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47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100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50余家（次）。现将本周（2020年11月20日—11月26日）整治工作情况汇报如下：

1. 指挥中心工作情况

2020年11月23日收到昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心《关于报送2020年第三季度旅游市场秩序整治工作台账的通知》（昆旅指通〔2020〕94号），盘龙区高度重视，区指挥中心对相关工作进行认真梳理、汇总，并形成电子台账，待梳理完成及时报送至昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心；11月25日收到昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心《关于举办2020年昆明市涉旅经营户诚信评价培训的通知》（昆旅指通〔2020〕95号），根据通知要求，区文化和旅游局、区市场监管局、区公安分局各安排1名诚信评价工作主要负责人按时参加会议；11月27日收到昆明市指挥中心《涉旅信息通报单》（71号），经区指挥中心核实，该投诉内容与我区11月19日19：27收到的“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件投诉内容一致，投诉单号：202011191929346625687，且已及时转至区市场监管局督促景区及时处理，并将相关处理情况及时汇报市指挥中心。

1. 投诉处理情况

2020年11月20日—11月26日，智旅通平台、数字旅游平台、12345市长投诉热线均无涉旅投诉件，12301平台涉旅投诉件1件，投诉昆明回归线旅行社有限公司，已转区文化和旅游局督促企业按要求及时处理。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件11件，1件投诉昆明野鸭湖公园，处理单位：区市场监管局，办结时长40分钟；1件投诉云南怡美国际旅游集团有限公司，处理单位：区文化和旅游局，办结时长35分钟；1件投诉昆明世博园，处理单位：区文化和旅游局，办结时长5分钟；1件投诉昆明花之城豪生国际大酒店，处理单位：区市场监管局，办结时长11分钟；1件投诉昆明市北部汽车客运站，处理单位：区指挥中心，办结时长17分钟；1件投诉云南携程百事通国际旅行社有限公司，处理单位：区文化和旅游局，办结时长2分钟；1件投诉昆明风和国际旅行社有限公司，处理单位：区文化和旅游局，办结时长24分钟；1件投诉昆明神州天宇置业有限公司，处理单位：区指挥中心，办结时长15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9分钟。其余2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9件，办结总时长2小时38分钟，平均办结时长17.5分钟。

2020年11月20日—11月26日，“一机游”退换货处置平台收到退换货件17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11月27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11月27日