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30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170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8月2日—8月8日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2019年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》及《领导批示》，区指挥中心正在按要求对照市级工作方案，结合我区实际进一步细化、制定我区实施细则；7月31日收《关于印发<昆明市旅游突发公共事件应急预案>的通知》，区指挥中心传阅学习；8月7日收《省对市“旅游综合监管考核评价”预判分析会会议通知》，区指挥中心相关领导参加会议。

1. 投诉处理情况

2019年8月2日—8月8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2件，1件投诉中青国际旅行社，1件投诉顺途国际旅行社，已督促企业按要求及时办理；96927平台涉旅投诉件1件，投诉昆明饭店，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48件，6件投诉野生动物园，处理单位：区文化和旅游局，办结时长分别是7分钟、15分钟、18小时20分钟、7分钟、26分钟、17分钟；3件投诉昆明世博园，处理单位：区市场监管局，办结时长分别是19小时34分钟、1小时15分钟、5小时35分钟；1件投诉公交车，处理单位：区指挥中心，办结时长21分钟；1件投诉云南顺途国际旅行社，处理单位：区文化和旅游局，办结时长6小时58分钟；6件投诉云南聚程旅行社有限公司，处理单位：区市场监管局，办结时长分别是18小时28分钟、18小时57分钟、13小时27分钟、12小时5分钟、5小时54分钟、4小时59分钟；1件投诉昆明地铁，处理单位：区指挥中心，办结时长34分钟；1件投诉旅行社旅游车大巴车司机，处理单位：区运管分局，办结时长18小时57分钟；1件投诉爱旅行旅行社，处理单位：区指挥中心，办结时长49分钟；1件投诉出租车司机，处理单位：区指挥中心，办结时长1小时25分钟；1件咨询如何办理签证，处理单位：区指挥中心，办结时长20分钟；1件属于咨询类投诉，处理单位：区指挥中心，办结时长42分钟；1件投诉花之城豪生国际大酒店，处理单位：区环保局，办结时长4小时7分钟。其余24件22件不属于盘龙辖区，已上报市指挥中心处理，2件已撤诉。有效投诉24件，总的办结时长153小时56分钟，平均办结时长6小时44分钟。2019年8月2日—8月8日花之城旅游投诉受理点接受咨询57人次，巡查21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”工作安排区融媒体中心开展，加强舆情监控及舆论引导工作，工作开展情况如下：

1、加强舆情监控和舆论引导工作：2019年8月5日至2019年8月9日未监测到涉旅负面舆情信息;

2、组织主流媒体广泛宣传旅游投诉电话和维权知识，建立正面宣传文明旅游引导机制，2019年8月5日至2019年8月9日微观盘龙发稿2条,昆明盘龙发布报道3条,共发稿总计5条。

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9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9日