

关于印发《乳山市旅游行业信用分级分类管理办法》 的通知

乳文旅字〔2023〕10号

各文旅企业：

现将《乳山市旅游行业信用分级分类管理办法》印发给你们，请认真抓好落实。

乳山市文化和旅游局

2023年6月1日

乳山市旅游行业信用分级分类管理办法

第一章 总 则

第一条 为加快推进文化旅游信用体系建设，规范文化旅游经营行为，提高行业诚信意识，保障消费者合法权益，增强风险防范能力，根据国务院《社会信用体系建设规划纲要（2014-2020年）》（国发〔2014〕21号）、《关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）、中央文明委《关于推进诚信建设制度化的意见》（文明委〔2014〕7号）等法律法规规章，结合我市旅游市场实际，制定本办法。

第二条 对乳山市旅游经营者及其从业人员公共信用信息的采集、检查、记录、存储、发布和应用等活动，适用本办法。

第三条 本办法所称旅游经营者及其从业人员是指A级景区、星级饭店、旅行社等以自己的名义经营业务，向公众提供服务的社会成员。

第四条 乳山市文化和旅游局负责全市旅游行业信用管理工作，具体包括旅游公共信用信息的采集、加工、使用、评估等。乳山市文化和旅游局相关科室按职责分工做好相关公共信用信息的采集和记录工作。

第五条 乳山市文化和旅游局依托乳山市社会信用中心，建立行业的信用数据库和信用档案。旅游行业公共信用信息采集、检查、记录、存储、发布和应用等管理活动，应当遵循合法、安全、及时、有效的原则，不得泄露国家秘密，不得侵犯商业秘密和个人隐私，不得违反国家法律法规，要切实维护信息主体的合法权益。

第二章 信用信息归集与分类

第六条 乳山市旅游经营者及其从业人员公共信用信息由基本信息、良好信息、警示信息、提示信息等构成，并根据社会信用代码一码制度归集记录。社会信用代码一码制度是指以组织机构代码为基础的法人和其他组织统一社会信用代码制度和以公民身份证号为基础的自然人统一社会信用代码制度。

第七条 本办法所称基本信息是指旅游经营者及其从业人员的基础情况。

（一）经营者的基本信息，主要包括企业名称，企业法人，企业法人身份证等信息。

（二）从业人员的基本信息，主要包括姓名，单位，性别，身份证号等信息。

第八条 本办法所称良好信息是指旅游经营者及其从业人员严格遵守相关法律法规和规章标准，诚信经营，行为规范，自觉维护市场秩序所形成的良好行为记录。主要是企业及其法定代表人、主要负责人、从业人员受到市级以上文化旅游管理部门及相关行政管理部门、县级（含）以上党委政府奖励表彰及通报表扬等情况。

第九条 本办法所称警示信息是指旅游经营者及其从业人员在经营服务过程中违反法律法规而产生的不良信息。主要包括以下内容：

（一）经营者及其从业人员因侵害消费者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的；

（二）经营者发生重大安全事故，属于经营者主要责任的；

（三）经营者及其从业人员因侵权、违约行为损害消费者合法权益，被人民法院判决承担全部或者主要民事责任，或拒不执行法院判决的；

(四) 经营企业主要负责人及其从业人员因侵害消费者合法权益，被人民法院判处刑罚的；

(五) 旅游从业人员在执业过程中，因扰乱公共交通工具秩序、损坏公共设施、破坏目的地文物古迹、违反目的地社会风俗等行为，受到行政处罚或法院判决承担责任的；

(六) 经营者及其从业人员侵害消费者合法权益，造成严重社会不良影响的；

(七) 旅游经营者及其从业人员违反法律法规的其他情形。

第十条 本办法所称提示信息是指尚未违反法律法规，文化旅游管理部门劝诫、提醒经营者及其从业人员在经营服务过程中加强失范行为管理所形成的提示信息。

第三章 信用信息评价

第十一条 信用级别评价采用千分制，实行动态评价，具体信用评价标准见附件。

(一) AAA 级为诚信模范级别，分值在 1050 分以上；

(二) AA 级为诚信优秀级别，分值在 1030—1049 分；

(三) A 级为诚信级别，分值在 960—1029 分；其中，A 级分值为 1000 分，A+ 级分值为 1001—1029 分，A - 级分值为 960—999 分；

