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18期）

昆明市旅游市场监管综合调度指挥部：

本周，盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心按照区委、政府统一安排和部署，紧紧围绕旅行社整治开展“一周一整治”工作及游客投诉处置及涉旅案件查办为重点，共出动各相关职能部门执法人员200余人（次），对景区景点、旅行社、涉旅购物店等涉旅经营单位检查80余家次 。现将本周（2019年5月10日—5月16日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2019年5月13日收《关于做好2019年督查检查考核工作计划的通知》，区指挥中心按要求及时完成填报工作；5月13日收《96927来电受理交办件》，区指挥中心第一时间转办至相关部门进行核查处理并及时平台回复；5月14日收《昆明市“一部手机游云南”工作情况周报》，区指挥中心高度重视并传阅学习；为深入推进盘龙区旅游市场秩序整治工作，进一步整合力量、强化措施，盘龙区于2019年5月16日（星期四）上午9：30在区行政中心2-109会议室召开盘龙区“旅游革命”暨“一部手机游云南”工作推进会，会议主要围绕2018年第四季度市对区、区对各责任单位旅游综合监管考评情况展开。

二、投诉处理情况

2019年5月10日—5月16日，12301平台、数字旅游平台均无涉旅投诉件；智旅通平台涉旅投诉件1件，“96927”平台涉旅投诉件2件，均已按要求及时办结。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件5件，1件投诉金殿风景名胜区，处理单位：昆明金殿景区，办结时长为0.37小时；1件投诉兴悦国际旅行社 ，处理单位：盘龙区指挥中心，办结时长为0.48小时；1件投诉竹园国际旅行社有限公司成都第二分公司 ，处理单位：盘龙区文化和旅游局，办结时长为18.02小时；2件反应施工队噪音污染，处理单位：盘龙区指挥中心，办结时长分别是：0.57小时、1小时，总的办结时长1.57小时，平均办结时长0.8小时；5件投诉总的办结时长20.44小时，平均办结时长4小时。2019年5月10日—5月16日花之城旅游投诉受理点接受咨询34人次，巡查19次，均未接到相关投诉。

三、信息报送情况

（一）上报市指挥中心、区政府材料

完成《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）、《立项督办工作任务专报》（区政府目督办）、《涉嫌接待旅游团队购物场所“零申报”表》（市指挥中心）、《盘龙区旅游市场秩序整治工作情况周报》（市指挥中心）、《盘龙区旅游市场秩序“一周一整治”工作周报》（市指挥中心）等6份上报文件。

（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》（9份）；《旅游市场秩序整治周报》（26份），未收到区农林局、区信访局、区民宗局的周报；区文化和旅游局、区市场监管局《旅游市场秩序政治工作及一机游周报》（2份）；区市场监管局、盘龙公安分局、区文化和旅游局、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》（4份）。

四、“一周一整治”工作开展情况

为实现我区旅游市场秩序“一周一整治”工作“一周一主题”、“一月一小变”、“一季一大变”的工作目标，持续深入的开展旅游市场秩序“一周一整治”工作，维护我区旅游市场良好秩序。本周“一周一整治”工作安排区应急管理局开展，开展工作如下：

1.联合开展生产安全、地质灾害和森林防火专项检查，2019年5月14日上午，联合区文化和旅游局一行9人对云南野生动物园开展旅游市场秩序整治工作。现场检查了旅游场所的生产安全、地质灾害和森林防火的情况，检查组要求：**一是**要加强森林防火期间的森林防火意识，做好应急准备工作；**二是**严防景点游客带火种进入防火区，杜绝发生森林火情；**三是**野生动物园的地灾隐患点整改施工要做好应急预案工作，在施工过程中要确保不发生安全生产事故。检查组一行还检查了3个防火站的防火物资，并翻阅了森林防火演练台账，对存在的问题提出了针对性的整改要求。通过此次检查，云南野生动物园负责人表示要继续抓好安全工作，增强安全意识，做好以及应对自然灾害等突发事件的应急处置工作，确保广大游客的出行安全。

2.对接世博集团参加生命安全体验馆事宜，5月15日下午与鼓楼街道办事处相关领导到灵光社区对接世博集团参加生命安全体验馆事宜。要求灵光社区做好接待准备，让参加体验的职工加强安全意识，应对自然灾害等突发事件的应急处置，从而督促企业保障广大游客的安全。

下一步，盘龙区将逐步加强组织领导、建立健全工作机制、强化协作联动，推进旅游市场秩序监管常态化长效化。将以更大的力度、更有力的举措、更扎实的作风，持续抓好旅游市场秩序整治，加快大案要案起诉、审理，全力推进旅游革命的盘龙实践，提升昆明旅游品牌形象的影响力，努力实现旅游市场秩序根本好转。

盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心

2019年5月17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5月17日