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18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，结合当前疫情防控工作的需要，共出动各相关职能部门执法人员110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50余家（次）。现将本周（2020年5月1日—5月7日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2020年4月30日收《昆明旅游市场秩序整治工作简报2020年第18期》及《领导批示》，盘龙区文化和旅游局、区指挥中心按照疫情防控工作要求，加强对涉旅经营场所（景区景点、旅行社等）的规范管理，确保“五一”期间全区旅游市场秩序平稳有序；4月30日收《关于做好2020年劳动节文化和旅游假日市场暨旅游景区开放管理工作的通知》（昆文旅联发〔2020〕1号）及《领导批示》，盘龙区文化和旅游局、区指挥中心按照领导批示要求切实提高政治站位，统一思想认识，结合期前已开展监督、检查工作，继续严格落实《通知》要求，健全完善对文旅行业及及景区景点的各项工作制度，强化监管措施，确保在做实、做细的各项防控工作的前提，做好景区有序开放；5月3日收云南省文化和旅游厅《“五一”假日期间明察暗访昆明市部分重点景区报告》，对昆明世界园艺博览园景区存在的个别突出问题进行风险提示，予以整改(严格执行预约售票制度、增设临时售票点和健康扫码点)，盘龙区指挥中心高度指示，及时督促世博园针对存在问题进行整改，并将整改情况及时反馈；5月7日盘龙区监测到“有游客在云南野生动物园强行抓孔雀拍照”的舆情，为防止该舆论扩大发酵，形成负面舆情，区指挥中心5月7日下发《涉旅舆情转办通知》督促景区加强规范管理，并对该舆情及时核实处理。

1. 投诉处理情况

2020年5月1日—5月7日，12301平台、数字旅游平台、96927平台均无涉旅投诉件。智旅通平台涉旅投诉件1件，投诉昆明风情国际旅游集团有限公司，已督促旅行社按要求及时办理。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件10件，4件投诉世博园景区，处理单位：区文化和旅游局，办结时长分别是12分钟、13分钟、11分钟、12分钟；1件投诉交警二大队，处理单位：区指挥中心，办结时长12分钟；1件投诉云南多点健身服务有限公司，处理单位：区市场监管局，办结时长2小时3分钟；1件投诉云南昆明中青畅游天下国际旅行社有限公司，处理单位：区文化和旅游局，办结时长50分钟；1件投诉中青国际旅行社，处理单位：区文化和旅游局，办结时长1小时58分钟。其余2件已撤销投诉。有效投诉件8件，办结总时长5小时51分钟，平均办结时长43.8分钟。

2020年5月1日—5月7日“一机游”退换货处置平台未收到退换货件。

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）、《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5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）。

四、“五一”旅游市场秩序整治情况

五一期间，盘龙区认真贯彻落实省市精神，严守安全底线，景区严格落实游客流量不超过最大承载量30%的要求，做到限量开放、预约开放、错峰开放，同时强化市场监管，多措并举保障五一假日全区旅游市场平稳有序。假期间，全区共接待游客23.91万人次，实现旅游综合收入675万元。文化旅游行政主管部门出动执法人员20余人次，检查涉旅企业40余家次，有效促进了旅游市场的稳定。假期间，全区共接到一般旅游投诉8件，同比下降69.23%，平均办结时限11分钟，办结率100%、满意率100%。

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，督促景区提升自身服务水平及应急处置能力，适时加强旅游宣传，传递正能量，吸引游客目光。

盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心

2020年5月8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5月8日