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44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10月30日—11月5日）整治工作情况汇报如下：

1. 指挥中心工作情况

2020年11月2日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，区指挥中心负责同志及区指挥中心工作人员汇报了参加云南省“一部手机游云南”工作领导小组办公室举办的“2020年云南省游客购物‘30天无理由退货’工作培训班”培训工作情况,区指挥中心全体工作人认真贯彻落实省政府领导的讲话精神及省政府关于游客购物“30天无理由退货”工作部署和要求，进一步统一思想，建立工作长效机制，使游客购物“30天无理由退货”工作制度化、常态化。11月2日收到昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心《“一机游”投诉情况日报》，我区投诉平均办结时长较长，投诉满意度偏低，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。11月4日收到昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心的《关于昆明市2020年二季度旅游综合监管考核评价结果的通报》（昆旅指通报〔2020〕80号），盘龙区高度重视，认真贯彻落实省“22条”、“八不准”规定、市“38条”等文件精神，按照省委、省政府要求和市委、市政府部署，深入分析考评反映出的问题和原因，研究制定切实有效的监管措施，持续强化旅游市场秩序整治，全力维护昆明市旅游市场秩序。

1. 投诉处理情况

2020年10月30日—11月5日，数字旅游平台、12345市长投诉热线、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办结。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件14件，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6分钟；1件投诉宝奢购物中心（花之城），处理单位：区市场监管局，办结时长2小时16分钟；1件投诉昆明樱花国际旅行社有限公司，处理单位：区文化和旅游局，办结时长46分钟；1件投诉昆明风情国际旅行社有限公司，处理单位：区指挥中心，办结时长2小时19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1小时50分钟；1件投诉世博园中国馆，处理单位：区指挥中心，办结时长7分钟；1件投诉同德广场购物中心，处理单位：区指挥中心，办结时长9分钟；1件投诉一嗨汽车租赁公司北辰店，处理单位：区市场监管局，办结时长9分钟；1件投诉昙华寺公园，处理单位：区指挥中心，办结时长6分钟；1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19分钟。其余4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10件，办结总时长8小时7分钟，平均办结时长48.7分钟。

注：“一机游”投诉，投诉对象：风情国际旅行社，昆明风情国际旅游集团有限公司，投诉单号：202011021458555007547。办结时长过长，原因：未收到短信提示，且反馈时提示错误，已及时联系腾云公司处理。

2020年10月30日—11月5日，“一机游”退换货处置平台收到退换货件14件，其中1件因归属地不在盘龙辖区，已上报市指挥中心进一步处理，1件正在督促商家与游客积极协调处理，其余12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6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6日