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20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60余家（次）。现将本周（2020年5月15日—5月21日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

为持续做好我区旅游市场秩序整治工作，进一步整合力量、强化措施，严格落实疫情防控工作举措，营造文明有序的旅游市场环境。2020年5月20日上午，盘龙区政府组织召开“全区旅游市场秩序整治工作推进会”，对区2019年二三四季度旅游综合监管考核工作中存在的问题一一进行分解，并对近期旅游市场秩序整治工作进行安排部署。根据《昆明市旅游市场监管综合调度指挥部指挥中心督察检查工作方案》要求，2020年5月20日下午14：00时，市文旅局副局长孙健同志一行到盘龙区督查检查旅游市场秩序整治工作。市指挥部检查组一行对我区旅游市场秩序整治工作取得的成绩给予了充分的肯定，孙健副局长针对整治工作中存在的短板提出相应的要求，盘龙区高度重视，将持续深入开展旅游市场秩序整顿工作。切实将旅行社“瘦身”工作做到位，继续加强旅行社和购物场所的监管工作，加强旅游团队运行监管，持续高压，打好旅游市场整治的组合拳。

1. 投诉处理情况

2020年5月15日—5月21日，12301平台、数字旅游平台、智旅通平台、96927平台均无涉旅投诉件。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件6件，1件投诉中国石油红瓦路加油站，处理单位：区市场监管局，办结时长48分钟；1件投诉宝洛莎美容店，处理单位：区指挥中心，办结时长7分钟；1件投诉芝根芝底，处理单位：区指挥中心，办结时长6分钟；1件投诉竹园国际旅行社昆明分公司，处理单位：区文化和旅游局，办结时长34分钟；1件投诉风和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2小时分钟，平均办结时长24分钟。

2020年5月15日—5月21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22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22日