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22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100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29日—6月4日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2020年5月29日收市旅游指挥中心《昆明旅游市场秩序整治工作简报2020年第21期》及区政府《领导批示》，区旅游指挥中心高度重视，按照领导批示要求持续强化投诉办理流程管控、监督，压缩办理时长，确保盘龙区涉旅投诉件处置及时，办理迅速；6月2日收《昆明市盘龙区人民政府办公室关于昆明市2020年“六·五”环境日盘龙区现场活动方案》，盘龙区文化和旅游局工作人员按照通知要求按时到达昆明瀑布公园广场参加活动，确保活动顺利进行，完成活动当天各项工作任务；6月3日收到昆明市退换货监理中心的投诉件后高度重视，及时联系游客核实投诉情况，6月4日将处理情况及时反馈至昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心。

1. 投诉处理情况

2020年5月29日—6月4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；12345市长热线4件涉旅投诉件，1件投诉昆明驴妈妈国际旅行社有限公司，11件投诉云南省国际旅行社有限公司白塔路分公司，该2件均已转区文化和旅游局按要求及时处理反馈；1件投诉深圳趣旅国际旅行社有限公司昆明分公司，1件投诉昆明景怡国际旅行社有限公司，均已转区文化和旅游局按要求及时处理。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件11件，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10分钟；1件投诉东部客运站，处理单位：区运管分局，办结时长30分钟；2件投诉昆明地铁，处理单位：区指挥中心，办结时长分别是5分钟、8分钟；1件投诉尹赖仕烧烤大师鸡脚王（1007分店），处理单位：区市场监管局，办结时长16分钟；1件投诉昆明恒隆广场，处理单位：区指挥中心，办结时长36分钟；1件投诉探矿厂附近施工现场，处理单位：区指挥中心，办结时长7分钟；1件投诉昆明青年旅行社，处理单位：区文化和旅游局，办结时长36分钟；1件投诉婴格，处理单位：区指挥中心，办结时长28分钟；1件属于表扬件，处理单位：区指挥中心，办结时长5分钟。有效投诉件11件，办结总时长3小时2分钟，平均办结时长18.2分钟。

注：表扬件为游客表扬盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心工作人员对202006011918048867457号件“昆明青年旅行社（云南省招商国际旅行社）”的处理情况，对处理结果及工作人员态度表示满意，给予高度肯定。

2020年5月29日—6月4日“一机游”退换货处置平台收到退换货件1件，该件于5月30日由盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心与游客核实情况，确认商家地址不在盘龙辖区，属大理，游客选择撤销投诉。

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6月5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6月5日