

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〔2020〕6号

楚雄州旅游市场秩序整治工作领导小组办公室 关于2020年一季度对县市旅游综合 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年一季度对州旅游市场秩序整治工作领导小组成员单位考核情况及县市旅游综合监管考核情况通报如下。

一、州旅游市场秩序整治工作领导小组成员单位考核情况通报

按省对州旅游综合监管考核情况，楚雄州税务局因涉旅行业新增欠税率列最后一名，扣0.3分；州公安局、州市场

监管局、州文化和旅游局、州交通运输局没有案件上报，扣 2.4 分，合计扣 2.7 分。

二、十县市旅游综合监管考核情况通报

（一）综合监管模式完善运行（总分 6 分，省对州考核扣 2.4 分，实际分值为 3.6 分）

各县市各主要涉旅部门(公安、市场监管、文化和旅游、税务、交通)未上报较大涉旅案件(含案件名称、具体案情、查处结果)扣 2.4 分,南华县涉旅行业新增欠税率列全州最后一名，扣 0.3 分。

各县市得分情况：楚雄市 3.6 分，双柏县 3.6 分，牟定县 3.6 分，南华县 3.3 分，姚安县 3.6 分，大姚县 3.6 分，永仁县 3.6 分，元谋县 3.6 分，武定县 3.6 分，禄丰县 3.6 分。

（二）“1+16+129+X”旅游投诉处置体系运行情况（省对州考核无扣分，实际分值为 3 分）

1、投诉 5 分钟内未响应情况。全州共有 4 起超时响应。其中楚雄市、大姚县、元谋县、永仁县各 1 件，分别扣 0.25 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。

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

（三）涉旅企业诚信评价进展（总分 13 分，省对州考

核扣 2 分，实际会值为 11 分)

因省对我州考核无重点监管企业扣 2 分，得 11 分，基础分为 11 分。

各县市得分情况：楚雄市 11 分，双柏县 11 分，牟定县 11 分，南华县 11 分，姚安县 11 分，大姚县 11 分，永仁县 11 分，元谋县 11 分，武定县 11 分，禄丰县 11 分。

(四) 涉旅安全事故 (省对州考核无扣分，实际分值为 10 分)

各县市无扣分，基础分 10 分。

各县市得分情况：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 (省对州考核无扣分，实际分值为 10 分)

各县市无扣分，基础分为 10 分。

各县市得分情况：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 (省对州考核无扣分，实际分值为 10 分)

各县市无扣分，基础分为 10 分。

各县市得分情况：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。

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，省对州考核扣8分，基础分1分)

省对州一季度考核扣8分得1分，基础分为1分。按照投诉率由高到低排名，依次为楚雄市，元谋县，大姚县，永仁县，分别扣0.4分、0.3分、0.2分、0.1分，其余县均未扣分，得1分。

各县市得分情况：楚雄市0.6分，双柏县1分，牟定县1分，南华县1分，姚安县1分，大姚县0.8分，永仁县0.9分，元谋县0.7分，武定县1分，禄丰县1分。

(八) 游客投诉处置效率 (总分为9分，省对州考核扣5分，基础分4分)

我州一季度考核扣5分得4分，基础分为4分。全州处置效率依次排序：楚雄市3小时8分钟，元谋县1小时19分钟，永仁县1小时16分钟，大姚县0小时36分钟，武定县0小时7分钟。全州平均时长2.8小时，按超过全州平均办结时长每件扣0.5分，扣完为止计算，各县市得分情况为：楚雄市有4件超过全州平均时长，扣2分，得分2分。

各县市得分情况：楚雄市2分，双柏县4分，牟定县4分，南华县4分，姚安县4分，大姚县4分，永仁县4分，元谋县4分，武定县4分，禄丰县4分。

(九) 游客投诉处置满意度 (总分20分，省对州考核扣8.23分，基础分11.77分)

全州一季度考核扣 8.23 分得 11.77 分，基础分为 11.77 分。

全州列入考核的 16 件投诉中，游客回复不满意 0 件，基本满意（二星）14 件（其中：楚雄市 10 件，元谋县 2 件，大姚县 2 件），满意（三星）2 件（元谋县 1 件，永仁县 1 件）。

各县市得分情况：楚雄市 7.1 分，双柏县 11.77 分，牟定县 11.77 分，南华县 11.77 分，姚安县 11.77 分，大姚县 7.1 分，永仁县 11.77 分，元谋县 8.63 分，武定县 11.77 分，禄丰县 11.77 分。

（十）综合评价（总分 10 分）

根据《楚雄州旅游综合监管考核评价办法（试行）》，各县市综合评价得分为：楚雄市 8 分，双柏县 8 分，牟定县 8 分，南华县 8 分，姚安县 8 分，大姚县 8 分，永仁县 8 分，元谋县 8 分，武定县 8 分，禄丰县 8 分。

经州旅游市场秩序整治领导小组办公室综合考核，各县市考核分值按从高到低排名依次为：双柏县 72.37 分，牟定县 72.37 分，姚安县 72.37 分，武定县 72.37 分，禄丰县 72.37 分，南华县 72.07 分，永仁县 72.02 分，元谋县 68.68 分，大姚县 68.25 分，楚雄市 65.05 分。

三、有关要求

各县市要继续贯彻落实 2017 年出台的《云南省旅游市场秩序整治工作措施》、2018 年出台的《关于加快推进旅游

转型升级的若干意见》及 2019 年出台的《云南省旅游从业人员“八不准”规定》等文件，完善监管机制，结合当地实际，狠抓难点、热点、重点旅游市场监管，按照省州党委政府部署和人民对良好旅游市场秩序的期盼，保持旅游市场整治高压态势，坚决根除“不合理低价游”、破除“以购养游”经营模式，实现全州旅游市场秩序的根本好转。

楚雄州旅游市场综合整治工作领导小组办公室

2020 年 8 月 5 日

楚雄州旅游市场秩序整治工作领导小组办公室 2020 年 8 月 10 日印发

楚雄州 2020 年第一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 (3.6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 (11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 (1 分)	游客投诉 处置效率 (4分)	游客投 诉处置 满意度 (11.77 分)	综合 评价 (10 分)	合 计 得 分	排名
楚雄市	3.6	2.75	11	10	10	10	0.6	2	7.1	8	65.05	6
双柏县	3.6	3	11	10	10	10	1	4	11.77	8	72.37	1
牟定县	3.6	3	11	10	10	10	1	4	11.77	8	72.37	1
南华县	3.3	3	11	10	10	10	1	4	11.77	8	72.07	2
姚安县	3.6	3	11	10	10	10	1	4	11.77	8	72.37	1
大姚县	3.6	2.75	11	10	10	10	0.8	4	7.1	8	68.25	5
永仁县	3.6	2.75	11	10	10	10	0.9	4	11.77	8	72.02	3
元谋县	3.6	2.75	11	10	10	10	0.7	4	8.63	8	68.68	4
武定县	3.6	3	11	10	10	10	1	4	11.77	8	72.37	1
禄丰县	3.6	3	11	10	10	10	1	4	11.77	8	72.37	1