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

（2019年第6期）

本周，盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心紧紧围绕旅行社整治、购物企业整治、游客投诉处置及涉旅案件查办为重点，认真做好旅游市场整治工作，主要工作情况如下：

一、指挥中心运行情况

本周收成员单位旅游市场秩序整治情况周报30份，《每周案件办理情况统计表》8份，《诉转案件办理情况表》8份。持续开展涉旅购物店巡查工作，巡查组每天开展巡查，督促包保单位对辖区涉旅购物店进行巡查。截至2019年2月14日，盘龙区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无异常情况发生。2月11日区指挥中心整理汇总春节期间值班情况，并上报市旅发委、市假日办、市指挥中心；2月12日区指挥中心收到区新闻中心监测到的涉旅舆情12件，区指挥中心及时将舆情反馈至相关企业，相关部门立即采取行动，有效防止舆情进一步扩散或恶化；2月12日区指挥中心将《关于盘龙区旅游市场“一周一整治”2019年一季度工作计划的通知》发给相关部门，进一步落实并推进“一周一整治”工作。

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：2月13日上报《每周案件办理情况统计表、诉转案办理情况统计表》（市旅游监察支队）；2月14日上报《立项督办工作任务专报》（区政府目督办）；2月14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）；2月15日上报《涉嫌接待旅游团队购物场所“零申报”表》；2月15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）。原每周二上报市旅游监察支队的《盘龙区旅游市场秩序整治购物店情况》，于2017年收到通知后报送至今，经与市旅发委核实，已不需要报送，区指挥中心从本周起停止报送。

（二）本周收到各成员单位上报文件

相关职能部门报送《每周案件情况办理统计表》、《诉转案件办理情况统计表》；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《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

2月6日收区政府办《昆明市盘龙区人民政府办公室关于切实加强节日期间安全工作及值班值守工作的紧急通知》。

2月11日收市指挥中心《关于进一步加强春节期间旅游安全工作的紧急通知》，区指挥中每天1名带班领导及1名值班人员正常到岗，对昆明市旅游投诉电话96927、国家旅游投诉电话12301、区旅游投诉电话63139701进行值机，24小时不间断值机处理“一机游”投诉件；区文化旅游市场综合执法大队值班人员每天2名正常到岗，对辖区内涉旅投诉及时进行处置。

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

盘龙区文化体育旅游局共出动执法人员20人（次），执法

车辆7车（次），检查辖区内旅行社6家（次）。区文体旅游局具体工作如下：

1.区文体旅游局本周“一机游”平台涉旅投诉7件,已按要求办结；

2.根据昆旅督办〔2019〕007号案件的要求，1月29日盘龙区文化旅游市场综合执法大队执法人员到昆明璀璨旅行社有限公司进行现场检查核实；

3.1月31日盘龙区文化旅游市场综合执法大队向昆明璀璨旅行社下达了《行政处罚告知书》；

4.2月1日盘龙区文化旅游市场综合执法大队执法人员到携程百事通国际旅行社现场协调“一机游”投诉；

5.2月1日盘龙区文化旅游市场综合执法大队向昆明璀璨旅行社下达了《行政处罚决定书》；

6.2月6日盘龙区文化旅游市场综合执法大队执法人员到金殿奉源阁现场协调处理“一机游”平台投诉金殿奉源阁强行让游客试戴手镯导致手腕受伤，要求赔偿的投诉，经过沟通、协调，调解成功；

7.2月11日盘龙区文化旅游市场综合执法大队执法人员接到区指挥中心转办“一机游”投诉昆明风情国际旅游集团有限公司未及时安排游客返程导致游客滞留昆明的投诉案件与游客及旅行社进行了协调处理；

8.2月12日盘龙区文化旅游市场综合执法大队执法人员到昆明风情国际旅游集团有限公司现场协调处理“一机游”投诉昆明风情国际旅游集团有限公司未及时安排游客返程导致游客滞留昆明的投诉案件；执法人员现场下达了调查询问通知书，要求该公司到盘龙区文化旅游市场综合执法大队接受调查；

9.根据上级部门的部署和安排，2月13日盘龙区文化旅游市场综合执法大队执法人员到金殿公园参与“正月初九金殿庙会”的秩序维护工作。

盘龙区公安分局共出动执法人员100余人次，检查旅游企业

（含门市）30余家次。对金殿公园2019年2月13日（农历正月初九）传统的民间庙会活动，制定《盘龙公安分局2019年金殿正月初九庙会活动安全保卫工作方案》，指导各部门全力做好金殿正月初九庙会活动安全保卫工作。

盘龙区城市管理综合行政执法局查获现行违法人员43人，收缴违法违规小广告3450张，清洗覆盖违法违规小广告7800条，

与其他成员单位联合行动次数22次，出动执法人数1586人，出

动车辆约310辆，规范非机动车辆乱停乱放1848余辆。春节期间共整治占道经营255起，取缔流动摊点44起，整治夜市烧烤摊点1起，地铁出入站口周边整治56起，客运站周边整治40起，景区周边整治55起，电动黑车拉客19起。

区税务局本周未出动人员进行旅游市场涉旅企业专项检查。

区市场监督管理局共出动执法人员89人次，执法车辆29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32户（次），检查企业96户次，排查旅行社2家，检查旅游合同2份，检查广告69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，对1家旅游景区内1家经营商户所使用的计量器具使用情况开展监督检查。经查，该商户未使用计量器具。1月31日，对黑龙潭内的昆明市盘龙区宝贝家园游乐园的1组碰碰车进行了安全检查，发现1条安全隐患，已责令整改。2月1日，对昆明地铁运营有限公司的东部客运站站的12台电梯进行安全监察，共发现1条安全隐患，已责令现场整改。2月1日，对昆明市东部汽车客运站的2台电梯进行安全监察，共发现2条安全隐患，已于2月2日完成了整改。

（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，确保没有接待旅行团队的情况。

（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6件，已按要求办结；数字旅游平台涉旅投诉件1件，已按要求办结；“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件4件，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

 2019年2月15日

 抄报：区政府副区长成钢、赫诗锦同志，区政府办

 盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心 2019年2月15日