

# 云南省旅游市场秩序整治工作领导小组文件

云旅整治组〔2020〕3号

## 云南省旅游市场秩序整治工作领导小组 关于2020年第二季度旅游综合监管 考核评价结果的通报

各州、市人民政府，省旅游市场秩序整治工作领导小组成员单位：

依据《云南省人民政府办公厅关于印发云南省旅游综合监管考核评价暂行办法的通知》（云政办发〔2017〕67号）和《云南省旅游市场秩序整治工作领导小组关于进一步做好全省旅游综合监管考核评价工作的通知》（云旅整治组〔2019〕2号）要求，省旅游市场秩序整治工作领导小组办公室组织对2020年第二季度全省旅游综合监管情况进行了考核评价。经省人民政府同意，现通报如下。

### 一、考评结果

#### （一）旅游I类地区州市

按得分由高到低排名：丽江市85.02分，迪庆州82.74分，昆明市81.35分，保山市81.09分，大理州79.97分，西双版纳州77.05分。

## （二）旅游Ⅱ类地区州市

按得分由高到低排名：怒江州 88.41 分，昭通市 87.92 分，文山州 83.73 分，楚雄州 83.13 分，普洱市 81.24 分，曲靖市 80.13 分，德宏州 77.91 分，临沧市 77.48 分，玉溪市 76.76 分，红河州 76.32 分。

其中，西双版纳州已连续 2 次处于同类地区后 2 位。

## 二、工作要求

1. 继续保持从严整治的思想自觉。要克服松懈麻痹意识，切实把思想和行动统一到省委、省政府有关旅游市场秩序整治的各项决策部署上来，始终坚持以高压态势、“零容忍”态度重拳整治旅游市场秩序，巩固来之不易的旅游市场秩序整治成果，坚决守护好云南旅游这块“金字招牌”。

2. 坚决落实重典治乱的措施规定。要不折不扣坚决落实旅游市场秩序整治“22 条措施”和旅游从业人员“八不准”等规定，依法依规严厉打击各类涉旅违法违规行爲，尤其对“不合理低价”、强迫购物等乱象必须坚持露头就打，坚决做到重拳整治不动摇、不放松、更严厉。

3. 不断强化综合监管工作职能。要进一步压实各级政府责任，强化属地管理责任，全面理顺各部门依照职责参与旅游市场整治的联动协作关系。依据旅游综合监管考评结果，深入分析考评反映出的问题和原因，结合本地实际，研究制定切实有效的监管措施，不断强化综合监管职能。

4. 准确把握旅游市场监管重点。下半年，随着跨省旅游的全

面恢复，中秋国庆长假到来，旅游市场综合监管压力增大，要重点抓好涉旅舆情应对处置、游客投诉“零暂存”及涉旅案件快速处置等工作，切实提高涉旅投诉和案件的处置质量和效率。

5.认真做好季度考评相关工作。要继续重视并做好季度考评有关工作，真正将其作为反映本地旅游秩序和综合监管效能的重要指标来抓。在全省旅游综合监管季度考评中排名靠前的州市要戒骄戒躁、再接再厉，继续扎实抓好旅游市场综合监管工作。排名落后的州市务必引起高度警觉、补齐短板，全面提升综合监管能力和水平。

