楚雄州旅游市场秩序整治工作领导小组办公室文件

楚旅整治办〔2021〕2号

楚雄州旅游市场秩序整治工作领导小组办公室关于2020年第四季度旅游市场综合监管考核和对县市旅游综合监管考核情况的通报

各县市人民政府、州旅游市场秩序整治工作领导小组成员单位：

经州旅游市场秩序整治工作领导小组研究同意，现将2020年第四季度旅游市场综合监管和对县市旅游综合监管考核情况通报如下。

一、综合监管模式完善运行（总分6分）

楚雄市文化和旅游局上报1件重大涉旅案件不扣分，市场监管、公安、交通未上报重大涉旅案件，每个部门扣0.5分，共计扣1.5分，得分4.5分。

南华县公安局上报1件，市场监管局上报3件行政案件，但均不符合重大涉旅案件范畴，参照省厅考核扣分标准，每

个部门酌情扣 0.25 分，文化、交通未上报重大涉旅案件，每个部门扣 0.5 分，共计扣 1.5 分，得 4.5 分。

永仁县交通部门上报一件涉旅案件不扣分，文化、公安、市场监管未上报重大涉旅案件，每个部门扣 0.5 分，共计扣 1.5 分，得 4.5 分。

禄丰县文旅部门上报 2 件涉旅案件不扣分，公安、交通、市场监管部门未上报重大涉旅案件，每个部门扣 0.5 分，共计扣 1.5 分，得 4.5 分。

姚安县交通部门上报一件涉旅案件不扣分，文化、公安、市场监管未上报重大涉旅案件，每个部门扣 0.5 分，共计扣 1.5 分，得 4.5 分。

牟定县交通部门上报 5 件、公安上报 2 件、市场监管上报 1 件行政案件，但均不符合重大涉旅案件范畴，参照省厅考核扣分标准，每个部门酌情扣 0.25 分，文旅部门未上报重大涉旅案件扣 0.5 分，共计扣 1.25 分，得 4.75 分。

其他 4 个县各主要涉旅部门(公安、市场监管、文化和旅游、交通)均未上报较大涉旅案件，每个部门扣 0.5 分，共计扣 2 分，得 4 分。

各县市得分情况：牟定县 4.75 分，姚安县 4.5 分，禄丰县 4.5 分，永仁县 4.5 分，楚雄市 4.5 分，南华县 4.5 分，双柏县 4 分，元谋县 4 分，武定县 4 分，大姚县 4 分。

二“1+16+129+X”旅游投诉处置体系运行情况（总分 3 分）

（一）投诉 5 分钟内未响应情况。楚雄市、永仁县各有 1 起投诉超时响应，各扣 0.25 分，其余各县无扣分。

（2）投诉超 24 小时未办结情况。各县市无扣分。

（3）24 小时投诉办结率未达 95%情况。各县市无扣分。

（4）有效建立游客投诉处置运行机制情况。各县市无扣分。

各县市得分情况：姚安县 3 分，双柏县 3 分，牟定县 3 分，南华县 3 分，大姚县 3 分，元谋县 3 分，武定县 3 分，禄丰县 3 分，楚雄市 2.75 分，永仁县 2.75 分。

三、涉旅企业诚信评价进展（总分 13 分）

根据省对州的抽查情况，**在涉旅企业品质指数评分方面：**楚雄市 3 家涉旅企业品质指数评分未上传附件扣 1.29 分，姚安县 2 家涉旅企业品质指数评分未上传附件扣 0.86 分，南华县 1 家涉旅企业品质指数评分未上传附件扣 0.43 分，武定县 1 家涉旅企业品质指数评分未上传附件扣 0.43 分。**在重点企业监管方面：**大姚县 8 家企业监管期满未上传任何整改记录扣 0.8 分，永仁县 2 家企业监管期满未上传任何整改记录扣 0.2 分，其余县均未扣分。

各县市得分情况：牟定县 13 分，禄丰县 13 分，双柏县 13 分，元谋县 13 分，永仁县 12.8 分，南华县 12.57 分，武定县 12.57 分，大姚县 12.2 分，姚安县 12.14 分，楚雄市 11.71 分。

