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42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16日—10月22日）整治工作情况汇报如下：

1. 指挥中心工作情况

2020年10月19日根据近期“一机游”投诉及退货逐渐增加的情况，区指挥中心全体工作人员在指挥中心会议室主持召开周例会，为了避免投诉响应超时，办结时长过长，区指挥中心负责同志强调全体工作人员在有投诉的情况下要相互督促提醒，高度重视，持续强化投诉办理流程管控、监督，压缩办理时长，确保盘龙区涉旅投诉件处置及时，办理迅速；处理退货件要督促商家与游客积极沟通协商处理，杜绝工作人员或商家推诿责任、诱导撤销的情况发生；10月19日根据昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心相关工作人员的通知要求，盘龙区已将2431家涉旅商品经营户分配给第三方诚信评价机构进行评分，并督促相关部门配合第三方评价机构对涉旅商品经营户评分，确保涉旅企业诚信评价工作顺利开展；10月21日在数字旅游平台收到昆明市旅游监察支队的《关于举办昆明市旅行社行业专业培训的通知》，盘龙区文化和旅游局高度重视，立即组织相关执法人员于10月23日按时参加培训。

1. 投诉处理情况

2020年10月16日—10月22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21件，1件投诉昆明风情国际旅行社有限公司昆明，处理单位：区指挥中心，办结时长18分钟；2件投诉云南旅汽游云南司机，处理单位：区文化和旅游局，办结时长分别是3小时55分钟、3小时17分钟；1件投诉交警，处理单位：区指挥中心，办结时长5分钟；2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31分钟、29分钟；1件投诉金色俊园，处理单位：区指挥中心，办结时长8分钟；1件投诉老东粥皇（欣都龙城店），处理单位：区市场监管局，办结时长39分钟；1件投诉昆明花之城豪生国际大酒店，处理单位：区文化和旅游局，办结时长36分钟；1件投诉云南聚程国际旅行社有限公司，处理单位：区文化和旅游局，办结时长25分钟；1件投诉第一家烧烤（豆腐厂巷店），处理单位：区市场监管局，办结时长31分钟；1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40分钟；1件投诉相约旅行社，处理单位：区指挥中心，办结时长12分钟；4件投诉昆明饭店，处理单位：区文化和旅游局，办结时长分别是23分钟、5分钟、1小时24分钟、10分钟；1件投诉德胜家居（世博店），处理单位：区文化和旅游局，办结时长25分钟；1件投诉席子营小游园，处理单位：区指挥中心，办结时长6分钟；1件投诉商务车司机，处理单位：区指挥中心，办结时长8分钟；1件投诉导游冉露露，处理单位：区指挥中心，办结时长8分钟。有效投诉件21件，办结总时长2小时58分钟，平均办结时长19.7分钟。

注：“一机游”2个投诉，投诉对象：云南旅汽游云南的司机，投诉单号：202010161812201655661；投诉对象：云南旅汽游云南的司机，投诉单号：202010161735172459111。办结时长过长，原因：经过多个指挥中心处理无果，分配到盘龙时已将近3小时，最后由盘龙区根据核实情况进行反馈，建议申请不纳入考核。

2020年10月16日—10月22日，“一机游”退换货处置平台收到退换货件17件，其中1件因与退货人联系核实，退货人与商家已达成一致协议，退货人同意撤诉，不走平台，故同意区指挥中心不予受理。其余16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23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23日