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47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12月6日—12月12日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2019年12月5日收区政府办《关于2019年昆明市第二、三季度旅游综合监管考核评价结果征求意见的通知（盘龙区）》，区指挥中心高度重视，认真研究分析各项考核指标扣分情况并及时反馈意见；12月5日收区政府办《关于上报涉旅诚信评价系统管理工作人员名单的通知》，区指挥中心及时请示领导并上报涉旅诚信评价系统管理工作人员名单；12月10日收区政府办《关于召开2019年昆明市涉旅经营户诚信评价推进会暨业务培训的通知》，区指挥中心相关领导按时参加会议。12月9日区指挥中心监测到关于东三环艺翠玉工厂价格虚高的舆情1件，第一时间转办至各相关单位进行核查处理；12月10日发《关于报送涉旅企业处罚情况的通知》至相关单位，要求各单位安排专人按时报送涉旅企业处罚情况；12月10日区指挥中心监测到关于云南密玉珠宝有限公司价格虚高的舆情1件，第一时间转办至各相关单位进行核查处理。

1. 投诉处理情况

2019年12月6日—12月12日，12345平台、智旅通平台、数字旅游平台均无涉旅投诉件；12301平台收到涉旅投诉件1件，投诉昆明臻万旅行社，游客无法提供相关证据，已退回12301平台；96927平台收到涉旅投诉件1件，投诉云南聚乐阳光养老服务有限公司，已转区文化和旅游局按要求及时办理。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件5件，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1小时13分钟；1件投诉花之城，处理单位：区市场监管局，办结时长2小时22分钟。其余3件2件归属地不在盘龙辖区，已上报市指挥中心处理；1件已退回12301平台。有效投诉件2件，总的办结时长3小时35分钟，平均办结时长1小时47分钟。

2019年12月6日—12月12日“一机游”退换货处置平台收到退换货件2件，12月9日1件，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2166元，游客已撤销投诉；12月10日1件，不予受理，原因：消费者购物时间已超过三十日。

2019年12月6日—12月12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12月13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12月13日