四、涉旅安全事故（总分 10 分）

各县市均未扣分，得分情况：楚雄市10分，双柏县10分，牟定县10分，南华县10分，姚安县10分，大姚县10分，永仁县10分，元谋县10分，武定县10分，禄丰县10分。

五、上级通报批评、约谈、问责（总分10分）

各县市均未扣分，得分情况：楚雄市10分，双柏县10分，牟定县10分，南华县10分，姚安县10分，大姚县10分，永仁县10分，元谋县10分，武定县10分，禄丰县10分。

六、涉旅负面舆情（总分10分）

各县市均未扣分，得分情况：楚雄市10分，双柏县10分，牟定县10分，南华县10分，姚安县10分，大姚县10分，永仁县10分，元谋县10分，武定县10分，禄丰县10分。

七、游客投诉率（总分9分，基础分7分）

省对州四季度考核我州扣2分得7分，因此，各县市的基础分为7分。以省对我州纳入考核投诉量（7件）为基数，按照投诉率由高到低排名，依次为禄丰县3件，楚雄市2件，元谋县1件，南华县1件，分别扣1.8分、1.6分、1.2分、1.2分，其余县没有投诉均未扣分，得7分。

各县市得分情况：牟定县7分，姚安县7分，双柏县7分，永仁县7分，武定县7分，大姚县7分，南华县5.8分，元谋县5.8分，楚雄市5.4分，禄丰县5.2分。

八、游客投诉处置效率（总分为 9 分，基础分 7 分）

我州四季度考核全州平均办结时长在全省二类城市排名第 8 扣 2 分得 7 分，因此，各县市的基础分为 7 分。省对州纳入考核的 20 件投诉中，我州平均办结时长为 78 分钟，其中：有 4 起超过全州平均办结时长，楚雄市 1 起扣 0.5 分；禄丰县 1 起扣 0.5 分；大姚县 1 起扣 0.5 分，永仁县 1 起扣 0.5 分，其余县均未扣分。

各县市得分情况：牟定县 7 分，姚安县 7 分，双柏县 7 分，元谋县 7 分，南华县 7 分，武定县 7 分，禄丰县 6.5 分，永仁县 6.5 分，楚雄市 6.5 分，大姚县 6.5 分。

九、游客投诉处置满意度（总分 20 分，基础分 17.09 分）

全州四季度考核扣 2.91 分得 17.09 分，因此，各县市的基础分为 17.09 分。省对州列入考核的 12 件投诉中，基本满意 4 件不扣分不加分。满意 8 件（楚雄市 1 件，禄丰县 5 件，武定县 1 件，元谋县 1 件，南华县 1 件），每件加 0.2 分。

各县市得分情况：禄丰县 18.09 分，楚雄市 17.29 分，武定县 17.29 分，南华县 17.29 分，元谋县 17.29 分，双柏县 17.09 分，牟定县 17.09 分，姚安县 17.09 分，大姚县 17.09 分，永仁县 17.09 分。

十、工作加分（总分 10 分）

楚雄市：1.办理涉旅行政处罚案件 1 件加 1 分。**2.**积极

开展旅游市场巡查，组织联合执法行动 1 场次加 1 分。3.办结 16 起退货，每起加 0.1，加 1.6 分。4.季度内组织涉旅企业召开会议加 1 分。5.季度内有涉旅企业纳入重点监管名单加 1 分。共计得分 5.6 分。

双柏县：1.召开专题会议，研究部署本辖区旅游市场综合监管工作加 1 分。2.季度内组织涉旅企业召开会议加 1 分。3.积极开展旅游市场巡查，组织联合执法行动 1 场次加 1 分。共计得分 3 分。

牟定县：1.召开专题会议，研究部署本辖区旅游市场综合监管工作加 1 分。2.季度内有涉旅企业纳入重点监管名单加 1 分。3.积极开展旅游市场巡查，组织联合执法行动 1 场次加 1 分。4.季度内组织涉旅企业召开会议，提高企业自律意识加 1 分，共计得分 4 分。

南华县：1.召开专题会议，研究部署本辖区旅游市场综合监管工作加 1 分 2.积极开展旅游市场巡查，组织联合执法行动 1 场次，加 1 分。共计得分 2 分。

姚安县：1.召开专题会议，研究部署本辖区旅游市场综合监管工作加 1 分。2.季度内有涉旅企业纳入重点监管名单加 1 分。3.积极开展旅游市场巡查，组织联合执法行动 1 场次加 1 分。4.季度内组织涉旅企业召开会议，提高企业自律意识加 1 分。5.成员单位办理查处涉旅行政案件 1 件加 1 分，共计得分 5 分。

