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49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20日—12月26日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2019年12月23日收《关于印发<昆明市涉旅企业诚信评价工作实施方案>的通知》,区指挥中心传阅学习并转发至相关单位阅知；12月24日收《关于2019年昆明市第二、三季度旅游综合监管考核评价结果的通报》及《领导批示》，区指挥中心按要求对照失分项目进行自检自查，环比二、三季度问题梳理，突出问题重点、改进方向及责任单位；12月25日收《昆明旅游市场秩序整治工作简报40期》及《领导批示》，区指挥中心按要求结合通报通知分析原因，理顺投诉办理机制，着力提高投诉件办结效率；12月26日收《关于对盘龙区在旅游市场秩序整治工作中存在突出问题的通报》，区指挥中心第一时间核实情况并将相关舆情处理情况上报区政府办。12月23日发《关于涉旅企业诚信评价系统管理工作情况的通报》至相关单位，通报近期涉旅企业诚信评价系统管理工作进展情况；12月24日发《盘龙区2019年二、三季度台账报送通知》至各成员单位，要求各单位严格按照考核办法,安排专人负责,认真做好台帐整理和报送工作。

1. 投诉处理情况

2019年12月20日—12月26日，12345平台、智旅通平台、数字旅游平台、12301平台均无涉旅投诉件，96927平台涉旅投诉件1件，投诉花之城豪生国际大酒店，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6件，1件投诉云珍美食会，处理单位：区文化和旅游局，办结时长30分钟；1件属于建议类投诉，处理单位：区指挥中心，办结时长12分钟；1件投诉昆明市盘龙区阳光启航儿童培训学校，处理单位：区市场监督管理局，办结时长1小时；1件反应游云南APP购票后无法进入景区，处理单位：区文化和旅游局，办结时长32分钟；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14分钟，平均办结时长33.5分钟。

2019年12月20日—12月26日“一机游”退换货处置平台未收到退换货件。

2019年12月20日—12月26日花之城旅游投诉受理点接受咨询43人次，巡查20次，发放盘龙区旅游实用手册27本。

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）。

1. 涉旅企业诚信评价系统管理工作进展情况

根据昆明市指挥中心2019年12月11日召开的《2019年昆明市涉旅经营户诚信评价推进会暨业务培训》的相关要求，盘龙区指挥中心及时完成涉旅企业数据导入，目标数：4084家，导入数：4091家，系统显示数：4078。根据涉旅企业诚信评价系统管理工作要求，盘龙区指挥中心2019年12月19日已将涉旅企业数据委托第三方评分机构进行评分，12月31日前完成4078家涉旅企业评分，工作推进情况（截止2019年12月26日）为：应评价390家，已评价2586家，在评价1102家，重点监管11家。

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27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27日