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4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160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70余家次。现将本周（2020年1月17日—1月22日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2020年1月17日收《关于盘龙区2019年第四季度旅游市场秩序整治情况的通报》，区指挥中心认真梳理问题，自检自查，并于1月17日下发<关于转发《关于盘龙区2019年第四季度旅游市场秩序整治情况的通报》的通知>至各成员单位，要求结合各自职能职责严加管控，对被点名通报的购物场所进行停业整顿；1月20日收到市退换货中心的投诉件，区指挥中心高度重视，为防止该事件扩大发酵，及时督促企业与游客协调处理，游客完成退货，企业退款4600元，游客表示满意，并将处理情况及时汇报市退换货中心，为提高我区旅游服务质量，降低投诉量，提升游客满意度，确保春节期间旅游市场秩序平稳，随即下发《查办通知》至相关成员单位对相关购物场所进行停业整顿；1月21日收到《关于做好春节期间值守和处置工作的通知》、《昆明市盘龙区人民政府办公室关于做好春节值班值守工作的通知》、《昆明市人民政府办公室关于切实做好春节和“两会”安全生产工作的通知》，区指挥中心高度重视，按照通知要求认真落实春节期间值班值守和处置工作的机制，确保春节期间旅游市场秩序平稳。

1. 投诉处理情况

2020年1月17日—1月22日，96927平台、数字旅游平台、12301平台均无涉旅投诉件，智旅通平台涉旅投诉件2件，1件投诉云南中青国际旅行社，已转区文旅局督促企业按要求及时办理；1件投诉昆明景怡旅行社，现已撤诉。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件8件，1件投诉昆明爱旅行，处理单位：区文化和旅游局，办结时长1小时31分钟；1件投诉云南野生动物园，处理单位：区文化和旅游局，办结时长24分钟；1件投诉太二酸菜鱼，处理单位：区市场监管局，办结时长30分钟；1件投诉昆明市市场监管局，处理单位：区市场监管局，办结时长30分钟；1件反映云南旅游乱象，处理单位：区指挥中心，办结时长7分钟；1件咨询云南是否存在冠状病毒，处理单位：区指挥中心，办结时长11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6件，总的办结时长3小时13分钟，平均办结时长32分钟。

2020年1月17日—1月22日“一机游”退换货处置平台未收到退换货件。

2020年1月17日—1月22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23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23日