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29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7月26日—8月1日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2019年7月23日至29日，根据市指挥中心的紧急通知，出动执法人员3人，联合市指挥中心、市文化和旅游局、市旅游警察支队、区公安分局、区市场监管局对万宏国际臻万旅行社进行突击检查。查获涉案物品笔记本电脑1台、主机37台、旅行社台账资料4箱子，并配合市旅游监察支队进行询问调查。该旅行社涉嫌无证经营旅行社业务，目前该案件已移交市旅游监察支队进行立案处罚；7月29日收《关于印发<昆明市涉旅企业诚信评价工作实施方案（试行）>的通知》及《领导批示》，区指挥中心按批示要求对照市级方案，牵头统筹我区各相关成员单位，进一步细化拟定我区工作方案，明确工作职责、范围和相关要求并按程序组织实施；7月29日收《关于上报贯彻落实“八不准”规定情况和2019年上半年旅游市场整治工作情况的通知》及《领导批示》，区指挥中心已按照市级要求及时梳理并按程序上报相关材料；7月31日收《关于印发昆明市导游服务质量专项整治工作实施方案的通知》，区指挥中心将结合当前“旅游革命”推进情况和旅游市场秩序整治工作，认真贯彻落实；7月31日收《96927办件》（受理编号：YNKM2019071215363523），已督促企业按要求及时办理。

1. 投诉处理情况

2019年7月26日—8月1日，智旅通平台、12301平台、数字旅游平台均无涉旅投诉件，96927平台涉旅投诉件1件，投诉花之城豪生大酒店，已督促企业按要求及时办理。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件31件，1件投诉新概念旅行社，处理单位：区指挥中心，办结时长4小时52分钟；1件投诉深圳海外国际旅行社宝安分公司，处理单位：区指挥中心，办结时长5小时9分钟；1件投诉世博园购物店，处理单位：区市场监管局，办结时长39分钟；9件投诉云南野生动物园，处理单位：区文化和旅游局，办结时长分别是46分钟、10分钟、7分钟、1分钟、27分钟、3分钟、3分钟、5分钟、30分钟；1件投诉导游，处理单位：区指挥中心，办结时长39分钟；1件投诉云南顺景国际旅行社，处理单位：区文化和旅游局，办结时长21小时7分钟；1件投诉金棕榈旅行社，处理单位：区指挥中心，办结时长2小时9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3小时29分钟；1件投诉张衍军，处理单位：区指挥中心，办结时长2小时53分钟。其余16件12件不属于盘龙辖区，已上报市指挥中心处理，4件已撤诉。有效投诉15件，总的办结时长43小时9分钟，平均办结时长2小时52分钟。2019年7月19日—7月25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》（10份）；《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”工作安排区城管局开展，对辖区内各旅游景区景点周边环境进行整治，重点检查景区景点周边道路及设施存在的安全隐患，确保各景区景点周边环境整洁、安全，整治辖区主要街道、酒店、商场等涉旅场所周边环境，杜绝乱摆摊点、占道经营、乱停乱放、乱发旅游小广告等违法、违规行为，工作开展情况如下：

2019年7月29日至2019年8月1日，共出动车辆20台，人员260人，主要针对占道经营、乱停乱放、散发小广告、流动摊点等问题进行整治。对金殿公园、植物园、黑龙潭公园、世博园、野生动物园等各景点周边，及穿金路、金浑路、青松路、茨坝正街、茨坝北路、7204公路、蓝按路、世博路、白龙路、彩虹路等主要街道，和世博耀星温泉度假酒店，安排人员开展整治工作。共规范共享单车600余辆,劝离非机动车载客等不文明行为100余起。查处和规范“门前三包”不落实行为50起,清理占道经营300起，取缔流动摊贩200起。

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8月2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8月2日