附件2

砚山县旅游市场综合监管考核评价暂行办法

（征求意见稿）

为贯彻落实《文山州旅游市场综合监管考核评价暂行办法》，强化砚山县旅游市场秩序监管责任，确保工作措施落到实处，制定本办法。

一、考核评价内容

（一）县属涉旅部门、涉旅乡（镇）监管效能

重点考核评价县属涉旅部门、乡（镇）人民政府落实旅游市场监管领导责任和及时处置重大问题、创新旅游市场综合监管机制、涉旅投诉案件、旅游购物退货处置效率、舆情管控、安全事故预防以及因旅游市场监管不到位受到处理的情况。具体为：政府综合监管模式完善运行情况、“1+16+129+X”游客投诉、退货处置体系运行情况、涉旅企业诚信评价进展情况、涉旅安全事故发生情况、受上级通报批评、约谈、问责等处理情况、发生涉旅负面舆情情况、游客投诉率、投诉处置率等（详见附件）。

（二）游客评价

重点考核评价团队游客在县内旅行社服务（网点）安排行程内的有效投诉情况；散客在旅游期间涉及旅游要素和社会管理等方面的有效投诉情况，以及游客对旅游市场环境、市场秩序、行业服务、投诉处理等方面的满意度情况。具体为：游客投诉处置满意度、游客体验满意度。

二、考核评价方式及结果运用

（一）考核评价方式

考核评价工作总体采取“通报”、“排名”、“考核”的方式，由县旅游市场综合监管调度指挥中心（以下简称指挥中心），根据各涉旅部门上报材料、“一部手机游云南”综合监管平台数据和深入实地检查等开展考核评价工作。

（二）考核结果应用

县旅游市场综合监管调度指挥中心根据考核结果，对旅游市场综合监管机制不健全、运行不畅、游客体验较差的部门加大督促检查力度。同时，将考核结果反馈县政府督查室和县纪委、监委，作为综合考核评价和问责的依据。

三、考核要求

（一）各部门和涉旅乡（镇）必须建立旅游市场综合监管领导小组，制定诚信评价方案，有专人负责落实监管工作，做到信息报送及时、准确不漏报。

（二）建立健全效能投诉受理工作机制。各部门和涉旅乡（镇）要正确受理效能问题投诉,有投诉案件的要组织调查、协调。

（三）按照《砚山县旅游市场综合监管考核评价表》（详见附件）考核评价事项，由各涉旅部门、涉旅乡（镇）提供考核评价电子台账和依据“一部手机游云南”平台数据进行量化考评，并进行排名。各涉旅部门、涉旅乡（镇）需提供的电子台账于每季度最后一个月25 日前报县旅游市场综合监管调度指挥中心。

（四）县指挥中心统一受理、分配、分解、反馈游客投诉及问题反映。接到游客投诉需在5分钟内响应，付合旅游投诉处理办法受理予件的，20小时内办结，办结率达到95%以上。并提出答辩事实、理由和证据，依据《旅游投诉处理办法》处理终结，避免发生涉旅负面舆情情况。

（五）结合实地检查对各涉旅部门、涉旅乡（镇）旅游市场综合监管工作进行年度考核，最终年度考核结果纳入县综合考评分值。

（六）各涉旅部门、涉旅乡（镇）务必高度重视旅游市场综合监管考核评价工作，强化各职能部门旅游市场秩序监管责任，确保各项工作落到实处。在工作中如遇到问题请及时向砚山县旅游市场综合监管调度指挥中心反馈。

