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39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10月11日—10月17日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2019年10月9日收到市指挥中心监测到的舆情，有市民反映“新工人文化宫四川冒菜价格虚高”问题，区指挥中心高度重视，及时下发《舆情转办通知》至区市场监管局核查处理，10月10日将《涉盘龙区舆情处理情况报告》及时报送至市指挥中心，要求涉事企业进行整改；2019年10月8日区指挥中心下发《征求意见通知》对相关成员单位进行考核办法意见征求，10月13日根据各成员单位反馈意见在区文化和旅游局510会议室召开“盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心工作研讨会”，进一步完善辖区考核办法；2019年10月16日区指挥中心按时参加全市召开的涉旅企业诚信工作推进会；2019年10月16日收昆明市旅游市场监管综合调度指挥部指挥中心关于印发《昆明市涉旅企业诚信评价工作实施方案》的通知，区指挥中心按要求及时下发关于报送《盘龙区应评涉旅企业名录》（4084家涉旅企业）的紧急通知至相关成员单位，确保此项工作的顺利推进。

1. 投诉处理情况

2019年10月11日—10月17日，96927平台、数字旅游平台、智旅通平台等涉旅投诉平台均无涉旅投诉件， 12301平台涉旅投诉件1件，投诉大理茶花国际旅行社有限责任公司昆明分公司，已督促企业按要求及时处理。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件16件，1件投诉甚好行小车电跑，处理单位：区指挥中心，办结时长58分钟；1件投诉导游阿诺（张芬），处理单位：区指挥中心，办结时长14分钟；1件投诉昆明世博园旅游区，处理单位：区文化和旅游局，办结时长13分钟；1件投诉盘龙公安分局栗树头派出所，处理单位：区公安分局，办结时长2小时30分钟；1件由96301工作人员核实为系统操作失误，处理单位：区指挥中心，办结时长46分钟；1件投诉昆明御云祥商贸有限公司，处理单位：区指挥中心，办结时长1小时22分钟；1件投诉ETC12328客服中心，处理单位：区指挥中心，办结时长9分钟；1件云南旅游现象，处理单位：区指挥中心，办结时长40分钟。其余8件7件不属于盘龙辖区，已上报市指挥中心处理，1件退回12301平台，有效投诉8件，总的办结时长6小时52分钟，平均办结时长52分钟。

区指挥中心于2019年10月17日在“一部手机游云南”平台上接到单号为201910171550437054907的建议类投诉，投诉人反映不投诉任何的旅行社、导游、司机，但希望职能部门能够督促云南旅游行业提高整体的服务质量，对导游以及司机的服务意识加强培训，提高素质服务；希望上级部门召开会议，研究解决该现象。应投诉人要求特向上级报告。

2019年10月11日—10月17日“一机游”退换货处置平台收到退换货件5件，3件已撤诉；2件不属于盘龙辖区，已上报市指挥中心处理；10月1日-10月10日的6件退换货件1件已撤诉，其余5件已退货成功。

2019年10月11日—10月17日花之城旅游投诉受理点接受咨询55人次，巡查25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）。

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10月18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10月18日