

郑州市旅游局文件

郑旅〔2017〕46号

郑州市旅游行业信用分级分类管理办法

第一章 总 则

第一条 为加快推进旅游信用体系建设，规范旅游经营行为，保障旅游合法权益，提高行业诚信意识，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）、《旅游经营服务不良信息管理办法》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 对郑州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是指旅行社、星级饭店、A级景区、乡村旅游单位等以自己的名义经营旅游业务，向公众提供旅游服务的经营者，旅游从业人员包括导游。

第四条 郑州市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。郑州市旅游局相关处室按职责分工做好相关旅游公共信用信息的采集和记录工作。

第五条 郑州市旅游局依托郑州市社会信用体系建设工作办公室，建立旅游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 郑州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) 旅游经营者的基本信息，主要包括企业名称，企业法人，企业法人身份证等信息。

(二) 旅游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旅游法律法规和规章标准，诚信经营，行为规范，自觉维护旅游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旅游管理部门及相关行政管理部门、县（区）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) 旅游经营者及其从业人员因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的；

(二) 旅游经营者发生重大安全事故，属于旅游经营者主要责任的；

(三) 旅游经营者及其从业人员因侵权、违约行为损害旅游者合法权益，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) 旅游经营企业主要负责人及其从业人员因侵害旅游者合法权益，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、破坏旅游目的地文物古迹、违反旅

游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）旅游经营者及其从业人员侵害旅游者合法权益，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，旅游管理部门劝诫、提醒旅游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行为记录，主要包括《要求整改通知书》等。

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。

第四章 信用信息异议与修复

第十二条 旅游经营者及旅游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，向郑州市旅游局或郑州市社会信用体系建设工作办公室提出修改申请，并提交相关证据资料。郑州市旅游局或郑州市社会信用体系建设工作办公室在 5 个工作日内进行核实，确实收集错误的，给予改正。

第五章 激励与惩戒

第十三条 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）在同等条件下，优先考虑诚信评价级别高的单位；在涉及打分的评先选优或考核活动时予以加分；

（二）符合评选 A 级景区条件的，优先考虑诚信单位；

（三）符合评选 A 级旅行社条件的，优先考虑诚信单位；

（四）符合评选星级饭店条件的，优先考虑诚信单位；

（五）符合评先选优条件的，优先考虑诚信单位和诚信从业人员；

（六）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；

（七）推荐各级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；

（八）法律、法规和规章规定可以实施的其他激励措施。

第十四条 对信用等级为 B 级的，郑州市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旅游经营者和失信旅游从业人员，提醒其纠正和规范相关行为。

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

郑州市旅游局应当对信用提醒和诚信约谈进行登记，详细记载提醒和约谈对象、时间、方式以及内容。相关失信旅游经营者和失信旅游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。

第十五条 对信用等级为 C 级的，郑州市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。

第十六条 对信用等级为 D 级的，郑州市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）向郑州市征信办公室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

第十七条 本办法由郑州市旅游局负责解释。

第十八条 本办法自发布之日起实施。



附件：

旅游行业信用信息评价标准

评价类别	评价标准	加减分	备注
旅 游 领 域	虚假证件，侵犯他人合法权益的	-50	
	恶意拖欠工资、劳动报酬的	-50	
	损害旅游者合法权益的，应当承担相应的民事责任	-50	
	不按规定申报材料的	-50	
	旅游从业人员接受馈赠的	-50	
	未及时处理旅游者投诉并将调查处理的有关情况告知旅游者的；	-50	
	违反旅行社条例，由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消费者行为	-100	
	景区擅自摆摊，圈地、占点、妨碍旅游者观光，诱骗旅游者购买商品行为	-100	
	景区未设警示标志，引发游客发生意外事故	-100	
	未评定星级宾级，擅自使用星级称谓进行宣传经营行为	-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	-	100-200
构成犯罪的，依法追究刑事责任	-200		

郑州市旅游局办公室

2017年6月15日印发