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35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190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100余家次。现将本周（2019年9月6日—9月12日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2019年8月29日收《昆明旅游市场秩序整治工作简报24期》，区指挥中心按领导要求认真分析存在问题，落实整改措施，进一步做好我区旅游市场秩序整治工作；9月9日收《关于催报“中秋节”值班表的通知》，区指挥中心按要求及时上报值班表；9月10日收《会议通知》，区指挥中心相关领导按时参加会议；9月11日，区指挥中心发《关于报送中秋节值班表的通知》，各单位及时上报中秋节值班表至指挥中心。

1. 投诉处理情况

2019年9月6日—9月11日，96927平台、数字旅游平台、智旅通平台、12301平台均无涉旅投诉件。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件23件，1件投诉锦悦四季，处理单位：区住建局，办结时长12小时14分钟；1件投诉金殿风景名胜区，处理单位：区文旅局，办结时长3小时1分钟；1件投诉云南康复医院，处理单位：区城管局，办结时长3小时14分钟；2件投诉恒隆广场喜茶，处理单位：区市场监管局，办结时长分别是2小时56分钟、2小时57分钟；5件投诉昆明携程百事通，处理单位：区文化和旅游局，办结时长分别是21分钟、33分钟、12分钟、17分钟、11分钟；1件投诉冷和阳，处理单位：区指挥中心，办结时长43分钟；1件投诉宝裕和，处理单位：区市场监管局，办结时长47分钟；1件投诉云南汇奥汽车销售服务有限公司，处理单位：区指挥中心，办结时长32分钟；1件投诉地铁东风广场站，处理单位：区指挥中心，办结时长10分钟。其余9件7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14件，总的办结时长28小时8分钟，平均办结时长2小时。2019年9月6日—9月11日花之城旅游投诉受理点接受咨询24人次，巡查16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”工作安排区市场监管局开展，根据市场监管职责，重点检查辖区涉旅购物场所经营情况，杜绝辖区涉旅企业是否存在违法、违规行为，做好中秋、国庆节前旅游市场食品安全检查工作，杜绝旅游市场乱象对我区造成的不良影响。开展工作如下：

盘龙区市场监管局共出动执法人员100人次，执法车辆27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29户（次），检查涉旅企业64户次，检查旅游合同2份。经区市场监管局工作人员巡查排查暂未发现有涉旅企业违法、违规行为出现。对盘龙区的昆明世博园、金殿公园、黑龙潭公园等重点A级景区内门票价格、娱乐设施收费项目、特种设备、食品安全、商品销售等各种情况进行检查，并在景区内进行具体业务指导，对存在的问题要求景区管理方及时进行整改。确保盘龙区在中秋、国庆黄金周期间无重大涉旅事件发生，切实保障游客合法权益，让广大来昆游客度过一个开心愉快的节日。

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9月12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9月12日