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3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（2021年1月15日—1月21日）整治工作情况汇报如下：

1. 指挥中心工作情况

2021年1月18日—21日，依据《昆明市盘龙区旅游综合监管考核评价办法（暂行）》文件要求，盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心组织按照《盘龙区旅游综合监管考核评价细则》对盘龙区27家成员单位的2020年第二季度辖区旅游市场综合监管情况进行量化考核，并形成考评结果。

1月18日收到市指挥中心需增加的《涉旅商品经营户汇总表》（盘龙区1月18日第十七批），盘龙区指挥中心按照要求将数据及时导入诚信体系评价系统，共导入47家涉旅商品经营户，并委托第三方评价机构进行评分。

1月21日收到市指挥中心需增加的《涉旅商品经营户汇总表》（盘龙区1月19日第十八批），盘龙区指挥中心按照要求将数据及时导入诚信体系评价系统，共导入36家涉旅商品经营户，并委托第三方评价机构进行评分。

截止1月22日，盘龙区已完成辖区8家涉旅购物场所的视频监控安装，并在盘龙区指挥中心加装监控显示屏，采用租赁服务方式对辖区重点涉旅购物场所进行实时监控，24小时捕捉涉旅购物场所违规接待旅游团队及导游带领旅游团队进入购物场所的违规营业行为，有效督促旅游服务行业严格按照旅游市场相关规定守法经营，维护旅游市场正常秩序，规范经营行为，提高服务水平，促进辖区旅游市场健康持续发展。

1. 投诉处理情况

2021年1月15日—1月21日，12345市长投诉热线、智旅通、12301平台均无涉旅投诉件。数字旅游平台涉旅投诉件1件，投诉云南携程百事通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6件，1件投诉金沙小区，处理单位：区指挥中心，办结时长6分钟；1件投诉俊发城-闻一多公园，处理单位：区指挥中心，办结时长16分钟；1件投诉一汽马自达，处理单位：区指挥中心，办结时长7分钟；其余3件因归属地不属盘龙辖区，已上报市指挥中心处理。有效投诉件3件，办结总时长29分钟，平均办结时长9.6分钟。

2021年1月15日—1月21日，“一机游”退换货处置平台收到退换货件18件，其中2件因归属地不在盘龙辖区，已上报市指挥中心进一步处理。16件合计退货金额62480.00元，1件由区指挥中心督促商家与游客积极沟通协商处理，按平台流程完成退货；其余15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22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22日