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41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90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40余家（次）。现将本周（2020年10月9日—10月15日）整治工作情况汇报如下：

1. 指挥中心工作情况

2020年10月12日收到昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心的《关于加强“诉转案”办理进度的通知》（昆旅指通〔2020〕83号），盘龙区文化和旅游局高度重视，认真研究，加快办理进度，按时限办理结束，并将案件查处情况及时上报平台；10月12日收昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心的《整改通知》（昆旅督办）〔2020〕64号），盘龙区高度重视，加大对旅游团队的管理，加大对相关重点区域的日常检查及市场巡查力度，避免旅行社、导游及购物企业串通指定购物、诱导消费等情况反弹；10月13日收到昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心的《关于转发 <云南省“一部手机游云南”工作领导小组办公室关于举办2020年云南省游客购物“30天无理由退货”工作培训班的通知>的通知》（昆旅指通〔2020〕88号），盘龙区高度重视，及时安排相关人员按时参加，并将培训回执及时上报市指挥中心。

1. 投诉处理情况

2020年10月9日—10月15日，数字旅游平台、12345市长投诉热线、智旅通平台、12301平台均无涉旅投诉件。“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：区指挥中心，办结时长1小时58分钟；1件属于退货件，但无法提供相关信息，处理单位：区指挥中心，办结时长8分钟；1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5分钟；1件投诉云南妙锦国际旅行社有限公司，处理单位：区指挥中心，办结时长11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3分钟；1件投诉中柏公交A12路，处理单位：区指挥中心，办结时长11分钟；1件投诉同德广场保安，处理单位：区指挥中心，办结时长8分钟；1件投诉雪山神话，处理单位：区指挥中心，办结时长7分钟；1件投诉交通协管员，处理单位：区指挥中心，办结时长7分钟。其余1件因归属地不在盘龙辖区，已上报市指挥中心进一步处理。有效投诉件9件，办结总时长2小时58分钟，平均办结时长19.7分钟。

2020年10月9日—10月15日，“一机游”退换货处置平台收到退换货件20件，其中2件已督促企业与游客积极协调处理，正在按照平台流程逐步处理。其余18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16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16日