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19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120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60余家（次）。现将本周（2020年5月8日—5月14日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2020年5月11日收《关于报送2020年第一季度旅游市场秩序整治工作台帐的通知》（昆旅指通〔2020〕47号），盘龙区指挥中心高度重视，对相关工作进行梳理、汇总，形成电子工作台账，并及时报送至市旅游指挥中心；2020年5月14日收《关于报送对外热线及热线受理相关问题情况的通知》，盘龙区指挥中心认真梳理对外热线及对外热线受理的相关问题，并将受理问题总数及问题处置反馈情况及时报送；5月12日收到市指挥中心相关工作人员通知，盘龙区自报旅游景区6家，根据昆明市文旅局数据来源现补充了一批旅游景区，盘龙区认真梳理、筛选市文旅局提供的景区数据，对补充景区报送情况进行合理增添，筛选结果已及时反馈。

1. 投诉处理情况

2020年5月8日—5月14日，12301平台、智旅通平台、96927平台均无涉旅投诉件。数字旅游平台涉旅投诉件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6件，1件投诉云南携程旅游百事通国际旅行社有限公司，处理单位：区文化和旅游局，办结时长5分钟；1件投诉滨江俊园26栋物业，处理单位：区住建局，办结时长48分钟；1件投诉杨柳，处理单位：区指挥中心，办结时长28分钟；1件投诉云宝力豪健身房，处理单位：区指挥中心，办结时长10分钟；1件投诉云南妙锦国际旅行社有限公司，处理单位：区文化和旅游局，办结时长25分钟。其余1件因归属地不在盘龙辖区，已上报市指挥中心处理。有效投诉件5件，办结总时长1小时56分钟，平均办结时长23.2分钟。

2020年5月8日—5月14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）。

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15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15日