

云南省旅游市场秩序整治工作领导小组文件

云旅整治组〔2021〕1号

云南省旅游市场秩序整治工作领导小组 关于2020年第三季度旅游综合监管 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年第三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：保山市88.62分，丽江市85.66分，西双版纳州85.56分，昆明市80.15分，大理州76.08分，迪庆

州 70.94 分。

（二）旅游 II 类地区州市

按得分由高到低排名：昭通市 87.96 分，红河州 84.68 分，怒江州 80.47 分，曲靖市 80.34 分，普洱市 79.84 分，文山州 79.56 分，临沧市 78.79 分，玉溪市 77.05 分，楚雄州 74.57 分，德宏州 67.07 分。

其中，大理州已连续 2 次处于同类地区后 2 位。

二、工作要求

各州、市要坚持目标导向、问题导向、效能导向，以高度的政治责任感做好旅游市场综合监管工作，不断完善旅游监管工作机制，提升旅游综合监管能力和水平；要一以贯之抓好旅游市场整治工作，坚决做到态度不摇摆，问题不掩盖，矛盾不回避；要继续以最坚决的态度、最严厉的措施，严格实施旅游市场秩序整治“22 条措施”和旅游从业人员“八不准”规定，依法依规严厉打击各类旅游市场违法行为，对“不合理低价”、强迫购物以及严重损害云南旅游形象的违法违规行露头就打，坚决守护好云南旅游这块金字招牌。

附件：云南省 2020 年第三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）

2021 年 1 月 14 日

附件

云南省2020年第三季度旅游综合监管考核评价情况

地区	项目 得分	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 诚信经营价 值评价 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 面舆情情况 (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)	合计 得分	排名
		地区											
I类地区	保山市	5.1	3	12.5	10	10	10	9	7.2	12	9.82	88.62	1
	丽江市	6	3	13	10	10	10	7.2	3.6	13.48	9.38	85.66	2
	西双版纳州	5.1	3	10	10	10	10	5.4	9	14.02	9.04	85.56	3
	昆明市	6	2.75	13	10	9	9	1.8	5.4	12.86	9.34	80.15	4
	大理州	6	2	13	10	9	9	3.6	0	12.95	9.53	76.08	5
	迪庆州	5.4	2	10	10	10	10	0	1.8	12.77	8.97	70.94	6
	昭通市	5.1	3	9	10	10	10	8	8	16	8.86	87.96	1
	红河州	5.1	2	11.5	10	10	10	3	7	16.32	9.76	84.68	2
	怒江州	4.5	2.5	11	10	10	10	6	5	12	9.47	80.47	3
	曲靖市	3.9	2.25	10	10	10	10	2	9	13.64	9.55	80.34	4
II类地区	普洱市	5.1	2.75	8	10	10	10	4	4	16.36	9.63	79.84	5
	文山州	4.8	2.25	13	10	10	10	7	1	12.36	9.15	79.56	6
	临沧市	3.9	2.5	9.8	10	10	10	9	2	12	9.59	78.79	7
	玉溪市	4.8	3	10	10	10	10	1	6	13.43	8.82	77.05	8
	楚雄州	4.8	2	9	10	10	10	5	3	13.56	7.21	74.57	9
	德宏州	3.9	1.5	10.5	10	10	10	0	0	13.09	8.08	67.07	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:各州市均无扣分情形。三是涉旅案件查处及公布:迪庆州因被省国税局通报迪庆税务局涉旅行业新增欠税率最高,扣0.3分。交通部门无较大涉旅案件扣0.3分;西双版纳州因市场监管部门无涉旅案件上报扣0.6分,交通部门无较大涉旅案件扣0.3分;保山市因文化和旅游部门无涉旅案件上报扣0.6分,交通部门无较大涉旅案件扣0.3分;临沧市因文旅、公安、市场监管部门无涉旅案件上报各扣0.6分,交通部门无较大涉旅案件扣0.3分;曲靖市因文旅、公安、交通部门无涉旅案件上报各扣0.6分,市场监管部门无较大涉旅案件扣0.3分;玉溪市因公安、交通部门无较大涉旅案件各扣0.6分,市场监管部门上报的案件不符合涉旅案件要求扣0.6分;昭通市因文化和旅游部门无涉旅案件上报扣0.6分,交通部门无较大涉旅案件扣0.3分;楚雄州因市场监管部门无涉旅案件上报扣0.6分,公安、交通部门无较大涉旅案件扣0.6分;红河州因文旅、市场监管、交通部门无较大涉旅案件各扣0.3分;文山州因文旅、交通部门无较大涉旅案件各扣0.3分,市场监管部门无涉旅案件上报扣0.6分;普洱市因市场监管部门无涉旅案件上报扣0.6分,交通部门无较大涉旅案件扣0.3分;德宏州因被省国税局通报德宏税务局涉旅行业新增欠税率最高,扣0.3分。文旅部门无涉旅案件上报扣0.6分,公安部门无较大涉旅案件扣0.3分,市场监管部门无涉旅案件上报扣0.6分,交通部门无较大涉旅案件扣0.6分,市场监管部门无较大涉旅案件上报扣0.6分,交通部门无较大涉旅案件上报扣0.6分,市场监管部门无较大涉旅案件上报扣0.6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10件扣1.0分；大理州有11件扣1.0分；昆明市有1件扣0.25分；楚雄州有7件扣1.0分；红河州有4件扣1.0分；曲靖市有3件扣0.75分；文山州有2件扣0.5分；临沧市有2件扣0.5分；怒江州有2件扣0.5分；普洱市有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：文山州有1件扣0.25分；德宏州有1件扣0.25分。三是24小时投诉办结率未达95%：德宏州办结率91.67%扣1.0分。

