

屯昌县旅游和文化广电体育局

关于转发《海南省旅游和文化广电体育厅办公室关于印发<海南省文化和旅游行业信用分级分类监督管理办法（试行）>的通知》的通知

梦幻香山旅游区：

为贯彻落实《文化和旅游市场信用管理规定》（文化和旅游部令第7号）、《海南自由贸易港社会信用条例》等相关条例和政策要求，建立健全信用分级分类监管机制，进一步提高事中事后监管效能，现将《海南省旅游和文化广电体育厅办公室关于印发<海南省文化和旅游行业信用分级分类监督管理办法（试行）>的通知》转发给你们，请认真贯彻执行。

附件：海南省旅游和文化广电体育厅办公室关于印发《海南省文化和旅游行业信用分级分类监督管理办法（试行）》的通知

屯昌县旅游和文化广电体育局

2024年11月28日



海南省旅游和文化广电体育厅办公室

琼旅文办函〔2024〕267号

海南省旅游和文化广电体育厅办公室 关于印发《海南省文化和旅游行业信用分级 分类监督管理办法（试行）》的通知

各市、县、自治县旅游和文化广电体育局，厅机关相关处室（局）：

为贯彻落实《文化和旅游市场信用管理规定》（文化和旅游部令第7号）《海南自由贸易港社会信用条例》等相关条例和政策要求，建立健全信用分级分类监管机制，进一步提高事中事后监管效能，我厅制定了《海南省文化和旅游行业信用分级分类监督管理办法（试行）》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

海南省旅游和文化广电体育厅办公室

2024年4月10日

（联系人：陈国伟，陈华珊；联系电话：65310975）

（此件主动公开）

海南省文化和旅游行业信用分级分类 监督管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为推进海南省文化和旅游行业信用体系建设，建立健全信用分级分类监管机制，进一步提高事中事后监管效能，促进文化和旅游行业高质量发展，根据《文化和旅游市场信用管理规定》（文化和旅游部令第7号）（以下简称“《规定》”）《海南自由贸易港社会信用条例》《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》《海南省人民政府办公厅关于构建海南自由贸易港以信用监管为基础的过程监管体系的实施意见》（琼府办〔2021〕4号）等法规和政策要求，结合我省实际，制定本办法。

第二条 在海南省行政区域内从事文化、旅游经营的市场主体及其从业人员的信用管理，适用本办法。

第三条 本办法所称文化市场主体包括从事营业性演出、娱乐场所、艺术品、互联网上网服务、网络文化等经营活动的企业和个体工商户等；旅游市场主体包括旅行社、旅游景区、旅游住宿企业等从事旅游经营服务的企事业、个体工商户和通过互联网等网络从事提供在线旅游服务或者产品的经营者。从业人员包括上述市场主体的法定代表人、主要负责人、实际控制人以及导游等有关人员。

本办法所称信用分级分类监管，是指运用信用评价结果，对市场主体和从业人员进行评级，并实施分级分类监管的过程。

第四条 文化和旅游公共信用信息的归集、公示和使用，应当遵循合法、客观、准确、必要和安全的原则，依法保护文化和旅游市场主体和从业人员的合法权益，不得泄露国家秘密，不得侵犯商业秘密和个人隐私。

第五条 全省各级文化和旅游行政管理部门应当加强对本行政区域文化和旅游行业信用分级分类监管工作的指导，信用管理制度规范的组织实施，建立健全工作协调机制，统筹推进文化和旅游行业信用体系建设工作。

第二章 信用评价

第六条 海南省文化和旅游行业信用评价从基础信用、政务信用、第三方信用和行业领域信用四个维度，确定评价方法，实施信用评价。信用评价指标及权重根据实际情况调整完善、修改和补充。

第七条 海南省文化和旅游行业信用评价结果等级划分为 A（信用优秀）、B（信用良好）、C（轻微失信）、D（严重失信）四类，评价结果实行动态管理。

（一）A 级主体原则上需满足以下条件：无一般失信和严重失信信息、无刑事判决信息；积极履行信用承诺（包括但不限于信用承诺即入）、行政监督检查结果正常（未受到旅游和文化部

门罚款以上的行政处罚)、积极参与公益服务、受到行业主管部门荣誉奖励和表彰、行业信用评价结果信息为最高级等。

(二) B级主体原则上需满足以下条件: 无一般失信和严重失信信息、无刑事判决信息; 积极履行信用承诺(包括但不限于信用承诺即入)、行政监督检查结果正常、积极参与公益服务等。

(三) 符合以下情形之一, 但未被列入严重失信名单的, 认定为 C级主体:

1. 存在“捂票炒票”、虚假宣传、未履行相关义务、违反公序良俗等行为, 造成不良社会影响的;

2. 因故意或者重大过失严重损害旅游者合法权益, 但尚不符合严重失信主体认定情形的;

3. 在旅游经营活动中存在安全隐患, 未在指定期限内整改完毕的;

4. 拒不配合投诉处置、执法检查, 拒不履行行政处罚决定, 造成不良社会影响的;

5. 12个月内受到旅游和文化主管部门罚款以上行政处罚的(吊销许可证除外);

6. 其他应当认定为轻微失信主体的情形。

(四) 文化市场主体和从业人员符合以下情形之一, 认定为 D级主体:

1. 因欺骗、故意隐匿、伪造、变造材料等不正当手段取得许可证、批准文件的, 或者伪造、变造许可证、批准文件的;