(四) B 级为较诚信级别，分值在 850—959 分；

(五) C 级为诚信警示级别，分值在 600—849 分；

(六) D 级为不诚信级别，分值在 599 分以下。

第十二条 市文化和旅游局每年汇总一次社会信用数据，在汇总前通过大数据平台调用全省公共信用综合评价结果，按照全省公共信用综合评价分类分级标准和归集、管理的社会组织信用信息，前者分值占 30%、后者分值占 70%，最终确定 A、B、C、D 类社会组织名单。

第四章 信用信息异议与修复

第十三条 旅游经营者及从业人员对其积分有异议的，可自记分之日起 20 个工作日内，向乳山市文化和旅游局或乳山市社会信用中心提出修改申请，并提交相关证据资料。乳山市文化和旅游局或乳山市社会信用中心在 5 个工作日内进行核实，确实收集错误的，给予改正。

第十四条 社会组织信用评价结果在乳山政府网站进行公开。

第五章 激励与惩戒

第十五条 对拥有信用 A 级及以上等级评价的，在符合法定条件下，根据不同程度采取相应措施予以激励：

- （一）符合评先选优条件的，优先考虑诚信单位和诚信从业人员；
- （二）符合评选 A 级景区、星级饭店、A 级旅行社条件的，优先考虑诚信单位；
- （三）推荐综合和业务荣誉称号时，优先考虑诚信单位和诚信从业人员；
- （四）推荐各级文化和旅游部门组织的业务培训和考察时，优先考虑诚信单位和诚信从业人员；

(五) 法律、法规和规章规定可以实施的其他激励措施。

第十六条 对信用等级为 B 级的,乳山市文化和旅游局应当督促其停止失信行为并进行整改,也可以采取信用提醒和诚信约谈等方式予以惩戒。

(一) 信用提醒。将失信信息书面通知失信经营者和失信从业人员,提醒其纠正和规范相关行为。

(二) 诚信约谈。对失信经营者负责人和失信从业人员进行约谈,宣传相关法律、法规、企业守信的规章制度,敦促其严格自律、诚信守法。

相关失信经营者和失信从业人员接到信用提醒后无故不纠正相关失信行为或者无故不参加约谈、约谈事项不落实,经督促后仍不履行的,信用等级降为 C 级,并按规定予以惩戒。

第十七条 对信用等级为 C 级的,乳山市文化和旅游局可以采取以下方式予以惩戒:

- (一) 取消诚信企业评选资格;
- (二) 作为日常监督检查或抽查的重点;
- (三) 取消各级各类评选资格;
- (四) 法律、法规、规章规定的其他惩戒方式。

第十八条 对信用等级为 D 级的,乳山市文化和旅游局可以采取以下方式予以惩戒:

- (一) 列为重点监控和监督检查对象;
- (二) 向乳山市社会信用中心申请对社会公开失信信息;

(三) 撤销相关荣誉称号，禁止参与评优、评先；

(四) 法律、法规、规章规定的其他惩戒方式。

第六章 附 则

第十九条 本办法由乳山市文化和旅游局负责解释。

第二十条 本办法自发布之日起实施。

附件：旅游行业信用评价目录

乳山市文化和旅游局

2023 年 6 月 1 日

旅游行业信用评价目录

信息属性	适用对象	评价指标	信用赋分
加分信息	旅游经营单位及从业人员	旅游领域受到国家级表彰奖励的	+100
		受到省部级表彰奖励的	+60
		受到地市级表彰奖励的	+30
		受到省部级部门表彰奖励的	+25
		受到地市级部门表彰奖励的	+10
		受到县市级表彰奖励的	+20
		受到乳山市级部门表彰奖励的	+5
		被列入文旅行业红名单的	+10
		荣获市级组织的旅游活动前三名的	+5
			+3
			+2
		荣获威海市级组织的文化旅游活动前三名的	+10
			+6