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1387家）评价完成率98%，未达到三季度任务目标扣0.7分。三是诚信评价质量考评：迪庆州因抽查发现有5家涉旅企业品质指数评分未上传附件扣3分；西双版纳州因抽查发现有3家涉旅企业品质指数评分未上传附件扣3分；保山市因抽查发现有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；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未上传附件扣1分；昭通市因抽查发现有2家涉旅企业品质指数评分未上传附件扣2分；楚雄州因抽查发现有3家涉旅企业品质指数评分未上传附件扣3分；红河州因抽查发现有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；普洱市因抽查发现有3家涉旅企业品质指数评分未上传附件扣3分；德宏州因抽查发现有1家涉旅企业品质指数评分未上传附件扣3分；临沧市因抽查发现有1家涉旅企业品质指数评分未上传附件扣0.5分。四是诚信评价结果运用考评：曲靖市因有6家企业监管期满未上传任何整改记录扣1分；玉溪市因无任何企业进入重点监管扣2分；昭通市因无任何企业进入重点监管，且有6家企业监管期满未上传任何整改记录扣2分；楚雄州因有10家企业监管期满未上传

任何整改记录扣1分；普洱市因无任何企业进入重点监管，且有1家企业监管期满未上传任何整改记录扣2分；德宏州因无任何企业进入重点监管扣2分；怒江州因无任何企业进入重点监管，且有16家企业监管期满未上传任何整改记录扣2分；临沧市因无任何企业进入重点监管扣2分。

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。昆明市因“拼多多”事件，被省人民政府通报旅游市场秩序整治不力，扣1分；大理州因“大理茶花旅行社”事件，被省人民政府通报旅游市场秩序整治不力，扣1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类地区的迪庆州排首位扣9分，昆明市排第二位扣7.2分，大理州排第三位扣5.4分，西双版纳州排第四位扣3.6分，丽江市排第五位扣1.8分，保山市排末位不扣分。旅游II类地区的德宏州排首位扣9分，玉溪市排第二位扣8分，曲靖市排第三位扣7分，红河州排第四位扣6分，普洱市排第五位扣5分，楚雄州排第六位扣4分，怒江州排第七位扣3分，文山州排第八位扣2分，昭通市排第九位扣1分，临沧市排末位不扣分。

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类地区的大理州排首位扣9分，迪庆州第二位扣7.2分，丽江市排第三位扣5.4分，昆明市排第四位扣3.6分，保山市排第五位扣1.8分，西双版纳州排末位不扣分。旅游II类地区的德宏州排首位扣9分，文山州排第二位扣8分，临沧市排第三位扣7分，楚雄州排第四位扣6分，普洱市排第五位扣5分，怒江州排第六位扣4分，玉溪市排第七位扣3分，红河州排第八位扣2分，昭通市排第九位扣1分，曲靖市排末位不扣分。

抄送：阮成发、王子波、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 2021年1月14日印发

