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3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（2020年1月10日—1月16日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2020年1月10将相关成员单位对《昆旅督办〔2019〕104号》的处理情况汇总上报市指挥中心；2020年春节将至，为规范“春节”期间旅游市场秩序，认真做好假日期间各项旅游接待工作，确保我区旅游服务质量稳步提升，给游客提供一个安全、健康、有序的旅游环境，展示我区旅游良好形象。1月15日，区政府组织召开“2020年春节期间旅游市场秩序整治暨安全工作专题会”，总结前一阶段旅游市场秩序整治工作，安排部署2020年春节期间旅游市场秩序整治及涉旅安全工作。

1. 投诉处理情况

2020年1月10日—1月16日，96927平台、数字旅游平台、智旅通平台均无涉旅投诉件，12301平台涉旅投诉件1件，投诉竹园国际旅行社有限公司（昆明分公司），已转区文旅局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6件，2件投诉昆明北收费站，处理单位：区指挥中心，办结时长分别是8分钟、11分钟；1件投诉双龙收费站，处理单位：区指挥中心，办结时长9分钟；1件投诉万红路278号昭通主题烧烤，处理单位：区指挥中心，办结时长22分钟；1件投诉黑龙潭公园，处理单位：区指挥中心，办结时长20分钟；1件投诉大兵旅游汽车公司的司机，处理单位：区运管分局，办结时长1小时2分钟。有效投诉件6件，总的办结时长2小时12分钟，平均办结时长26分钟。

2020年1月10日—1月16日“一机游”退换货处置平台收到退换货件9件，1月10日、1月11日为同一件，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3695.5元，1件撤诉，1件办结；1月13日2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，企业分别退款8600元、5586元，游客均已撤销投诉；1月14日2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，企业分别退款4980元、2736元，游客均已撤销投诉；1月15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3900元，游客已撤销投诉；1月16日2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，企业分别退款8721元、12800元，游客均已撤销投诉。

2020年1月10日—1月16日花之城旅游投诉受理点接受咨询41人次，巡查20次，发放《盘龙区旅游实用手册》29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）。

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17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17日