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

（2020年第1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27日—2020年1月2日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2019年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30日收《关于切实做好2020年元旦春节期间旅游市场秩序整治工作的通知》，区指挥中心要求各部门、各街道办事处要高度重视我区旅游市场秩序整治工作，尽快制定春节期间值班人员值班表，按照区旅游市场监督综合调度指挥中心的安排及时报送，确保值班人员通讯畅通；12月31日收昆旅督办〔2019〕104号，区指挥中心高度重视，随即下发督办通知至相关单位核查整治；2020年1月2日区指挥中心通知区属相关成员单位领取《盘龙区旅游实用手册》进行宣传，持续建设良好的旅游市场秩序。

1. 投诉处理情况

2019年12月27日—2020年1月2日，96927平台、数字旅游平台、12301平台均无涉旅投诉件，12345平台涉旅投诉件1件，投诉昆明“某”旅行社，游客无法提供相关信息，已与游客沟通说明情况；智旅通平台涉旅投诉件2件，投诉云南携程百事通旅游有限公司，已督促企业按要求及时办理。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件9件，1件投诉昆明景怡旅行社，处理单位：区文化和旅游局，办结时长21分钟；1件投诉黑龙潭公园，处理单位：区文化和旅游局，办结时长16分钟；1件投诉恒隆广场太二酸菜鱼，处理单位：区市场监督管理局，办结时长24分钟；1件投诉昆明公交，处理单位：区指挥中心，办结时长6分钟；1件投诉昆明市盘龙区青云街道办事处，处理单位：区指挥中心，办结时长5分钟；3件归属地不在盘龙辖区，已上报市指挥中心处理，1件投诉云南野生动物园，已撤诉。有效投诉件5件，总的办结时长1小时12分钟，平均办结时长14分钟。

2019年12月27日—2020年1月2日“一机游”退换货处置平台未收到退换货件。

2019年12月27日—2020年1月2日花之城旅游投诉受理点接受咨询32人次，巡查16次，发放盘龙区旅游实用手册38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，涉旅经营户诚信评价工作推进情况（截止2020年1月2日）为：应评价41家，已评价3833家，在评价216家，区指挥中心已下发通知请相关责任部门对所属行业进行宣传动员，督促涉旅企业配合第三方评价人员的工作，确保此项工作顺利开展。。

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

 2020年1月3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 2020年1月3日