

# 温岭市文化和广电旅游体育局文件

温文〔2022〕8号

## 关于印发《温岭市旅行社诚信建设“红黑榜”制度（试行）》的通知

各旅游企业：

为依法深入推进旅游行业信用体系建设，进一步强化守信激励和失信惩戒力度，提升旅行社和从业人员的诚信经营、诚信服务水平，促进我市旅游业持续健康稳定发展，依据相关法律法规，我局制定了《温岭市旅行社诚信建设“红黑榜”制度（试行）》（详见附件），现印发给你们，请加强宣传引导，认真抓好贯彻落实。

附件：《温岭市旅行社诚信建设“红黑榜”制度（试行）》

温岭市文化和广电旅游体育局

2022年2月17日

温岭市文化和广电旅游体育局办公室 2022年2月17日印发

附件：

## 温岭市旅行社诚信建设 “红黑榜”制度(试行)

为依法深入推进旅游行业信用体系建设，进一步强化守信激励和失信惩戒力度，加强涉旅企业和从业人员的信用理念建设，促进我市旅游业持续健康稳定发展。根据《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》及实施细则、《导游人员管理条例》及实施细则、《企业信息公示暂行条例》、《旅游经营服务不良信息管理办法(试行)》等有关法律、法规、规章及相关文件的要求，特制定《温岭市旅游行业诚信建设“红黑榜”制度(试行)》。

### 一、“红黑榜”对象

“红黑榜”，即旅游红榜和黑榜的简称，是通过报纸、网络等媒体对诚信经营、文明服务及文明旅游行为的表扬和对诚信缺失企业、从业人员及不文明旅游行为的游客的曝光来体现，主要包括两方面内容：

(一)对诚信经营的旅行社、先进旅游从业人员的先进事迹公开表扬；

(二)对旅行社在经营行为中的诚信缺失、旅行社从业人员失信行为进行曝光。

### 二、“红黑榜”标准

(一)“红榜”标准。

1. 典型先进、诚信经营等事迹被市级以上旅游部门通报表彰、肯定或被媒体宣传的；

2. 经市级以上行政管理部门认定的行业组织竞赛、评选或创建活动中获奖的旅行社或个人。

3. 经相关部门专家认定应当列入的其他情形。

(二)“黑榜”标准。

根据《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》及实施细则、《导游人员管理条例》及实施细则等有关法律、法规、规章及规范性文件，旅行社或其从业人员具有下列严重失信信息之一的，应当记入旅游经营服务黑名单并向社会公示：

1. 旅行社或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；
2. 旅行社发生重大(含)以上安全事故，属于旅游经营者主要责任的；
3. 旅行社或其从业人员因侵权、违约行为损害旅游者合法权益，法院判决或仲裁机构裁决承担全部或者主要民事责任，或拒不执行人民法院、仲裁机构生效法律文书的；
4. 旅行社主要负责人或旅游从业人员因侵害旅游者合法权益构成犯罪，被人民法院判处刑罚的；
5. 旅行社从业人员在执业过程中，因扰乱公共秩序、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，受到行政处罚或被人民法院判决承担法律责任的；
6. 旅游经营者或其从业人员侵害旅游者合法权益，引发在全国有重大影响的旅游投诉或被媒体曝光等，造成严重社会不良影响的；
7. 旅游经营者或其从业人员违反法律法规，旅游主管部门认定应记入旅行社经营服务黑名单的其他情形。

### 三、公示内容

诚信“红榜”主要公示旅行社名称、经营范围、经营地址、诚信守法的事实以及受到的表彰奖励等。诚信“黑榜”公示的事项包括旅行社名称、许可证号、营业地址、法定代表人、违法违规或事故等行为、行政处罚决定和投诉处理结果、信息公布起止日期等内容。

### 四、公示平台

由市文化和广电旅游体育局在“温岭文旅”微信公众号等平台发布。

## 五、发布程序

### （一）收集核定

由市场管理科负责“红黑榜”信息采集并及时报送分管领导核实。经确认信息符合公开条件的，将相关材料报主要领导审核认定。

### （二）异议处理

全市旅行社对诚信“红黑榜”内容有异议的，可以向发布“红黑榜”的公示主体申请查询核实，并提供有关证明材料。公示主体自收到申请之日起15个工作日内，向提出申请人作出答复，经审查认为内容有误的，应当及时在发布平台予以更正，查核期间，不影响旅游市场诚信“红黑榜”的公示和管理。

### （三）信息发布

旅行社诚信“红榜”公示期为一年。旅游市场诚信“黑榜”公布的旅游经营服务不良信息，除法律、法规另有规定的，公示期限为一年。公示期届满，旅行社经营服务不良信息转入旅行社经营服务信用档案，直接利害关系人可以申请查询旅游经营服务信用档案。

### （四）信用修复

被列入诚信“黑榜”的旅行社，如在公示期内积极纠错，挽回社会影响并取得较大成效，可以申请提前结束公布其“黑榜”信息，经公示主体审查，可以提前结束公示期限。

## 六、公示结果运用

### （一）守信联合激励

1. 对守信的旅行社，在公示期内优先考虑纳入重点单位推荐、对外交流、宣传营销等名册。
2. 在旅游各类资金奖励、补助等方面根据规定予以重点支持，在评优、评先等方面予以优先推荐。

3. 在相关从业资格审批环节，根据情况实施“容缺受理”等便利措施。

4. 在实施政府性资金项目安排时，同等条件下优先考虑。

5. 引导银行等金融机构将认定守信激励情况作为融资授信的重要参考。

6. 将认定守信激励情况作为旅游市场主体参加其他各项评先、评优和奖励评估的重要参考。

7. 法律法规规定的其他守信联合激励措施。

## （二）失信联合惩戒

1. 对失信旅行社，在公示期内限制经营旅游相关业务，实施行业禁入。

2. 对吊销旅游服务许可的旅游市场主体，责令限期变更营业执照经营范围或者办理注销登记。

3. 禁止作为供应商参加与旅游相关的政府采购活动。

4. 在申请政府性各类资金奖励、补助支持时，采取从严审核、降低支持力度或不予支持等限制措施。

5. 作为重点监管对象，加大日常监管力度，提高抽查比例和频次。

6. 限制获得荣誉称号，已经获得的按程序及时撤销，取消参加评先、评优资格。

7. 法律法规规定的其他失信联合惩戒措施。