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33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8月14日—8月20日）整治工作情况汇报如下：

1. 指挥中心工作情况

2020年8月14日收昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心《转办通知》（昆旅指转〔2020〕13号），盘龙区高度重视，于8月18日转发至相关成员单位，要求相关成员单位立即组织人员调查云南心旅科技有限公司是否存在违法经营问题，并于8月20日将调查处理情况及时反馈市指挥中心；8月18日根据昆明市旅游市场秩序整治工作领导小组办公室所发《关于对旅游市场秩序整治工作中存在突出问题的整改通知》（昆旅指通〔2020〕62号），我区东三环北苑农场品批发市场A1栋艺翠玉工厂店、七彩花街寺瓦路999号雪力国际、傲豪商贸有限公司、奇宝轩珠宝店等购物店多次收到游客投诉和网络举报，对我区旅游市场造成不良影响，为持续保持旅游市场秩序整治高压态势，确保旅游市场正常秩序，下发《整改通知》（盘旅指〔2020〕009号）至相关成员单位，要求各成员单位立即进行安排部署，加强协调配合，充分发挥职能作用；8月18日收昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心《关于报送涉旅相关案件情况的通知》（昆旅指通〔2020〕67号），盘龙区高度重视，按照文件要求认真梳理涉旅案件查处情况，并于8月19日将涉旅案件情况及时报送市旅游指挥中心。

1. 投诉处理情况

2020年8月14日—8月20日，数字旅游平台收到涉旅投诉件5件，4件投诉云南中青国际旅行社有限公司，1件投诉云南去哪儿国际旅行社有限公司，均已转区文化和旅游局按要求及时办结；智旅通平台收到涉旅投诉件2件，投诉云南中青国际旅行社有限公司，已转区文化和旅游局督促企业按要求及时办结；12345市长投诉热线收到涉旅投诉件1件，投诉云南去哪儿国际旅行社有限公司，已转区文化和旅游局督促企业与游客积极协商处理；12301平台无涉旅投诉件。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件10件，1件投诉重庆老院火锅，处理单位：区指挥中心，办结时长8分钟；1件投诉A云南品质旅游—小牧，处理单位：区指挥中心，办结时长9分钟；2件投诉昆明世界园艺博览园，处理单位：区文化和旅游局，办结时长分别是5分钟、12分钟；1件投诉25路公交车，处理单位：区指挥中心，办结时长6分钟；1件投诉深圳趣旅国际旅行社有限公司昆明分公司，处理单位：区文化和旅游局，办结时长8分钟。其余4件1件已撤诉，3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6件，办结总时长48分钟，平均办结时长8分钟。

2020年8月14日—8月20日“一机游”退换货处置平台收到退换货件6件，其中1件不符合退货要求，故不予受理；其余5件经指挥中心督促商家与游客积极沟通协商处理，游客均表示满意，均已自行撤销投诉，无工作人员或商家推诿责任、诱导撤销的情况发生。

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8月21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8月21日