盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心

盘龙区旅游市场秩序整治工作周报

（第四十一期）

本周，盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心紧紧围绕涉旅行社整治、旅购物企业整治和游客投诉处置系统测试，认真做好旅游市场整治工作，落实属地责任，规范市场秩序，主要工作情况如下：

一、指挥中心运行情况

指挥中心10名工作人员，上周新增2名试用人员，本周新增1名试用人员，正常出勤。本周收成员单位旅游市场秩序整治情况周报28份，《每周案件办理情况统计表》、《诉转案件办理情况表》10份。持续开展涉旅购物店巡查工作，巡查组每天开展巡查，督促包保单位对7家涉旅购物店进行巡查。截至11月29日，盘龙区6家涉旅购物企业均未发现接待旅行团队情况，涉旅购物场所视频监控均无异常情况发生；11月23日收市指挥中心“投诉购物多及导游态度不好”的涉旅舆情信息通报单，区指挥中心迅速响应，已按要求及时回复；11月23日上午在区行政中心1-218会议室，区指挥中心组织相关职能部门召开案情分析会，持续推进我区旅游市场秩序整治工作的有序开展。

二、信息报送情况

（一）上报市指挥中心、区政府材料

按照要求上报文件：11月27日上报《盘龙区旅游市场秩序整治购物店情况（市旅游监察支队）》；11月28日上报《每周案件办理情况统计表、诉转案办理情况统计表（报市旅游监察支队）》；11月29日上报《立项督办工作任务专报（区政府目督办）》；11月29日上报《盘龙区旅游市场秩序整治数据情况周报表（区委目督办、区政府目督办、市旅发委）》；11月30日上报《涉嫌接待旅游团队购物场所“零申报”表》；11月30日上报《盘龙区旅游市场秩序整治工作情况周报（市指挥中心）》。

（二）本周收到各成员单位上报文件

《每周案件情况办理统计表》、《诉转案件办理情况统计表》全部职能部门报送；各职能部门报送《旅游市场秩序整治周报》。区文体旅游局、区市场监管局、区国税局《旅游市场秩序政治工作及一机游周报》；市场监管局、盘龙公安分局、区文体旅游局、青云街道办事处《盘龙区涉旅购物场所实施领导包保责任制度的开展情况周报》。

（三）上级来文处理

11月22日收市指挥中心关于“投诉花之城酒店水和服务态度不好”的《涉旅舆情信息通报单》，区指挥中心迅速响应，已按要求及时回复；

11月23日收市指挥中心关于“投诉购物多及导游态度不好”的《涉旅舆情信息通报单》，区指挥中心迅速响应，已按要求及时回复；

11月26日收市指挥中心《96927来电受理交办件》，区指挥中心迅速响应，转交相关部门及时处理，已按要求及时办结。

三、旅游市场秩序整治工作开展情况

（一）七个专项整治方案工作情况

本周，盘龙区文体旅游局共出动执法人员13人（次），执法车辆5（车）次，检查辖区内景点景区2家（次）、旅行社5家（次）、涉旅购物店5家（次）；11月26日根据区指挥中心的通知，执法人员及时到云南中青国际旅行社展开调查；11月27日通知云南中青国际旅行社相关工作人员到盘龙区文化体育旅游局接受调查，并提交相关材料。执法工作人员经多次调解无果，建议旅行社与投诉人员双方走司法途径处理，11月29日终止调解并给予平台回复。

盘龙区公安分局共出动执法人员10余人次，检查旅游企业（含门市）10余家次。

盘龙区城市管理综合行政执法局查获现行违法人员24人，收缴违法违规小广告2700张，清洗覆盖违法违规小广告7200条，与其他成员单位联合行动次数11次，出动执法人数2020人，出动车辆约400辆，规范非机动车辆乱停乱放2550余辆。

区税务局本周出动涉旅执法人员2人次，检查涉旅购物场所

1家次，其他旅游企业（旅游管理咨询、餐饮等）2 家次，暂未发现税收违法违规问题。

区市场监督管理局共出动执法人员116人次，执法车辆40车次，分别对各辖区内突出旅游商品市场、旅游者相对集中的购物街、景区景点及周边、公路沿线休息区、车站等重点区域的市场经营户拉网巡查，检查购物场所9个,旅游商品经营户84户（次），检查企业61户次，排查旅行社2家，检查旅游合同2份，在辖区范围内开展旅游市场违法广告专项整治工作，主要以户外广告、广播、网络、店堂广告等媒体为重点范围，加强对旅游商品及服务的广告监测，对虚假违法的旅游广告加大查处力度，检查广告51条，对旅游景区景点商户所使用的计量器具使用作全面摸底调查，本周共检查1个景区在用计量器具使用情况及定量包装商品净含量情况。经查，景区商户均未使用计量器具。11月27日，盘龙区市场监管局对地铁三号线盘龙区段内涉及的特种设备进行安全检查。

（二）各成员单位工作情况

各成员单位按照《关于旅游市场秩序整治工作信息报送的通

知》的要求，结合各自职能职责，认真开展旅游市场秩序整治，重点紧抓涉旅购物场所综合监督检查，确保没有涉嫌接待旅行团对的购物场所。

（三）各街道办事处工作情况

各街道办事处根据属地属管的原则，开展涉旅购物点、旅行

社日巡查工作，经社区巡查辖区内旅行社正常营业，无特殊情况，未接到投诉案件，涉旅购物店未发现欺诈消费，强迫购物、不正

当竞争的违法违规行为。青云街道办事处每日对涉旅购物场所巡

查并上报《涉旅购物场所日巡查情况报表》。

四、“零申报”制度整治工作情况

各街道排查涉旅企业，经巡查六家涉旅购物企业，未发现接

待旅游团队购物的情况。

五、投诉处理情况

本周，12301平台、“智旅通”平台均无涉旅投诉件；96927平台涉旅投诉件1件，已按要求及时办结；数字旅游平台涉旅投诉件1件，正在按要求及时办理；“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件7件，均已按要求及时办结。

盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心

2018年11月30日