附件：云南省 2020 年第二季度旅游综合监管考核评价情况

云南省旅游市场秩序整治  
工作领导小组（代章）

2020年9月10日

附件

## 云南省2020年第二季度旅游综合监管考核评价情况

地区	项目 得分	地区										合计 得分	排名
		综合监 管模式 运行情况(6分)	“1+16+129 +X”游客投 诉处置体系 运行情况(3 分)	涉旅企 业诚信 评价进 展情况 (13分)	涉旅安全 事故发 生情况 (10 分)	受到上级 通报批评、 约谈、问 责等处理 情况(10 分)	发生涉旅 负面情 况(10 分)	游客投 诉率(9 分)	游客投 诉处置 效率 (9分)	游客投 诉处置 满意度 (20分)	游客体 验满意 度(10 分)		
I类地区	丽江市	5.7	3	13	10	9.5	10	5.4	7.2	11.86	9.36	85.02	1
	迪庆州	5.7	2.5	11.5	10	9.5	10	3.6	5.4	15.33	9.21	82.74	2
	昆明市	5	3	13	10	9	10	0	9	12.89	9.46	81.35	3
	保山市	4.8	2.75	13	10	9.5	10	9	0	12.22	9.82	81.09	4
	大理州	4.7	2.75	13	10	8.5	10	7.2	1.8	12.5	9.52	79.97	5
	西双版纳州	4.5	2.75	13	10	10	10	1.8	1.8	14	9.2	77.05	6
II类地区	怒江州	4.8	2.25	13	10	10	10	9	2	18	9.36	88.41	1
	昭通市	4.5	3	12	10	10	10	8	5	16	9.42	87.92	2
	文山州	5.1	2.75	13	10	10	10	4	6	13.5	9.38	83.73	3
	楚雄州	4.2	2.25	13	10	10	10	6	4	14.54	9.14	83.13	4
	普洱市	4.2	2.5	11.5	10	9.5	10	5	1	18	9.54	81.24	5
	曲靖市	4.2	3	11	10	9.5	10	2	8	12.83	9.6	80.13	6
	德宏州	5.4	2.75	12.5	10	10	10	3	9	6	9.26	77.91	7
	临沧市	3.9	2	12.3	10	10	10	7	0	12.95	9.33	77.48	8
	玉溪市	5.1	3	12.5	10	10	10	0	7	9.91	9.25	76.76	9
	红河州	4.8	2	13	10	10	10	1	3	12.86	9.66	76.32	10

## 扣分说明:

一、综合监管模式完善运行。一是综合调度指挥中心建设:各州、市均无扣分情形。二是综合调度指挥中心运行:昆明市、大理州因对旅游市场综合监管不力,分别扣1分。三是涉旅案件查处及公布:丽江市因交通部门上报案例中无较大涉旅案件,扣0.3分;迪庆州因市场监管部门上报案例中无较大涉旅案件,扣0.3分;西双版纳州因公安和市场监管部门无案件上报扣1.2分,交通部门上报案例中无较大涉旅案件扣0.3分;大理州因交通部门上报案例中无较大涉旅案件扣0.3分;保山市因公安、市场监管和交通部门上报案例中均无较大涉旅案件扣0.9分,被省税务局通报稽查案件扣0.3分;曲靖市因文化旅游、公安部门无案件上报扣1.2分,市场监管和交通部门上报案例中无较大涉旅案件扣0.6分;玉溪市因文化旅游部门上报案例不符合要求扣0.6分,交通部门上报案例中无较大涉旅案件扣0.3分;昭通市因旅游、市场监管部门无案件上报扣1.2分,交通部门上报案例中无较大涉旅案件扣0.3分;楚雄州因公安、市场监管和交通部门均无案件上报扣1.8分;红河州因文化旅游、交通部门上报案例中无较大涉旅案件扣0.6分,市场监管部门无案件上报扣0.6分;文山州因公安、市场监管和交通部门上报案例中无较大涉旅案件扣0.9分;普洱市因文化旅游、市场监管部门无案件上报扣1.2分,公安、交通部门无较大涉旅案件扣0.6分;德宏州因公安、交通部门上报案例中无较大涉旅案件扣0.6分;怒江州因公安、交通部门上报案例中无较大涉旅案件扣0.6分,市场监管部门上报的较大涉旅案件不在考评时间内扣0.3分,被省税务局通报稽查案件扣0.3分;临沧市因文化旅游、公安和市场监管部门无案件上报扣1.8分,交通部门上报案例中无较大涉旅案件扣0.3分。

