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52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12月25日—12月31日）整治工作情况汇报如下：

1. 指挥中心工作情况

2020年12月25日收昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心《进一步强化游客投诉处置工作的通知》（昆旅指通〔2020〕101号），盘龙区高度重视，认真落实文件精神要求，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，保证游客投诉进行精准分类，进一步提高游客投诉处置效率与质量，持续营造良好的旅游市场环境；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。

12月25日收昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心《关于召开市旅游指挥中心指挥调度系统深化设计方案评审工作会议的通知》，盘龙区按通知要求认真落实参会人员，12月30日盘龙区指挥中心负责同志及相关工作人员按时参加会议。

12月29日区指挥中心负责同志及相关工作人员带领第三方监控公司工作人员到辖区相关涉旅购物场所核实视频监控设备装点信息，并督促辖区相关涉旅购物场所负责人积极配合第三方监控公司进行视频监控设备的安装。

12月30日收到昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心《涉旅信息通报单》（90号），经区指挥中心工作人员与昆明市野鸭湖负责人联系核实，投诉内容并不属实，昆明市野鸭湖公园一直正常经营，并未强制要求游客到公园游玩，且该公园未收到相关封路通知。区指挥中心要求该景区提供相关情况说明，并将相关处理情况于12月30日及时汇报市指挥中心。

为贯彻落实全省、市元旦春节“两节”文化和旅游假日市场工作电视电话会议精神，进一步做好全区旅游市场秩序整治工作，确保“两节”期间全区旅游市场秩序正常、文旅行业安全生产保持稳定，12月31日在区行政中心2-110会议室召开盘龙区元旦春节“两节”文化和旅游假日市场工作紧急会议，会议传达了全省、市元旦春节“两节”文化和旅游假日市场工作电视电话会议精神，并对辖区旅游市场秩序整治工作进行安排部署。

1. 投诉处理情况

2020年12月25日—12月31日，数字旅游平台、12301平台均无涉旅投诉件，智旅通平台涉旅投诉件3件，2件投诉云南中青国际旅行社，已转区文化和旅游局督促旅行社按要求及时处理；1件投诉昆明乐途旅行社，已转区文化和旅游局督促企业按要求及时处理。12345市长投诉热线涉旅投诉件1件，投诉云南海外国际旅行社有限公司，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10件，1件投诉北辰财富中心城建物业秩序维护部，处理单位：区指挥中心，办结时长31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1小时13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5分钟；1件投诉云南昆明欢乐同行旅行社，导游扎西，处理单位：区指挥中心，办结时长18分钟；1件投诉飞游国际旅行社有限公司，处理单位：区指挥中心，办结时长8分钟；1件投诉昆明乐途旅行社导游，处理单位：区文化和旅游局，办结时长36分钟。其余4件中3件因归属地不在盘龙辖区，已上报市指挥中心处理,1件由区指挥中心督促企业与游客积极协商处理，游客已撤销投诉。有效投诉件6件，办结总时长2小时51分钟，平均办结时长28.5分钟。

2020年12月25日—12月31日，“一机游”退换货处置平台收到退换货件13件，均由区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。

昆明市盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心

 2021年12月31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 2021年12月31日