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7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、政府统一安排和部署，紧紧围绕旅行社整治开展“一周一整治”工作及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130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2月14日—2月20日）整治工作情况汇报如下：

一、指挥中心工作情况

2020年2月19日收《关于报送2019年第四季度旅游市场秩序整治工作台账的通知》，区指挥中心高度重视，积极认真梳理2019年第四季度旅游市场秩序整治工作台账；2月19日收昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心96927办件，工单受理编号YNKM2020021815399360，区指挥中心根据工单信息及时与游客联系核实情况，经与游客沟通说明情况后，游客表示理解，并及时将处理结果反馈市指挥中心；2月20日收昆明市旅游市场监管综合调度指挥中心96927办件，工单受理编号YNKM2020021815399385，区指挥中心核实信息后已转区文化和旅游局按要求及时与游客协商处理。

1. 投诉处理情况

2020年2月14日—2月20日，96927平台、数字旅游平台均无涉旅投诉件，12301平台涉旅投诉件2件，1件投诉花之城豪生国际大酒店，1件投诉大理茶花旅行社昆明分公司，均已按要求及时办理；智旅通平台涉旅投诉件4件，2件投诉云南中青国际旅行社，1件投诉昆明风情国际旅行社，1件投诉云南招商国际旅行社，均转区文化和旅游局督促企业与游客协商处理并按要求及时办结。“一机游”游客投诉平台涉旅投诉件22件，5件投诉云南熊猫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12分钟、12分钟、14分钟、7分钟、17分钟；2件投诉云南携程旅游百事通国际旅行社，处理单位：区文化和旅游局，办结时长分别是35分钟、10分钟；2件投诉云南顺景国际旅行社，处理单位：区文化和旅游局，办结时长分别是17分钟、4小时35分钟；1件投诉昆明风和国际旅行社，处理单位：区文化和旅游局，办结时长1小时17分钟；1件投诉昆明风情国际旅行社，处理单位：区文化和旅游局，办结时长26分钟；1件投诉旅行社，处理单位：区指挥中心，办结时长7分钟；1件投诉公交车，处理单位：指挥中心，办结时长5分钟；2件投诉云南妙锦国际旅行社，处理单位：区文化和旅游局，办结时长分别是11分钟、54分钟。其余7件4件归属地不在盘龙辖区，已上报市指挥中心处理；2件12301平台已受理，已退回12301平台；1件已撤诉。有效投诉件15件，总的办结时长9小时39分钟，平均办结时长39分钟。

2020年2月14日—2月20日“一机游”退换货处置平台收到退换货件1件，该件于2月20日由盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心协调涉旅企业处理，游客完成退货，企业退款2800元，游客已撤销投诉。

2020年2月14日—2月20日花之城因疫情暂停营业，旅游投诉受理点暂停服务。

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）、《立项督办工作任务专报》（区政府目督办）、《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6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，并共同做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作，努力筑起疫情防护墙，坚决打赢疫情防控阻击战。

盘龙区旅游市场监管综合调度指挥中心

 2020年2月21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2月21日