

珠海市万山镇人民政府文件



东澳岛诚信高端旅游创建实施方案

为进一步加强我镇旅游诚信体系建设，引导各市场主体积极践行旅游行业“游客为本、服务至诚”的核心价值观，切实提升东澳旅游行业形象，打造东澳旅游服务品牌，加快建立诚信建设长效机制，着力打造“诚信海岛”，特制定本方案。

一、指导思想

全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，围绕东澳岛诚信高端旅游建设，以加强信用信息记录和共享、强化信用产品应用、构建守信联合激励和失信联合惩戒机制为重点，大力推进诚信旅游建设，提高旅游行业诚信意识和信用水平，打造“诚信旅游”，为提升旅游经济、加强社会治理、打造一流生态环境、发展海洋经济等提供良好的营商环境。

二、建设目标

通过“东澳岛诚信高端旅游”创建活动的开展，查找出旅游企业在诚信经营、依法经营、为“民”服务和内部管理方面存在

的问题，全面提升各单位在管理、信誉、品牌、服务、理念等方面的软实力，努力打造遵纪守法、诚实守信、公平竞争、游客至上、优质服务的典型企业，不断提高旅游服务质量，不断规范旅游市场秩序，不断优化旅游消费环境，不断提升游客满意度。

三、基本原则

（一）政府统筹、社会共建

充分发挥政府在规划引导、立法执法、资源整合、需求培育、示范带动、宣传教育等方面的推动作用。注重发挥企业、行业组织、中介机构等在行业信用建设、信用产品开发使用和信用服务中的基础性作用，鼓励和调动社会各方力量，广泛参与，共同推进社会信用体系建设。

（二）整体推进、稳步实施

针对社会信用体系建设的长期性、系统性和复杂性，立足当前，着眼长远，统筹全局，系统规划，有计划、分步骤地组织实施。

（三）重点突破、强化应用

选择重点领域和关键环节开展信用建设示范。通过开展“信易+”，积极推广信用信息和信用服务产品在各领域的社会化应用，健全社会信用奖惩联动机制，营造诚实、自律、守信、互信的海岛信用环境。

（四）完善制度、规范发展

建立健全信用制度和标准规范体系，强化对信用信息采集、记录、上报、整合、共享、公布和应用等全过程的管理，加强信用信息系统安全保护，规范有序发展信用服务市场，切实维护信用信息安全和信用主体合法权益。

四、实施步骤

（一）推动格力东澳大酒店与第三方合作

推动格力东澳大酒店与飞猪、携程合作（飞猪叫信用住、携程叫闪住），利用飞猪、携程本身的会员，在东澳岛格力大酒店享受“三免服务”，即入住免排队、免押金、退房时免等待查房待遇，顾客退房时只需告知一声即可离开。通过信用入住的客人将大大减少等待时间，便捷入住及退房。

（二）推动格力东澳大酒店建设公众号及小程序

推动格力东澳大酒店完善公众号建设，同时着手开发小程序，制定属于自己的会员制度，并在公众号及小程序进行注册，不同等级的会员享受不同的待遇。同时随着东澳岛景区的进一步升级，我们将积极探索格力东澳大酒店与东澳景区会员之间的优惠互动。

（三）推动高端酒店对接蚂蚁信用

推动东澳岛格力大酒店、其它高端酒店、高端民宿对接蚂蚁信用，对信用度极高的个人实现线上线下押金全免，提高其归属感及满意度。

（四）推动东澳景区信用建设

推出在公众号、小程序注册会员后，在东澳景区游玩的游客如果产生失信行为，景区会将游客失信行为记录在案。我们的目标是游客的每一次规范使用能积累信用，而每一次“犯规”也会影响信用，不良行为将会造成长久影响，甚至无法再上岛游玩。

五、工作要求

（一）加强组织领导。为切实抓好“东澳岛诚信高端旅游”创建活动的开展，成立工作领导小组，负责东澳岛诚信高端旅游创建工程的组织协调；建立健全领导机构，明确目标，落实责任，确保创建工作稳步推进、顺利开展。

（二）加强宣传引导。要充分利用新闻媒体、宣传栏等形式，深入宣传东澳岛诚信高端旅游创建活动的重要意义，广泛宣传先进典型，推广创建活动中的好经验、好做法，及时曝光反面典型，揭露违法违规行爲，营造创建活动浓厚的舆论氛围。

万山镇社会信用体系协调小组（代）

2019年3月30日