

# 郑州市旅游局文件

郑旅〔2017〕2号

签发人：张杰锋

## 郑州市旅游局 关于印发郑州市旅游信用记录和信用产品 实施暂行办法的通知

各县（市、区）、开发区旅游主管部门，局各直属单位，各旅游经营单位：

《郑州市旅游信用记录和信用产品实施暂行办法》已经局长办公会议研究通过，现印发给你们，请抓好贯彻落实。

2017年1月10日





# 郑州市旅游信用记录和信用产品 实施暂行办法

**第一条** 为进一步规范旅游市场秩序，推进旅游诚信建设，推动各级旅游主管部门在市场监管、公共服务等职能中使用旅游信用产品，完善旅游信用奖惩机制，在全市旅游行业全面推进社会信用体系建设，根据《旅游法》、《国家旅游局旅游经营服务不良信息管理办法（试行）》、《河南省企业信用信息公示监管警示系统信息归集和运用管理暂行办法》、《郑州市人民政府办公厅关于印发郑州市行政许可和行政处罚等信用信息公示工作实施方案的通知》（郑政办文〔2016〕44号）、《郑州市人民政府办公厅关于印发郑州市创建国家社会信用体系建设示范城市工作方案的通知》（郑政办文〔2016〕66号）、《郑州市社会信用体系建设领导小组办公室关于落实〈国家发展改革委办公室关于运用大数据技术开展城市信用状况监测工作的通知〉的通知》、《郑州市关于在行政管理事项中使用信用记录和信用产品实施办法》等有关规定和要求，制定本办法。

**第二条** 本办法所称旅游信用记录和信用产品，包括旅行社、旅游饭店、旅游景区、乡村旅游经营单位、导游人员等旅游经营者及其从业人员在经营服务过程中产生的不良信用信息。

**第三条** 市旅游局负责全市旅游信用记录管理工作，各县市区、开发区旅游主管部门和各级旅游执法部门负责采集汇总本地或者与本执法部门有关的旅游信用记录信息。

**第四条** 鼓励公民、法人或者其他组织向旅游主管部门或其委托的执法部门举报、提供旅游信用记录线索。

**第五条** 市、县两级旅游主管部门应指定专门人员负责旅游信用记录公示等管理工作。

**第六条** 旅游信用记录应当按照依法公开、客观及时、公平公正的原则录入，需依法向社会公布的应当及时予以公布。

**第七条** 具有下列情况之一的，应当纳入旅游信用记录：

(一) 旅游经营者和旅游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，属于经营者主要责任的；

(三) 旅游经营者和旅游从业人员因侵权、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和旅游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）旅游经营者和旅游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）饭店、景区等旅游经营者未取得质量标准等级，违反法律、法规使用“相当于\*星（A）级”、“准\*星（A）级”“\*星（A）标准”等旅游饭店、旅游景区质量等级称谓和标识的；

（八）旅行社在设立审核、业务变更以及旅游经营者在质量等级评定等事项中故意隐瞒、提供虚假材料的；

（九）其他违反法律、法规和规章的情形。

**第八条** 旅游信用记录事项包括所涉及的旅游经营者或从业人员的名称（姓名）、许可证号（执业证号）、营业地址、法定代表人、违法违规或事故、奖惩情况等事由、行政处罚决定和投诉处理结果、信息公布起止日期等内容。

**第九条** 旅游主管部门可以通过政府信息公开、旅游违法行为查处信息共享机制、中国裁判文书网等渠道采集旅游信用记录，并对所采集信息的真实性进行确认

**第十条** 旅游信用记录一经核实，应当经逐级批准后报市信用中心，及时纳入全市统一的社会信用信息平台系统和企业信用信息公示监管警示系统，并在本单位政务网站公

告，逐步实现旅游信用产品社会共享。

**第十一条** 采集核实的旅游信用记录，应当在获取信用信息后5个工作日内依照《国家旅游局旅游经营服务不良信息管理办法（试行）》予以公布。

**第十二条** 市、县两级旅游主管部门应当按照管理权限和属地管理原则，建立以旅游信用记录为基础的旅游经营服务信用档案。

**第十三条** 旅游经营者及其从业人员旅游信用记录公示期限为两年。公示期满后，转入旅游经营服务信用档案。

**第十四条** 旅游主管部门在对行政相对人进行行政审核、等级评定等方面，应按市有关规定要求行政相对人实施事前信用承诺。做出信用承诺的行政相对人应当严格遵守国家的法律、法规和规章，全面履行应尽的责任和义务，并接受旅游主管部门的监督管理，如有违背承诺约定的失信行为，应承担违背承诺的责任，并依法承担相应的法律责任。

**第十五条** 旅游主管部门在对旅游经营者或旅游从业人员进行日常监管、市场准入、评优评先、资质认定、奖励补贴等活动时，应按《郑州市行政管理事项中使用信用记录和信用产品实施办法》规定通过市信用信息平台进行信用信息核查。

通过信用信息核查获得的信用报告，应用于旅游部门的各类财政资金、政策性贷款、国家或地方政府对外借款等申



报活动，政府公共资源分配、财政性资金奖补、政府采购、表彰奖励、备案管理等行政管理活动，表彰奖励、荣誉授予、职称评定等评优评先活动，绩效评价、资质评测、备案管理、许可管理等资质认定活动，以及其他需要出具信用信息核查意见表的行政管理活动。

**第十六条** 旅游主管部门应对有不良信用记录的旅游经营者和旅游从业人员的整改情况进行检查，同时将整改结果列于相应的不良信用记录后，供社会监督。

**第十七条** 旅游经营者和从业人员对旅游信用记录的认定有异议的，可以向做出认定的旅游主管部门提交异议申请，并提供有关证明材料。旅游主管部门自收到异议申请之日起 15 个工作日内，向异议申请人做出答复。旅游主管部门经审查认为异议成立的，应当予以纠正。

异议处理期间，不影响旅游信用记录的公示和管理。

**第十八条** 本办法自 2017 年 1 月 10 日起实施。