（七）该考核评价暂行办法从印发之日起实施，详细考核指标详见附件，如考核评价指标有变动本办法将及时跟进调整。

砚山县旅游市场综合监管考核评价表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考评内容 | 指标序号 | 计分方式 | 数据台账来源 | 得分 |
| 一、综合监管模式完善运行情况（20分） | 1 | 未建立旅游市场综合监管领导小组的扣1分；未安排专人负责此项工作的扣0.5分；未及时研究处理当地涉旅和旅游监管重大问题的扣1分。 | 各涉旅部门、涉旅游乡（镇）提供 | 　 |
| 2 | 各涉旅部门、涉旅游乡（镇）出现下列情况的，每次扣1分：（一）工作制度不健全、运转不畅；（二）人员不到位；（三）分办、转办事项落实不及时；（四）重大涉旅信息报送不及时、不准确或漏报。 | 各涉旅部门、涉旅游乡（镇）提供 |  |
| 3 | 各主要涉旅部门（公安、市场监管、文化和旅游、税务、交通）未按照职能职责开展旅游市场执法检查，涉旅案件查处不力，未在门户网站公布涉旅案件查处情况（含案件名称、具体案情、查处结果）的，涉及每个部门扣0.5分。 | 按季度由各涉旅部门、涉旅乡（镇）提供 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考评内容 | 指标序号 | 计分方式 | 数据台账来源 | 得分 |
| 二、游客投诉、退货处置体系运行情况（15分） | 4 | 接到游客投诉、退货未在5分钟内响应的，每次扣1分。 | “一机游”平台 |  |
| 5 | 无正当理由，投诉、退货超过24小时未办结的，每次扣1分。 | “一机游”平台 |  |
| 6 | 游客投诉24小时办结率未达到98%以上（含98%）的，扣1分；游客投诉超时办理的扣1分。 | “一机游”平台 |  |
| 三、涉旅企业诚信评价进展情况（7分） | 7 | 未制定涉旅企业诚信评价方案及评价标准，或者制定的诚信评价方案职责不清、落实主体不明确的，扣1分；未开展诚信评价工作规范指数评价的，扣3分，开展但未按时限和任务数完成的扣2分；未投入专项经费用于评价或者专项经费不足以完成专业评价工作的，扣1分。 | 各涉旅部门、涉旅乡（镇）、“一机游”平台提供 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考评内容 | 指标序号 | 计分方式 | 数据台账来源 | 得分 |
| 四、涉旅安全事故发生情况（10分） | 8 | 每发生1次特大涉旅安全事故扣10分；每发生1次重大涉旅安全事故扣7分；每发生1次较大涉旅安全事故扣4分；每发生1次一般涉旅安全事故扣2分；每发生1次其他涉旅安全事故扣1分 | “一机游”平台 |  |
| 五、受到上级通报批评、约谈、问责等处理情况（10分） | 9 | 因旅游市场秩序整治工作不力、重点任务推进落实不到位、督办案件未按时办结、符合上限处罚而未按上限处罚、“诉转案”未做到“应转尽转”被通报批评的，每次扣1分。 | 各涉旅部门、涉旅乡（镇）提供 |  |
| 10 | 领导干部因旅游市场秩序整治相关工作受到上级约谈的，每次扣1分；受到上级问责的，每次扣2分。 | 各涉旅部门、涉旅乡（镇）提供 |  |
| 11 | 辖区内的A级景区、星级酒店等涉旅企业被州级以上评定机构取消A级、星级的，每次扣1分；被州级以上评定机构警告、限期整改等处理的，每次扣0.5分。 | 县指挥中心提供 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考评内容 | 指标序号 | 计分方式 | 数据台账来源 | 得分 |
| 六、发生涉旅负面舆情情况（10分） | 12 | 每发生1次负面舆情扣1分，发生几次负面舆情扣除相应几分。 | 各涉旅部门、涉旅乡（镇）、“一机游”平台提供 |  |
| 七、游客投诉率（5分） | 13 | 县指挥中心统一受理、分配、分解、反馈游客投诉及问题反映。按照游客投诉率由高到低排名，从第1名扣5分开始计算，排名每递减1名少扣0.5分，即：排名第1名扣5分、第2名扣4.5分……。（游客投诉率＝游客投诉量÷接待游客人次） | 各涉旅部门、涉旅乡（镇）、“一机游”平台提供 |  |
| 八、游客投诉处置效率（8分） | 14 | 符合旅游投诉处理办法受理予件的，立案5日之内办理，限接到通知后10日内答复，并提出答辩事实、理由和证据，依据《旅游投诉处理办法》20个小时内处理终结。按照“一部手机游云南”平台游客投诉平均办结时间由长到短排名，从第1名扣8分开始计算，排名每递减1名少扣1分，即：排名第1名扣8分、第2名扣7分…… | 各涉旅部门、涉旅乡（镇）、“一机游”平台提供 |  |
| 九、游客投诉处置满意度（10分） | 15 | 依据“一部手机游云南”平台游客投诉处置满意度评价加权平均计算。 | 各涉旅部门、涉旅乡（镇）、“一机游”平台提供 |  |
| 十、游客体验满意度（5分） | 16 | 游客对县旅游市场环境、市场秩序、行业服务、投诉处理等方面的满意度委托第三方随机抽样、定向调查后确定分值。满意度高于90%（含90%）的得5分，满意度低于90%高于80%（含80%）得3分，满意度低于80%的不得分。 | 各涉旅部门、涉旅乡（镇）、“一机游”平台提供 |  |