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38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9月18日—9月24日）整治工作情况汇报如下：

1. 指挥中心工作情况

为进一步整合力量、强化措施，严格落实疫情防控工作举措，确保全市“旅游革命”各项重点任务落实到位，保障“中秋、国庆”双节期间旅游市场秩序平稳，营造文明有序的旅游市场环境，积极助推旅游市场秩序整治工作再上新台阶。盘龙区于2020年9月22日（星期二）上午9：30在区行政中心1-140会议室召开“盘龙区‘旅游革命’暨旅游市场秩序整治工作推进会”，会议对2020年第一季度市对区旅游综合监管考评情况，以及区对各成员单位一季度旅游综合监管考评情况进行了通报；针对考核中存在的问题进行查缺补漏，结合疫情防控工作要求，对我区近期旅游市场秩序整治工作及诚信评价相关工作进行安排部署，深入推进我区旅游市场秩序整治工作。9月18日收《关于开展2020年国庆节、中秋节期间文化和旅游行业工作检查的通知》，盘龙区高度重视，认真开展自检自查工作；9月18日收昆明市文化和旅游局《关于做好昆明市A级旅游景区国庆节、中秋节假期流量预警的通知（县区）》，盘龙区高度重视，区文化和旅游局已督促辖区内A级旅游景区做好国庆节、中秋节假期流量预警工作，确保疫情防控工作安全、有效。

1. 投诉处理情况

2020年9月18日—9月24日，12345市长投诉热线、智旅通平台、12301平台均无涉旅投诉件；数字旅游平台收到涉旅投诉件1件，投诉昆明康辉国际旅行社有限公司，因归属地不在盘龙辖区，已按要求及时反馈。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件10件，1件投诉云南携程百事通国际旅行社，处理单位：区文化和旅游局，办结时长9分钟；1件投诉导游，处理单位：区指挥中心，办结时长1小时13分钟；1件投诉滴滴出行科技有限公司昆明分公司，处理单位：区指挥中心，办结时长19分钟；1件投诉北京凤凰假期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；1件投诉花小猪，处理单位：区指挥中心，办结时长25分钟；1件属于咨询类投诉，处理单位：区指挥中心，办结时长11分钟；1件投诉昆明市景怡旅行社有限公司，处理单位：区文化和旅游局，办结时长1小时5分钟；1件投诉昆明凌康商贸有限公司，处理单位：区指挥中心，办结时长11分钟。其余2件1件因归属地不在盘龙辖区，已上报市指挥中心处理；另一件游客已撤销投诉。有效投诉件8件，办结总时长3小时41分钟，平均办结时长27.6分钟。

2020年9月18日—9月24日，“一机游”退换货处置平台收到退换货件6件，均由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9月25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9月25日