服務過程均有紀錄可供查證。

本公司一向秉持誠信與專業原則提供服務，並持續精進旅遊品質。

對於與事實不符之公開指涉，本公司保留相關法律權利。

如有任何疑問，歡迎透過正式管道與本公司聯繫，我們將提供進一步說明與協助。

樂遊玩家國際旅行社有限公司 敬上

