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25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、区政府的统一安排和部署，紧紧围绕着旅行社整治工作、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6月19日—6月27日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2020年6月12日收《昆明市旅游市场综合监管督查检查专报（2020年第1期）》，盘龙区认真贯彻文件精神，高度重视旅游市场秩序整治，避免涉旅安全事故的发生，降低旅游投诉率，缩短办结时长，提升游客满意度；6月23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25期》，区旅游指挥中心高度重视，为了避免投诉响应超时，办结时长过长，区指挥中心负责同志强调全体工作人员在有投诉的情况下要相互督促提醒，高度重视，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18日收到市指挥中心相关通知，要求根据应评数量将旅游景区和涉旅商品经营户2个业态进行梳理并导入游云南诚信评价系统，区指挥中心认真按照要求梳理并导入数据，其中6家旅游景区已于6月10日完成梳理并导入；涉旅商品经营户于6月23日完成梳理并导入2472家。

1. 投诉处理情况

2020年6月19日—6月27日，12301平台、智旅通平台、数字旅游平台、96927平台均无涉旅投诉件；12345市长热线1件涉旅投诉件，投诉昆明风和国际旅行社有限公司，已转区文化和旅游局按要求及时处理反馈。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件14件，2件投诉出租车，处理单位：区指挥中心，办结时长分别是13分钟、7分钟；1件投诉Z65公交车司机，处理单位：区指挥中心，办结时长4分钟；2件投诉云南野生动物园，处理单位：区文化和旅游局，办结时长分别是14分钟、16分钟；1件投诉盛唐城小区，处理单位：区指挥中心，办结时长7分钟；1件投诉兰鸭子（白云路店），处理单位：区税务局，办结时长19分钟；1件投诉昆明风和国际旅行社，处理单位：区文化和旅游局，办结时长8分钟；1件投诉云南郎玉珠宝有限公司，处理单位：区指挥中心，办结时长20分钟；1件投诉席子营小游园，处理单位：区指挥中心，办结时长5分钟；2件投诉世博园，处理单位：区文化和旅游局，办结时长分别是14分钟、2分钟；1件投诉金殿风景名胜区，处理单位：区市场监管局，办结时长28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13件，办结总时长2小时37分钟，平均办结时长12分钟。

2020年6月19日—6月27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6月28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28日