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40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，“双节”期间，盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心将充分发挥统筹协调作用，落实应急值守及投诉处理机制，确保我区在做好疫情防控工作的同时，为广大游客营造一个安全有序的旅游环境，切实保障游客合法权益。现将本周（2020年10月1日—10月8日）整治工作情况汇报如下：

1. 指挥中心工作情况

盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心2020年10月2日14：36在“一部手机游云南”投诉平台接到赵女士反应的投诉问题，投诉单号：202010021436199789341，投诉对象：庆沣祥茶庄，反应花之城三楼的庆沣祥茶庄涉嫌违规接待旅游团队。盘龙区领导高度重视，区指挥中心负责同志根据投诉内容及时与市指挥中心及省执法总队取得联系，2020年10月3日11：00盘龙区文化和旅游市场综合执法大队执法人员根据反映内容在出示执法证件后对花之城庆沣祥茶庄（昆明恒佳商业管理有限公司）进行现场检查，并将处理情况及时反馈上级部门；10月5日收到《关于加强旅行社包车安全工作的紧急通知》，我区高度重视，为深刻汲取山西省太原台骀山景区冰灯雪雕馆“10.1火灾事故和吉林松原扶余市“10.4重大道路交通事故”教训，全力保障节日期间游客和市民生命财产安全，盘龙区立即下发《关于加强旅游安全工作的紧急通知》督促辖区旅行社、景区景点引起高度重视，要求景区景点及旅游社加强安全防范意识，尤其大巴要认真检查车况，确保车况良好，驾驶员要遵守交通法规行车，杜绝交通事故的发生；要求景区景点注意疏散人群，确保场馆消防通道的畅通，加强安全生产检查，避免类似的事故发生。

1. 投诉处理情况

2020年10月1日—10月8日，数字旅游平台、12345市长投诉热线、智旅通平台均无涉旅投诉件，12301平台涉旅投诉件1件，投诉世博园，已转区文化和旅游局督促景区按要求及时处理。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件19件，1件投诉庆沣祥茶庄，处理单位：区指挥中心，办结时长45分钟；1件投诉金殿风景名胜区，处理单位：区文化和旅游局，办结时长19分钟；2件投诉花之城，处理单位：区文化和旅游局，办结时长分别是29分钟、34分钟；1件投诉大唐足道（同德店），处理单位：区市场监督管理局，办结时长27分钟；1件投诉电信，处理单位：区指挥中心，办结时长9分钟；5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15分钟、25分钟、28分钟、19分钟、18分钟；1件投诉世博园景区，处理单位：区文化和旅游局，办结时长18分钟；1件投诉云南中青国际旅行社有限公司，处理单位：区文化和旅游局，办结时长16分钟；1件反应在途牛报的团，但不确定旅行社信息，处理单位：区指挥中心，办结时长6分钟；1件投诉昆明乐途旅行社有限公司，处理单位：区文化和旅游局，办结时长14分钟；1件投诉昆明瀑布公园，处理单位：区文化和旅游局，办结时长38分钟；1件投诉云南爱游国际旅行社，处理单位：区指挥中心，办结时长44分钟；1件投诉昆明回归线国际旅行社，处理单位：区文化和旅游局，办结时长51分钟；1件投诉欣都龙城V·C Park购物中心 ，处理单位：区指挥中心，办结时长4分钟。有效投诉件19件，办结总时长7小时39分钟，平均办结时长24.1分钟。

2020年10月1日—10月8日，“一机游”退换货处置平台收到退换货件32件，其中1件经与游客沟通，由于游客无法提供商家联系电话及商家具体地址，建议游客落实相关商家再进行反应，故暂不予受理；2件已督促企业与游客积极协调处理，并按照平台流程逐步处理，完成办结；其余29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10月9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10月9日