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24期）

昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心：

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180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6月21日—6月27日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2019年6月24日收《昆明市人民政府办公室关于印发昆明市推进“旅游革命”暨“一部手机游云南”工作行动方案（2019—2021年）的通知》，区指挥中心传阅学习旅游市场“八不准”“五个凡是”；6月26日收《关于梳理“一部手机游云南”投诉系统账号的通知》，区指挥中心按要求就目前“一机游”实际情况及需求，对照账号统计表进行填报；6月26日收区融媒体中心检测到的“人民网地方领导留言版”涉旅舆情，区指挥中心及时转办至相关单位核实情况。

二、投诉处理情况

2019年6月21日—6月27日，数字旅游平台、12301平台、“96927”平台均无涉旅投诉件，智旅通平台涉旅投诉件1件，已督促企业按要求及时办结。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件5件，1件投诉电信公司，处理单位：区指挥中心，办结时长2小时30分钟；1件投诉去哪儿网旅行社，处理单位：区指挥中心，办结时长为30分钟；1件投诉昆明北收费站，处理单位：区指挥中心，办结时长21分钟；其余2件1件不属于盘龙辖区，已上报市指挥中心处理，1件已撤诉。有效投诉3件，总的办结时长3小时21分钟，平均办结时长1小时7分钟。2019年6月21日—6月27日花之城旅游投诉受理点接受咨询47人次，巡查20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》（8份），区城管局、盘龙消防大队未报送；《旅游市场秩序整治周报》（28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

为认真贯彻落实2018年第四季度工作调度会和2019年第一次联席会会议精神，进一步规范我区旅游市场秩序，树立盘龙旅游良好形象，本周“一周一整治”工作安排区市场监督管理局组织开展，工作开展情况如下：

盘龙区市场监督管理局共出动执法人员55人次，执法车辆19车次，分别对各辖区内旅行社、购物店、旅游景点、游客集散中心等涉旅企业及周边餐饮企业拉网巡查，检查购物场所9个,旅游商品经营户30户（次），检查企业13户次，检查旅游合同2份。依据市场监管职责，主要对辖区旅游市场秩序整治及辖区涉旅企业的日常监管，结合涉旅投诉反映的突出问题，着力查办大案要案；对辖区涉旅企业信息进行梳理、汇总，建立辖区涉旅企业管理档案；检查辖区旅行社、购物店、旅游景点、游客集散中心等涉旅企业及周边餐饮企业，杜绝辖区涉旅企业违法、违规行为对我区旅游市场秩序带来的不良影响；开展相关法制宣传，督促辖区涉旅企业依法、依规合法经营。本周排查暂未发现有涉旅企业违法、违规行为出现。

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6月28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6月28日