大姚县：1.积极开展旅游市场巡查，组织联合执法行动

1 场次加 1 分。共计得分 1 分。

永仁县：1.召开专题会议，研究部署本辖区旅游市场综合监管工作加 1 分。2、积极开展旅游市场巡查，组织联合执法行动 1 场次加 1 分。3.成员单位办理查处涉旅行政案件 1 件加 1 分共计得分 3 分。

元谋县：1.召开专题会议，研究部署本辖区旅游市场综合监管工作加 1 分。2.季度内组织涉旅企业召开会议加 1 分。3.积极开展旅游市场巡查，组织联合执法行动 1 场次加 1 分。共计得分 3 分。

武定县：1.积极开展旅游市场巡查，组织联合执法行动 1 场次加 1 分。2.召开专题会议，研究部署本辖区旅游市场综合监管工作加 1 分，共计得分 2 分。

禄丰县：1.召开了“禄丰县 2020 年旅游市场秩序整治工作会议”加 1 分。2.积极开展旅游市场巡查，组织联合执法行动 1 场次加 1 分。3.季度内有涉旅企业纳入重点监管名单加 1 分。4.文旅部门办理涉旅行政案件 2 件加 2 分，共计得分 5 分。

根据《楚雄州旅游综合监管考核评价办法（试行）》，对各县市考核结果，按分值从高到低排名依次为：牟定县 85.84 分，姚安县 85.73 分，禄丰县 85.29 分，双柏县 84.09 分，楚雄市 83.75 分，永仁县 83.64 分，元谋县 83.09 分，武定县 82.86 分，南华县 82.16 分，大姚县 80.79 分。

从第四季度旅游市场综合监管和对县市旅游综合监管

考核情况来看，各县市投诉办结时长均比三季度有较大提高，三季度我州投诉处置办结时长为 122 分钟，四季度提高为 78 分钟；投诉处置满意度较上季度也有了较大提升，三季度 23 件投诉中有 6 件为满意，16 件基本满意，1 件不满意。四季度各县市投诉处置员工作认真负责，积极与游客进行沟通，取得理解与支持，从而起到很好的效果，11 件投诉中有 7 件满意。但是，涉旅企业诚信评价考核中省对州抽查 10 家涉旅企业，有 7 家不合格，值得引起重视，各县市文旅部门要对涉旅重点监管企业适时进行监控，并上传相关附件材料，监管期满后要及时上传整改记录，争取在以后的考核中取得更好的成绩。

楚雄州旅游市场综合整治工作领导小组办公室

2021 年 2 月 23 日

楚雄州旅游市场秩序整治工作领导小组办公室　2021 年 2 月 23 日印发

楚雄州2020年第四季度旅游市场综合监管考核评价情况表

项目 地区	综合监管模式完善运行情况（6分）	“1+16+129+X”旅客拆处置体系运行情况（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）	发生涉旅负面舆情情况（10分）	游客投诉率（9分）州考核得分7分	游客投诉处置效率（9分）州考核得7分	游客投诉处置满意度（20分）州考核得17.09分	工作加分（10分）	合计得分	排名
牟定县	4.75	3	13	10	10	10	7	7	17.09	4	85.84	1
姚安县	4.5	3	12.14	10	10	10	7	7	17.09	5	85.73	2
禄丰县	4.5	3	13	10	10	10	5.2	6.5	18.09	5	85.29	3
双柏县	4	3	13	10	10	10	7	7	17.09	3	84.09	4
楚雄市	4.5	2.75	11.71	10	10	10	5.4	6.5	17.29	5.6	83.75	5
永仁县	4.5	2.75	12.8	10	10	10	7	6.5	17.09	3	83.64	6
元谋县	4	3	13	10	10	10	5.8	7	17.29	3	83.09	7
武定县	4	3	12.57	10	10	10	7	7	17.29	2	82.86	8
南华县	4.5	3	12.57	10	10	10	5.8	7	17.29	2	82.16	9
大姚县	4	3	12.2	10	10	10	7	6.5	17.09	1	80.79	10