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

（2021年第2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（2021年1月8日—1月14日）整治工作情况汇报如下：

1. 指挥中心工作情况

2021年1月11日收到昆明市指挥中心《涉旅信息通报单》（6号），盘龙区指挥中心工作人员根据文件提供的投诉人信息与投诉人刘松军（18382821785）联系核实，该投诉人表示“不知道人民网地方领导留言板，不知道花之城雪上神话在哪，也从未发布过相关留言”，故无法进一步调查处理。为防止舆情进一步扩大发酵，区指挥中心督促花之城雪山神话进一步与游客沟通协商处理，并全面开展自检自查工作，于1月12日将处理情况及时上报市指挥中心。

1月12日收到昆明市指挥中心《涉旅信息通报单》（8号），经盘龙区指挥中心工作人员核实，该舆情内容与1月11日12301涉旅投诉平台的景怡旅行社投诉件内容一致，已督促昆明市景怡旅行社与游客积极协商处理，双方达成一致协议，游客已在12301投诉平台撤销投诉。1月12日区指挥中心工作人员再次与投诉人梁玉衡（13798649830）取得联系并进行沟通，投诉人表示已与旅行社协商处理，双方达成一致协议，并在人民网地方领导留言板留言撤诉。盘龙区指挥中心于1月14日将处理情况及时上报市指挥中心。

盘龙区游客购物退货监理中心1月13日现场受理6名来自上海游客的退货问题，由于游客购买地在西双版纳，不属于盘龙辖区，区指挥中心工作人员引导游客走平台退货或反映问题，游客表示不同意，游客明确要解决的并非退货，涉及商家售卖假冒的银饰品。区指挥中心工作人员帮忙联系西双版纳市场监管局消费者投诉热线12315及西双版纳游客购物退货监理中心为其处理退货问题，并建议游客如对行程中旅行社或导游存在违规违法行为需要投诉可拨打96301进行投诉，游客对指挥中心工作人员处理结果表示满意。

1月14日收盘龙区综合目标管理考核委员会办公室《关于做好2020年终综合目标管理绩效考核相关指标分数评定的通知》，盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心按照《关于下达〈2020年度部门（街道）综合目标管理考核主要内容和指标〉的通知》（盘考办通〔2020〕9号）中《2020年部门职能工作明细表》对“旅游市场秩序整治”任务完成情况进行评定，并将考核结果填写至《2020年终综合目标管理绩效考核指标部门评分表》中，于1月15日及时反馈至区委目督办。

1. 投诉处理情况

2021年1月8日—1月14日，数字旅游平台、12301平台均无涉旅投诉件。12345市长投诉热线涉旅投诉件1件，投诉云南中青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；智旅通投诉平台涉旅投诉件2件，1件投诉昆明市景怡旅行社有限公司，已转区文化和旅游局督促企业按要求及时办结；1件投诉昆明乐途旅行社有限公司，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6件，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6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3分钟；2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，办结时长分别是7分钟、7分钟；1件投诉电力公司，处理单位：区指挥中心，办结时长12分钟；1件投诉云南炬隆房地产开发有限责任公司，处理单位：区指挥中心，办结时长44分钟。有效投诉件6件，办结总时长1小时19分钟，平均办结时长13.16分钟。

2021年1月8日—1月14日，“一机游”退换货处置平台收到退换货件15件，合计退货金额42565.00元，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1月15日

 抄报：区政府副区长成钢同志，区政府办

 盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心 2021年1月15日