			+4
			+20
		荣获省部级组织的文化旅游活动前三名的	+12
			+8
			+40
		荣获国家级组织的文化旅游活动前三名的	+30
			+20
		举办主题文旅活动，宣传效果突出的	+5
		国家法定节假日，文旅企业推出惠民优惠政策的	+5
		获评国家 5A 级旅游景区、五星级饭店的	+20
		获评国家 4A 级旅游景区、四星级饭店的	+15
		获评国家 3A 级旅游景区、三星级饭店的	+10
		获评国家 2A 级旅游景区、二星级饭店的	+5
		文创产品获得国家级旅游商品大赛一等奖的	+15
		文创产品获得国家级旅游商品大赛二等奖的	+10
		新改建旅游厕所纳入全国旅游厕所管理系统的，每 有一处	+5

		旅游项目纳入国家或省级重大旅游项目库的	+5
		建设旅游民宿达到四星级以上标准的，每有一处	+5
		积极参加文旅系统宣传推介、文旅活动	+5
减分 信息	旅游 经营 单位 及从 业人 员	虚假新闻记者、导游等证件，侵犯他人合法权益的	-50
		恶意拖欠工资、劳动报酬的	-50
		损害消费者合法权益的，应当承担相应的民事责任	-50
		不按规定向上级部门申报材料的	-50
		未及时处理消费者投诉并将调查处理的有关情况告知当事人的；	-50
		违反相关条例，由文化旅游行政管理部门责令改正	-50
		情节严重的，责令旅行社停业整顿 1 个月至 3 个月	-100
		未取得经营许可证私自经营旅行社行为	-100
		未按国家旅游法规定缴纳质量保证金的行为	-100
		导游员未持证上岗期骗误导旅游者行为	-100
		景区擅自摆摊，圈地、占点、妨碍旅游者观光，诱	-100

	骗旅游者购买商品行为	
	景区未设警示标志，引发游客发生意外事故	-100
	未评定星级饭店、未被评定等级的景区、旅行社等 旅游经营者冒用资质的处罚擅自使用星级称谓进 行虚假宣传经营行为	-100
	情节更严重，吊销旅行社业务经营许可证、导游证 的	-150
	其它在司法领域的失信行为，视情节减分	- 100-30 0
	构成犯罪的，依法追究刑事责任	-400
	印刷企业、书店、影城未通过年度核验	-10
	对旅行社不向受托旅行社支付接待和服务费用，支 付的费用低于成本，或受托旅行社接待不支付或不 足额支付接待和服务费用的旅游团队的处罚	-50
	对旅行社在旅游行程中擅自变更旅游行程安排，严 重损害旅游者权益；拒绝履行合同；未征得旅游者 书面同意，委托其他旅行社履行包价旅游合同的处	-50

		罚	
		对旅行社拒不履行旅游合同约定的义务,非因不可抗力改变旅游合同安排的行程,以及欺骗、胁迫旅游者的处罚	-50
		对旅行社未按规定安排领队导游提供服务,未支付导游服务费,要求导游垫付或收取费用的处罚	-50
		对旅行社未按规定签订旅游合同、合同未载明规定事项,以及违规委托旅游业务行为的处罚	-50
		对旅行社未经旅游者同意在旅游合同约定之外提供其他有偿服务行为的处罚	-50
		对旅行社为旅游者安排或者介绍的旅游活动含有违反有关法律、法规规定的内容的处罚	-50
		对外商投资旅行社经营内地居民出国及赴港澳台旅游业务,或者经营出境游业务的旅行社超地域范围组织旅游者出境旅游的处罚	-50
		对旅行社变更登记事项或者终止经营、设立分社未按规定备案以及不按照规定报送统计资料的处罚	-50
		对旅行社进行虚假宣传、向不合格的供应商订购产品和服务以及未按规定投保责任险等行为的处罚	-50

