

温岭市文化和广电旅游体育局文件

温文〔2022〕19号

关于印发《全市旅行社诚信体系建设 相关信用制度》的通知

局机关各科室、文化市场行政执法队、文化和旅游市场各经营单位:

现将《温岭市旅行社诚信体系建设相关信用制度》印发给你们,请结合实际,认真抓好贯彻落实。

附件: 1.《温岭市旅行社消费者意见反馈和投诉记录与公开制度》

2.《温岭市旅行社信用等级第三方评估制度》

3.《温岭市旅行社安全生产诚信建设制度》

温岭市文化和广电旅游体育局

2022年5月13日

温岭市文化和广电旅游体育局办公室 2022年5月13日印发

附件 1:

温岭市旅行社消费者意见反馈和投诉记录与公开制度

第一条 为引导我市旅行社建立游客消费反馈制度，有效处理旅游投诉，营造诚实守信的旅游市场环境，根据《旅游法》、《旅行社条例》和《旅游投诉处理办法》等有关法律法规和政策，结合工作实际，制定本制度。

第二条 旅行社应建立消费反馈制度，制定消费者意见表，及时掌握相关服务信息和消费者意见，便于改进服务。

第三条 旅行社应按照《旅游经营者处理投诉规范》（LB/T063-2017）行业标准，建立有效的消费者投诉处理机制，填写消费者投诉记录，及时高效受理旅游投诉。

第四条 全市旅行社旅游投诉的管理严格按照《旅游法》、《旅行社条例》和《旅游投诉处理办法》执行。

第五条 旅游投诉主要涉及五个渠道，一是全国旅游投诉举报平台 12301；二是 96118 旅游服务热线和 12345 投诉热线；三是市级监督投诉电话 0579-82471672；四是县(市、区)文旅主管部门监督投诉电话；五是旅游企业公布的监督投诉电话。

第六条 旅游投诉受理部门在 7 个工作日内完成旅游投诉调查，并向投诉者反馈办理情况。

第七条 为避免游客信息外泄，一般情况下不对外公开游客诉求和办理情况。如游客要求对外公开，将依法及时通过相关政务平台对外进行社会公开，同时可根据游客要求隐去游客个人信息。

附件 2

温岭市旅行社信用等级第三方评估制度

第一条 为进一步强化旅游管理事中事后监管能力和旅游行政相对人的信用意识，促进旅游市场公平竞争，现结合全市旅行社行业实际，推广第三方信用评估报告在全市旅行社的应用，特制订本制度。

第二条 本制度适用于温岭市旅行社范围内的信用管理等活动。

第三条 由第三方信用评估机构对旅行社出具的第三方信用评估报告主要用于旅游企业信用等级确定，参与评先评优、申请提档升级、申请财政资金奖励或给予政策优惠时适用。

第四条 市文旅主管部门可委托第三方机构每 3 年对旅行社进行信用评价，出具 1 次信用信息评估结果，确定旅行社信用等级并在相关政务平台对外公布。

第五条 市文旅主管部门对旅行社信用等级实行动态管理，可委托第三方机构根据每年信用变化情况对旅行社出具不少于 1 次的年度跟踪报告。

第六条 根据第三方信用评估报告的应用事项，市文旅主管部门确定信用评价的第三方机构，研究制定第三方信用评估报告模版，包括但不限于：旅行社的基本情况(含注册资本、法人代表、股东、经营范围等)、债权债务、投诉、荣誉、处罚、正面负面舆情、游客满意度调查等。

第七条 由市文旅主管部门和开展信用评价的第三方机构签订对旅行社开展信用评价、出具第三方信用评估报告的协议。开展信用评价的第三方机构根据第三方信用评估报告模版，主动收集报告模版所涉及到的各类信息；旅行社要及时将企业基本情况、荣誉、债权债务、正面负面舆情等相关信息主动上报开展信用评价的第三方机构。

第八条 旅行社参与评先评优、申请提档升级、申请财政资金奖励或给予政策优惠等情况，将第三方信用评估报告的评价结果作为参评前提条件，第三方信用评估报告显示信用评价较低的旅行社不得参评。

附件 3

温岭市旅行社安全生产诚信建设制度

第一条 为进一步加强旅行社安全生产诚信体系建设，督促全市旅游企业依法履行安全生产主体责任，依据《国务院安全生产委员会关于加强企业安全生产诚信体系建设的指导意见》和省市两级相关文件要求，结合全市旅行社行业实际，特制定本制度。

第二条 本制度适用于温岭市范围内的旅行社。

第三条 旅行社实行安全生产诚信管理承诺制度。

(一) 旅行社安全生产诚信管理承诺制度是指纳入诚信管理的旅行社要通过向社会公开承诺的方式，明确做到信守安全生产法律法规，落实安全生产主体责任。

(二) 旅行社应定期向社会公示安全生产诚信管理承诺内容。旅行社每年应与属地旅游主管部门签订《安全生产目标管理责任书》，其中应有安全生产诚信管理承诺内容，并向社会公示承诺内容。

(三) 旅行社安全生产诚信管理承诺的公示方式，以《安全生产目标管理责任书》为载体，通过网络平台、新闻媒体等方式向社会公开旅行社安全生产诚信管理承诺内容。

(四) 旅行社应当在门口醒目位置公开本单位安全生产基本信息，保障企业员工及周边公众对旅行社安全生产的知情权。

第四条 旅行社实行安全生产失信黑名单管理制度。

(一) 旅游安全生产失信黑名单管理制度是对存在非法违法生产经营行为、重大安全隐患整改不力以及发生安全责任事故的经营单位，通过向社会公布，记入安全生产管理失信黑名单实施综合监管，督促旅行社依法履行安全生产主体责任。

(二) 依据省文旅厅制定的标准认定旅游企业失信黑名单。旅行社有下列情形之一的，列入失信黑名单。

1. 一年内发生安全生产死亡责任事故的；
2. 存在重大安全隐患、重大职业病危害隐患，且未在规定期限或未按生产经营单位承诺进行整改的；
3. 拒不执行安全监管指令，抗拒安全生产执法检查的；
4. 故意谎报、瞒报事故及事故后逃逸的；
5. 故意破坏事故现场、毁灭有关证据的；
6. 不执行消防安全、食品卫生安全、特种设备安全制度规定而造成安全生产事故的；

7. 不制定和执行游客流量控制和疏散方案，造成拥挤踩踏事件的；
8. 租用不具备旅游资质的交通工具造成事故的；
9. 经监管部门认定为严重威胁安全生产的其他行为。

(三) 安全生产失信黑名单期限 1 年。列入失信黑名单和从失信黑名单中删除的日期以公布日期为准。如生产经营单位提前完成整改任务，可以申请提前从失信黑名单中删除，但距公布日期时间不得少于半年。若生产经营单位未按要求整改到位或发现有本制度第四条第二款所规定其他情形的，被列入失信黑名单管理的期限将顺延半年或一年，直至彻底消除安全隐患。

(四) 旅行社在失信黑名单管理期限内，除依法对其违法违规行为进行处罚外，同时实施以下监管措施：

1. 市文旅主管部门对被列入失信黑名单的旅行社主要负责人及分管负责人进行安全生产工作约谈，促使其增强安全生产意识，强化安全生产工作。每月月底前旅行社必须向所属地的安全生产监管部门和主管部门报告一次安全生产情况。

2. 市文旅主管部门将其纳入重点监管范围，每月组织一次安全生产检查，并及时跟踪整改情况，直至达到整改要求。

3. 对被列入失信黑名单的旅行社由市文旅主管部门向安监、质监、消防等部门通报有关情况。