二、“1+16+129+X”游客投诉处置体系运行。一是投诉5分钟内未响应：迪庆州有2件扣0.5分；西双版纳州有1件扣0.25分；保山市有1件扣0.25分；大理州有1件扣0.25分；临沧市有6件扣1.0分；红河州有5件扣1.0分；怒江州有3件扣0.75分；普洱市有2件扣0.5分；楚雄州有3件扣0.75分；文山州有1件扣0.25分；德宏州有1件扣0.25分。二是投诉超24小时未办结：各州、市均无扣分情形。三是24小时投诉办结率未达95%：各州、市均无扣分情形。

三、涉旅企业诚信评价进展。一是诚信评价基础工作考评：各州、市均无扣分情形。二是诚信评价完成率考评：临沧市因住宿经营户（应评数1422家，已评数1392家）评价完成率97.89%，未达到二季度任务目标扣0.7分。三是诚信评价质量考评：迪庆州因抽查发现有1家涉旅企业品质指数评分未上传附件扣1分，1家涉旅企业品质指数评分附件不足以支撑评价结果扣0.5分；曲靖市因抽查发现有2家涉旅企业品质指数评分未上传附件扣2分；玉溪市因抽查发现有1家涉旅企业品质指数评分附件不足以支撑评价结果扣0.5分；昭通市因抽查发现有1家涉旅企业品质指数评分未上传附件扣1分；普洱市因抽查发现有3家涉旅企业品质指数评分附件不足以支撑评价结果扣1.5分；德宏州因抽查发现有1家涉旅企业品质指数评分附件不足以支撑评价结果扣0.5分。四是诚信评价结果运用考评：各州、市均无扣分情形。

四、涉旅安全事故。全省没有发生涉旅安全事故，各州、市均无扣分情形。

五、上级通报批评、约谈、问责。昆明市有1次涉旅企业受到通报批评情形（取消星级）扣1分；保山市有1次涉旅企业受到通报批评情形（限期整改）扣0.5分；丽江市有1次涉旅企业受到通报批评情形（限期整改）

扣0.5分；大理州有3次涉旅企业受到通报批评情形（限期整改）扣1.5分；迪庆州有1次涉旅企业受到通报批评情形（限期整改）扣0.5分；曲靖市有1次涉旅企业受到通报批评情形（限期整改）扣0.5分；普洱市有1次涉旅企业受到通报批评情形（限期整改）扣0.5分。

#### 六、涉旅负面舆情。各州、市均未扣分。

七、游客投诉率。按百万人次投诉率（PPM）由高到低排名：旅游Ⅰ类地区的昆明市排首位扣9分，西双版纳州排第二位扣7.2分，迪庆州排第三位扣5.4分，丽江市排第四位扣3.6分，大理州排第五位扣1.8分，保山市排末位不扣分。旅游Ⅱ类地区的玉溪市排首位扣9分，红河州排第二位扣8分，曲靖市排第三位扣7分，德宏州排第四位扣6分，文山州排第五位扣5分，普洱市排第六位扣4分，楚雄州排第七位扣3分，临沧市排第八位扣2分，昭通市排第九位扣1分，怒江州排末位不扣分。

八、游客投诉处置效率。按投诉处理平均办结时长由高到低排名：旅游Ⅰ类地区的保山市排首位扣9分，大理州排第二位扣7.2分，西双版纳州排第二位扣7.2分，迪庆州排第四位扣3.6分，丽江市排第五位扣1.8分，昆明市排末位不扣分。旅游Ⅱ类地区的临沧市排首位扣9分，普洱市排第二位扣8分，怒江州排第三位扣7分，红河州排第四位扣6分，楚雄州排第五位扣5分，昭通市排第六位扣4分，文山州排第七位扣3分，玉溪市排第八位扣2分，曲靖市排第九位扣1分，德宏州排末位不扣分。

---

抄送：陈豪、阮成发、刘慧晏、陈舜、刘洪建、杨杰、蒋兴明同志。

---

云南省旅游市场秩序整治工作领导小组办公室

2020年9月10日印发

---

