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45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11月22日—11月28日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2019年11月22日收区政府办《昆旅督办〔2019〕74号》，区指挥中心高度重视，及时组织区文旅局、区市场监管局、区公安分局、区税务局、龙泉街道办事处对云南冉旭文化传播有限公司开展联合检查并及时上报检查情况；11月26日收区政府办《关于报送2019年三季度旅游市场秩序整治工作台帐的通知》，区指挥中心按要求安排专人负责,认真做好台帐整理和报送工作；11月28日收到市文化和旅游局《关于开展“一部手机游云南”专项经费项目绩效评价调研工作的通知》，按照通知要求盘龙区指挥中心、区文化和旅游局使用“一部手机游云南”平台的人员扫描旅游监管部门问卷二维码共填写问卷6份，区文化和旅游局组织辖区3A级及以上景区和选取部分已参加涉旅企业诚信评价的单位（旅行社、酒店、餐饮企业）扫描涉旅企业问卷二维码共填写问卷32份。

1. 投诉处理情况

2019年11月22日—11月28日，12345平台、12301平台、96927平台、数字旅游平台均无涉旅投诉件；智旅通平台收到涉旅投诉件3件，1件投诉云南携程百事通国际旅行社有限公司，2件投诉昆明景怡旅行社，均已督促旅行社与游客协商处理，现已撤诉。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件6件，2件投诉昆明世界园艺博览园，处理单位：区文化和旅游局，办结时长分别是22分钟、1小时2分钟；1件投诉桃源广场，处理单位：区指挥中心，办结时长5分钟；1件投诉昆明景程国际旅行社有限公司，处理单位：区人社局，办结时长47分钟；其余2件归属地不在盘龙辖区，已上报市指挥中心处理。有效投诉件4件，总的办结时长2小时16分钟，平均办结时长34分钟。

2019年11月22日—11月28日“一机游”退换货处置平台收到退换货件1件，该件于2019年11月28日已由盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心协调涉旅企业处理，游客完成退货，企业退款2527元，游客已撤销投诉。

2019年11月22日—11月28日花之城旅游投诉受理点接受咨询42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）。

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11月29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11月29日