2. 提供含有法律、行政法规、规章禁止的内容，造成严重后果的；

3. 受到文化和旅游主管部门吊销许可证行政处罚的；

4. 擅自从事营业性演出、娱乐场所、互联网上网服务等文化市场经营活动，特别是造成重大事故或者恶劣社会影响的；

5. 12个月内第3次被认定为轻微失信主体；

6. 其他应当认定为严重失信主体的情形。

（五）旅游市场主体和从业人员符合以下情形之一，认定为D级主体：

1. 因欺骗、故意隐匿、伪造、变造材料等不正当手段取得许可证、批准文件的，或者伪造、变造许可证、批准文件的；

2. 发生重大安全事故，属于旅游市场主体主要责任的；

3. 因侵害旅游者合法权益，造成游客滞留或者严重社会不良影响的；

4. 受到文化和旅游主管部门吊销旅行社业务经营许可证、导游证行政处罚的；

5. 未经许可从事旅游市场经营活动，特别是造成重大事故或者恶劣社会影响的；

6. 12个月内第3次被认定为轻微失信主体；

7. 其他应当认定为严重失信主体的情形。

信用等级按照信用分值从高到低分别用A、B、C、D四个等级表示（基础分值为80）：

等级	分值	信用表示	信用情况说明
A	90 分以上 (含 90)	信用优秀	无用户投诉信息, 几乎无信用风险, 第三方评估情况良好
B	90-75 分 (含 75)	信用良好	用户投诉信息较少, 基本无信用风险, 第三方评估情况良好
C	75-60 分 (含 60)	轻微失信	用户投诉信息较多, 有一定信用风险, 第三方评估情况较差
D	60 分以下	严重失信	用户投诉信息很多, 有较大信用风险, 第三方评估情况很差

第八条 根据实际需要, 确定海南省文化和旅游行业信用评价结果的公开程度和公开范围, 可分为如下三类:

(一) 完全公开的, 遵循国家相关法律法规和行业规定, 通过信用中国(海南)向社会公开;

(二) 依授权公开的, 仅限向被授权的主体披露信用评价结果;

(三) 内部使用的, 仅限于全省各级文化和旅游行业主管部门使用, 或与相关政府部门进行共享使用。

第三章 信用监管

第九条 全省各级文化和旅游主管部门基于市场主体及其从业人员的信用评价结果, 实施差异化监管:

对于信用状况较好、风险较低的市场主体及其从业人员, 降低监督检查的比例和频次; 对于信用状况不良、风险较高的市场

主体及其从业人员，提高监督检查的比例和频次，视失信情况依法依规对其实行失信联合惩戒。

对于信用评价等级为 A、B 的市场主体及其从业人员，分别设置抽查比例为原比例的 50%、70%，A 级市场主体及其从业人员，由省级文化和旅游主管部门在阳光海南网、海南放心游平台向社会公布。对于信用评价等级为 C 的市场主体及其从业人员，维持原抽查比例。对于信用评价等级为 D 的市场主体及其从业人员，提高抽查比例为原比例的 150%，D 级市场主体及其从业人员，由省级文化和旅游主管部门在阳光海南网、海南放心游平台向社会公布。

上级主管部门对前款另有规定的，从其规定。

第十条 对于 A 级和 B 级市场主体，各级文化和旅游行业主管部门可以采取以下激励性措施，法律、法规、规章另有规定的除外：

（一）在对其办理文化和旅游行业的行政许可事项时可根据实际情况提供“容缺受理”等便利服务措施；

（二）在信用便民惠企应用中优先予以推荐；

（三）在文化和旅游部门组织的评优评奖或大型展览展示、组织保障等活动中，优先予以推荐；

（四）鼓励行业协会等社会组织加大扶持力度，为其市场宣传、业务拓展、职业发展等提供支持；

（五）国家或地方规定的其他激励性措施。

第十一条 对于 C 级市场主体，各级文化和旅游行业主管部

门参照《文化和旅游市场信用管理规定》（文化和旅游部令第7号）第二十条采取惩戒性措施，法律、法规另有规定的除外。

第十二条 对于D级市场主体，各级文化和旅游行业主管部门参照《文化和旅游市场信用管理规定》（文化和旅游部令第7号）第十八条、第十九条采取惩戒性措施，依据《海南省建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的实施方案》相关规定，协调各部门依法依规实施失信联合惩戒，法律、法规另有规定的除外。

第十三条 海南省旅游和文化广电体育厅按照相关规定将市场主体行业信用评价结果共享给海南省大数据管理部门、海南省信用主管部门以及开展联合奖惩的相关部门，推动文化和旅游行业信用评价结果在行政许可、招标投标、政府采购等工作中应用，提升文化和旅游行业市场主体和从业人员诚信意识，夯实文化和旅游市场信用体系建设。

第十四条 为提升监管效能，各级文化和旅游行业主管部门要积极推动已入驻旅游消费投诉先行赔付平台的市场主体亮码（信用评价二维码）经营。

第四章 权益保护

第十五条 文化和旅游行业市场主体和从业人员对其公共信用信息有异议的，可向海南省旅游和文化广电体育厅提出异议复核申请，并提供相关证明材料。

海南省旅游和文化广电体育厅应当在收到市场主体和从业人员异议复核申请之日起7个工作日内完成信用数据核查，并将

核查结果告知市场主体和从业人员。

第十六条 各级文化和旅游行业主管部门应加强文化和旅游行业市场主体及其从业人员信用修复工作，畅通信用修复渠道。

第五章 附 则

第十七条 海南省各级文化和旅游行政管理部门工作人员在开展行业信用评价工作中违反本办法规定，滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守的，依法依规追究相关责任人责任。

第十八条 本办法由海南省旅游和文化广电体育厅负责解释。

第十九条 本办法自印发之日起实施。