投诉问题办结情况公示表

公示单位：五华区人民政府　　 　2022年1月30日

|  |  |
| --- | --- |
| 投诉问题 | 受理编号：D2YN202104180022。投诉人反映：昆明市五华区相关部门三次变更规划，将翠湖公园内的观景公园调整为“经营、批发、餐饮、零售”场所。 |
| 核实情况 | 翠湖公园位于五华核心区，为开放式城市公园，是4A级旅游景区。自2012年翠湖公园下划五华区管理以来，从未以任何形式对公园的地块规划进行过调整，也不存在将景观改作经营情况。**该部分投诉内容不属实。**公园内有少量经营业态，系公园按照《事业单位法人证书》所载业务范围，经上级批准，将商铺及部分闲置建筑用于对外出租经营。现场检查，园内现有29家餐饮、零售商户，无批发商户，均依法规范经营。**关于公园内有“经营、批发、餐饮、零售”场所的投诉情况部分属实。**详细情况如下：**1.关于“昆明市五华区相关部门三次变更规划”，调整翠湖公园内观景公园为经营场所问题。**（1）翠湖公园地块上位规划情况①翠湖公园用地面积约356亩，根据《昆明市城市总体规划》，该地块规划用地性质为G1-公园绿地（详见附件）。该规划于2011年编制，于2016年通过国务院审批，规划成果于2013年12月20日至2014年1月31日，公示30个工作日无异议。截至目前，未对该地块上位总体规划进行调整。②根据《昆明市五华区（主城部分）控制性详细规划》，该地块规划用地性质为G1-公园绿地（详见附件）。该规划于2013年编制，于2015年12月取得市政府批复，五华区控规梳理成果于2015年3月13日至4月24日在五华区政府、昆明日报及昆明规划展览馆公示30个工作日无异议。截至目前，未对该地块上位总体规划进行调整。（2）翠湖公园内景观调整情况一直以来，翠湖公园定位及发展方向均按照“历史文化名园”、“A级旅游景区”进行建设和管理，以提升绿化景观质量、保护挖掘历史文化资源为重点开展规划建设工作。自2012年翠湖公园下划五华区管理以来，为了提升翠湖及周边景观质量，分别于2012年、2017年，进行过两次大的景观调整：①2012-2013年，根据区政府安排，由区国投公司负责、公园配合，在西门原游乐场位置新建了观翠楼，在东门南侧水域新建了水幕电影等项目。②2017-2019年，按照云南省规委会翠湖历史文化片区提升改造规划细化了“翠湖公园及环湖景观带提升改造方案设计”，与翠湖历史片区提升相统一，对公园景观进行调整。2017年进行园内植物梳理、修剪；2018年对内部道路铺装、架空管线、游船码头等进行提升改造；2019年对外围绿化、广场等提升改造。但因工程资金、进度等因素，2017年完成植物梳理后，后续项目未实施。两次改造中都不存在将景观改作经营的情况。**综上，该部分投诉内容不属实。****2.关于公园内有“经营、批发、餐饮、零售”场所问题**经核实，翠湖公园为自收自支的事业单位，按照公园《事业单位法人证书》所规定的经营业务范围，在为市民、游客提供游园服务的同时，公园将商铺及部分闲置建筑用于对外出租经营。目前，园内与公园有经营协议的商户共有29家，经营业态主要为茶室、饮品及其他零售商户，不存在批发经营户。园内所有商户均按照市场监督管理部门批的要求合法经营。近年来，随着翠湖历史文化片区提升要求以及4A级景区创建的推进，公园不断提升管理水平及景观品质，逐步对内部经营业态及行为进行调整和规范，2012年-2019年期间，共缩减经营面积约3000平方米，用于增加便民服务等设施，为市民及游客提供更好的游园体验。主要措施有：（1）取消公园中心区零售货亭23个，拆除商铺10余间，还路于民并进行了绿化提升。（2）将公园内九龙池约300平方米的茶室改建为翠湖历史文化展览馆。（3）对公园南门外三亩地外围及楼顶经营商户的临违建筑2000余平方米进行拆除，以市场化方式引入云南壹玖叁陆餐饮管理有限公司承租三亩地地块建筑，并投资对建筑内外部按照翠湖历史文化片区整治提升要求进行更新。（4）将公园中心区三个商铺120平方米改为游客服务中心，更好地为游客提供服务。 |
| 办结情况 | 1、翠湖公园地块上位规划情况①翠湖公园用地面积约356亩，根据《昆明市城市总体规划》，该地块规划用地性质为G1-公园绿地。该规划于2011年编制，于2016年通过国务院审批，截至目前，未对该地块上位总体规划进行调整。②根据《昆明市五华区（主城部分）控制性详细规划》，该地块规划用地性质为G1-公园绿地。该规划于2013年编制，于2015年12月取得市政府批复，截至目前，未对该地块上位总体规划进行调整。2、翠湖公园内景观调整情况①2012-2013年，根据区政府安排，由区国投公司负责、公园配合，在西门原游乐场位置新建了观翠楼，在东门南侧水域新建了水幕电影等项目。②2017-2019年，按照云南省规委会翠湖历史文化片区提升改造规划细化了“翠湖公园及环湖景观带提升改造方案设计”，对公园景观进行调整。2017年进行园内植物梳理、修剪；2018年对内部道路铺装、架空管线、游船码头等进行提升改造；2019年对外围绿化、广场等提升改造。都不存在将景观改作经营的情况。③近年来，随着翠湖历史文化片区提升要求以及4A级景区创建的推进，公园不断提升管理水平及景观品质，逐步对内部经营业态及行为进行调整和规范，2012年-2019年期间，共缩减经营面积约3000平方米，用于增加便民服务等设施，为市民及游客提供更好的游园体验。 |
| 办理单位 | 区城市管理局 |
| 主要工作成效 | 1、建立健全投诉举报处理工作机制，解决游客问题。在公园游客服务中心、各出入口的醒目位置设立投诉电话提示牌和投诉记录本，并设专人管理，确保投诉渠道畅通。2、加强从业人员培训管理，提升服务质量。组织从业人员进行服务规范、文明用语、经营服务意识培训等，要求所有一线窗口服务工作人员着统一服装并佩戴工作牌上岗，务必做到文明经营、礼貌待客，为游客提供优质服务。并将提升服务质量培训工作作为常态化来抓，提升整体服务意识。3、采取领导组织检查、多方联合督查、公园自检自查等多种方式，开展不定期检查，持续巩固整改成果。每日专人负责检查园内旅游市场秩序，清查违规经营行为，检查公园经营户的证照、食品、标价、店铺卫生等情况，现场要求各经营户证照齐全、亮证经营，所有商铺必须在规定区域内经营，不得出现超范围经营或跨门经营，确保公园旅游市场规范有序。4、所有商铺均按照国有资产租赁文件要求，招租前进行评估，同时上报相关部门，按照批复开展租赁工作。5、2012年-2019年期间，共缩减经营面积约3000平方米，用于增加便民服务等设施，为市民提供更好的游园体验。 |
| 公示说明 | 现将该投诉问题办结情况进行公示，如有意见建议，请反馈至区城市管理局。联系人员及电话：郑宏斌，18087378868。 |