

珠海市万山镇人民政府文件



东澳岛诚信高端旅游信用分级分类的 管理办法

第一章 总则

第一条 为进一步规范东澳岛诚信高端旅游秩序，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，营造法制营商环境，促进旅游业的健康发展，根据有关法律、法规，特制定《东澳岛诚信高端旅游信用分级分类的管理办法》。

第二章 信用信息

第二条 本办法所称旅游信用信息由基本信息、良好信息、警示信息等构成，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以公民身份证号码为基础的自然人统一社会信用代码制度。

第三条 对东澳岛旅游经营者及旅游从业人员信用信息的征

集、评价和修复等活动，适用本办法。

第四条 本办法所称旅游经营者是指酒店、旅行社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。

本办法所称的旅游从业人员是指依照《导游人员管理条例》的规定，取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

第五条 本办法所称良好信息是指旅游经营者及旅游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奖励表彰及通报表扬等情况。

第六条 本办法所称警示信息是指旅游经营者及旅游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处罚、人民法院判处刑罚或造成严重社会不良影响的；

（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、破坏旅游地文物古迹、违法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；

（五）旅游经营者及其从业人员违反法律法规的其他情形。

第三章 信用信息评价

第七条 信用级别评价采用百分制，实行动态评价，具体信用评价标准见附件。

（一）A 级为诚信模范级别，分值在 95 分以上；

（二）B 级为诚信优秀级别，分值在 80 分以上；

（三）C 级为诚信级别，分值在 70 分以上；

（四）D 级为不诚信级别，分值在 60 分以下；

第四章 信用信息异议与修复

第八条 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 15 个工作日内，向万山镇社会信用体系建设协调小组办公室提出修改申请，并提交相关证据资料。万山镇社会信用体系建设协调小组办公室在 5 个工作日内进行核实，确守收集错误的，给予改正。

第五章 奖励与惩戒

第九条 对拥有信用 A 级等级评价的，在符合法定条件下，根据不同程度采取相应措施给予奖励；对信用等级为 C 级的，可以适当惩戒，例如取消诚信企业评选资格等；对信用等级为 D 级的，可以适当惩戒，例如列为重点监督检查对象、向社会公开失信信息等。

第六章 附则

第十条 本办法由万山镇社会信用体系协调小组解释。

第十一条 本办法自发布之日起试行，有效期 3 年。

万山镇社会信用体系协调小组（代）

2019年3月30日

附件:

东澳岛诚信高端旅游信用信息评价标准

评价标准	加减分	备注
虚假证件, 侵犯他人合法权益	-5	
损害游客合法权益	-5	
不按规定申报材料	-5	
未及时处理游客投诉	-5	
情节严重, 被旅游行政管理部门责令停业整顿	-10	
未取得经营许可证私自经营行为	-10	
导游未持证上岗欺骗误导消费者行为	-10	
擅自摆摊、圈地, 诱骗游客购买商品行为	-10	
未评定星级宾馆, 擅自使用星级称谓进行宣传经营行为	-10	
情节严重, 吊销旅行社业务经营许可证、导游证	-15	
其它在司法领域的失信行为	-15	
不执行安全生产、消防规定的	-20	
构成犯罪的, 依法追究刑事责任	-100	