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26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6月28日—7月2日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2020年6月24日收市指挥中心《关于认真做好云南游客体验度工作的紧急通知》，盘龙区高度重视，认真按照文件要求积极组织人员在“游云南”APP上填写云南游客体验满意度调查表共1107份，于2020年7月1日将填写情况通过邮箱反馈至市旅游指挥中心；7月1日收到市退换货中心“省上对一机游平台撤销退货申请游客回访情况的通报”，盘龙区指挥中心全体工作人员认真传达学习，在日常退货处理过程中杜绝诱导甚至强迫游客撤诉的情况发生;并督促提醒辖区内的涉旅商品经营户在处理退货过程中，注意与游客沟通的方式方法，避免产生投诉的情况发生，确保退换货处置工作顺利进行。

1. 投诉处理情况

2020年6月28日—7月2日，12345平台、12301平台、智旅通平台、数字旅游平台、96927平台均无涉旅投诉件。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件7件，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11分钟；1件投诉麦当劳（环城东路店），处理单位：区市场监管局，办结时长24分钟；1件投诉爱之旅旅行社，处理单位：区指挥中心，办结时长15分钟；1件投诉婴格母婴体验中心，处理单位：区指挥中心，办结时长5分钟；1件投诉金格百货（时光店），处理单位：区指挥中心，办结时长27分钟。其余2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22分钟，平均办结时长16.4分钟。

2020年6月28日—7月2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7月3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7月3日