**盘龙区文化体育旅游局旅游市场秩序整治工作情况**

**整治范围：**

区文体旅游市场综合执法大队先后对辖区57家旅行社总社、30家旅行社分社、107家旅行社门市部，7家三星级以上宾馆饭店、 3家旅游汽车公司、购物场所8家、8个景区景点的专项检查及日常巡查。

**紧盯热点问题：**

紧盯旅游市场旅行社无资质经营、挂靠承包、“零负团费”、欺客宰客和导游擅自变更旅游行程、私自增加购物场所或自费旅游项目、无导游证从事导游活动等违规行为，导游带团购物及诱导购物、购物店接待团队等热点问题进行综合检查及整治。

**投诉处理情况：**

截至目前，盘龙区文化体育旅游局受理并及时处理旅游投诉平台共计26起，人民网地方书记留言板信访件4起已答复完毕，协调处理购物退费及旅游退费共计31101.00元。

**行政处罚情况：**

2017年全年盘龙区文化体育旅游局旅游行政处罚共立案5起，其中查处旅行社门店违规4家，处罚金额25000.00元；处罚云南国贸旅行社及导游扰乱旅游市场秩序共计6000.00元（包括旅行社5000.00元及导游1000.00元）。