	对旅行社未在规定期限内向其质保金账户存、增、补质保金或者提交相应的银行担保的处罚	-50
	对旅行社及分社和服务网点超经营范围经营的处罚	-50
	对未经许可经营旅行社业务 ,旅行社未经许可经营出境旅游、边境旅游业务 ,或者出租、出借旅行社业务经营许可证 ,或者以其他方式非法转让旅行社业务经营许可的处罚	-50
	对旅游经营者组织、接待出入境旅游 ,发现旅游者从事违法活动或者有非法滞留、擅自分团、脱团等情形 ,未及时向公安机关、旅游主管部门或者我国驻外机构报告的处罚	-50
	对旅游经营者给予或者收受贿赂的处罚	-50
	对旅行社解除保险合同但未同时订立新的保险合同 ,保险合同期满前未及时续保 ,或者人身伤亡责任限额低于 20 万元人民币的处罚	-50
	对导游人员向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品的 ,或者以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费的处罚	-50

	对导游人员擅自变动旅游项目、接待计划、中止导游活动的处罚	-50
	对导游人员导游时有损害国家利益和民族尊严的言行的处罚	-50
	对导游、领队违规向旅游者索取小费的处罚	-50
	对未取得导游证 ,或者不具备领队条件而从事导游领队活动的 ;导游、领队违规私自承揽业务的处罚	-50
	对在风景名胜区损坏文物古迹的处罚	-50
	对旅行社违反旅游合同约定 ,造成旅游者合法权益受到损害 , 不采取必要的补救措施的处罚	-50
	对旅行社向旅游者提供不符合国家规定的旅游产品和服务项目等行为的行政处罚	-50
	对景区在旅游者数量可能达到最大承载量时 ,未按规定公告或者报告 ,未采取有效措施 ,或者超过最大承载量接待旅游者的处罚	-50
	对单位和个人未经批准擅自经营或者变相经营出国旅游业务的处罚	-50
	对组团社入境旅游业绩下降 ,因自身原因在 1 年内未能正常开展出国旅游业务 ,以及违规开展出国旅	-50

		游业务的处罚	
		对导游人员进行导游活动,欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费的处罚	-50
		对旅行社以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者获取不正当利益以及指定购物场所或安排另付费旅游项目的处罚	-50
		对未妥善保管各类旅游合同及相关文件、资料,保存期不够两年,或者泄露旅游者个人信息的的处罚	-50
		对要求旅游者必须参加购物活动、另付费旅游项目,或对同一旅游团队的旅游者提出与其他旅游者不同合同事项的处罚	-50
		对旅行社为接待旅游者选择的接待企业不具有合法经营资格或者接待服务能力的处罚	-50
		对擅自引进外商投资、设立服务网点未备案,或者旅行社及分社、服务网点未悬挂旅行社业务经营许可证、备案登记证明的处罚	-50
		对旅行社及其委派的导游、领队未按规定处置并报告危及旅游者人身安全及旅游者非法滞留情况的处罚	-50

		安全生产隐患问题未及时消除	-10
		旅游投诉未及时处置、旅游咨询未及时答疑	-10
		对于旅游民宿,经公安部门核实,持证住宿人数采用不正当手段虚报,恶意套骗国家资金的,不予扶持并将经营业户诚信等级降为 D 级,必要时移交公安机关追究法律责任	直 接 判为 D 级
		发生在全国范围内的重大旅游舆情,对城市形象造成严重损害的	直 接 判为 D 级