

# 云南省人民政府办公厅文件

云政办发〔2017〕67号

---

## 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

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

《云南省旅游综合监管考核评价暂行办法》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

云南省人民政府办公厅

2017年6月16日

（此件公开发布）

# 云南省旅游综合监管考核评价暂行办法

为贯彻落实《云南省人民政府关于印发云南省旅游市场秩序整治工作措施的通知》（云政发〔2017〕19号）和全省旅游市场秩序整治工作电视电话会议精神，强化各级政府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）州、市人民政府监管效能

重点考核评价各州、市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。

### （二）游客评价

重点考核评价团队游客在旅行社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。

## 二、考核评价方式

### （一）考核评价方式

省旅游市场秩序整治工作领导小组（以下简称领导小组）从

成员单位抽调人员组成考核评价组，采取定量和定性相结合的方式深入各州、市开展考核评价工作。游客满意度调查委托国家统计局云南调查总队开展。

## （二）考核结果应用

领导小组根据考核结果，对旅游市场综合监管机制不健全、运行不畅、游客体验较差的州、市，加大督促检查力度。同时，将考核结果反馈省政府督查室和省监察厅，作为综合考核评价和问责的依据。

## 三、考核评价组织和程序

### （一）自检自评

各州、市人民政府在对照本办法自查的基础上，进行考核项目自评打分，并将自评情况报领导小组办公室。

### （二）调查评分

考核评价组通过调阅资料、采集数据、审查核实、实地查验、专项调查等方式进行评分，提出考核评价初步意见。

### （三）综合考评

领导小组办公室根据考核评价组初步意见，结合各地实际情况，提出考核评价意见报领导小组审定。考核评价结果在全省范围内通报。

附件：云南省旅游综合监管考核评价表

## 云南省旅游综合监管考核评价表

考核项目	考核评价指标	考核评价内容	计分方式	得分
州、市人民政府监管效能 (50分)	落实领导责任和建立综合监管机制情况 (10分)	落实领导责任,及时研究处置当地涉旅和旅游监管重大问题情况(3分)	州、市人民政府领导未及时研究处置上级交办和当地存在的涉旅和旅游监管重大问题的,发现1次扣1分	
		“1+3+N+1”综合监管模式建立和运行情况(7分)	一、州、市人民政府未建立“1+3+N+1”监管模式的,其中,未建立综合监管调度指挥中心的扣2分;其余5项,每缺1项扣1分 二、州、市人民政府已建立“1+3+N+1”监管模式,但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)综合监管调度指挥中心和机构人员不到位;(三)分办、转办事项不及时落实的;(四)重大涉旅信息报送不及时、不准确或漏报的	
	投诉、案件处置效率 (10分)	涉旅有效投诉办结情况(4分)	有效投诉未按时办结的,每起扣0.5分	
		涉旅有效投诉立案查处情况(3分)	漏立、错立案件的,每起扣0.5分	
		涉旅督办案件结案情况(3分)	督办案件未结案的,每起扣0.5分	

考核项目	考核评价指标	考核评价内容	计分方式	得分
州、市人民政府监管效能 (50分)	负面舆情 (10分)	发生一级、二级、三级涉旅负面舆情情况(10分)	每发生1次一级负面舆情扣10分,发生1次二级负面舆情扣5分,发生1次三级负面舆情扣2分(舆情等级由省旅游市场秩序整治工作领导小组组织有关专家分析研判)	
	安全生产 (10分)	涉旅安全事故发生情况(10分)	每发生1起特大涉旅安全事故扣10分;发生1起重大涉旅安全事故扣7分;发生1起较大涉旅安全事故扣4分;发生1起一般涉旅安全事故扣1分	
	受处理情况 (10分)	受到上级通报批评、问责等处理情况(10分)	因不作为、慢作为、乱作为等导致旅游市场整治不力,责任不落实,受到上级通报批评、问责等处理的,由考核评价组根据情节轻重和问责方式的类型决定扣分分值	
游客评价 (50分)	游客有效投诉情况 (30分)	旅行社组织的团队游客投诉情况(15分)	有效投诉率=该州市团队游客有效投诉数÷该州市接待团队游客人次。按照州、市有效投诉率由高到低排名,从第1名扣15分开始计算,排名每递减1名少扣1分,即:排名第1名的扣15分、第2名扣14分…第16名扣0分	
		散客对旅游各要素、各环节的投诉情况(15分)	有效投诉率=(该州市游客有效投诉总数-团队游客有效投诉数)÷(该州市接待游客总人次-接待团队游客人次)。按照州、市有效投诉率由高到低排名,从第1名扣15分开始计算,排名每递减1名少扣1分,即:排名第1名的扣15分、第2名扣14分…第16名扣0分	

考核项目	考核评价指标	考核评价内容	计分方式	得分
游客评价 (50分)	游客满意度 情况 (20分)	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指标(20分)	扣分=20—(游客满意指标÷100)×20	
合计	100分			

注释:1. 计分采取扣分制,各项目分值扣完为止,如无上述扣分情况的则得满分。

2. 督办案件:指国家旅游局和省级督办案件。

3. 旅行社组织的团队游客投诉情况包括:(1)团队游客对旅行社和导游的投诉。(2)团队游客对旅行社安排的景区(点)、交通、住宿、餐饮等方面的投诉。有效投诉数据来源:“12301”国家智慧旅游公共服务平台及省旅游执法总队受理的投诉(含人民网“315”平台、地方领导留言版等媒体平台上的投诉);团队游客人次以国家旅游局旅行社统计调查管理系统数据为准。

4. 散客对旅游各要素、各环节的投诉情况包括:对景区(点)、餐饮、住宿、交通、购物和社会治安等投诉。有效投诉数据来源:“12301”国家智慧旅游公共服务平台和省旅游、工商、公安、交通运输、食品药品监管、物价等部门受理的有效投诉数总和。

5. 游客满意度指标:游客满意度总指标数为100,通过委托第三方随机抽样、定向调查等方式,对各州、市进行调查,评价出游客满意指标。

---

抄送：省委各部委，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省法院，省检察院，云南省军区。  
滇中新区管委会。

---

云南省人民政府办公厅

2017年6月26日印发

---

