

屯昌县旅游和文化广电体育局 屯昌县营商环境建设局

关于印发《屯昌县“信用+民宿”应用场景 实施方案》及相关文件的函

各镇人民政府，县发展改革委、县人力资源社会保障局、县卫生健康委、县公安局、县住房城乡建设局、县应急管理局、县市场监管局、县综合行政执法局、县消防救援大队：

为优化监管方式，合理配置监管资源，激励企业诚信经营，激发我县民宿企业活力，实现政府监管与企业自律有机结合，现将《屯昌县“信用+民宿”应用场景实施方案》《屯昌县民宿行业信用分级分类监督管理办法》印发给你们，请认真组织执行。

- 附件：1. 屯昌县“信用+民宿”应用场景实施方案
2. 屯昌县民宿行业信用分级分类监督管理办法

屯昌县旅游和文化广电体育局



屯昌县营商环境建设局



2023年5月19日

附件 1:

屯昌县“信用+民宿”应用场景实施方案

为深化社会信用体系建设，优化屯昌县民宿行业营商环境，提升旅游服务质量，依托金椰分信用评价体系，打造“信用+民宿”应用场景。该项目通过信用分级分类监管和信用激励措施，实现行业规范化、诚信化发展，同时提升游客住宿体验，推动屯昌民宿产业升级。

一、工作目标

（一）建立民宿信用分级分类监管体系，对民宿主体及从业者进行信用评价，形成 ABCD 四档分级，并实施差异化监管。

（二）构建信用激励机制，依托金椰分，对信用良好的消费者（1030 分以上）提供免押入住、延迟退房等激励措施。

（三）推动屯昌民宿产业高质量发展，通过信用体系提升行业信誉，增强游客对屯昌民宿的信任度和吸引力。

二、工作内容

（一）民宿主体及从业者信用分级分类监管体系建设

1. 信用评价标准：民宿主体评价参考国家和省相关的信用评价标准和方法，结合屯昌县民宿主体的实际情况，建立民宿主体信用评价指标体系，主要包括以下四个方面：

（1）基本信息。主要考察民宿主体的登记注册信息、经营范围、资质证书、法定代表人等基本信息，以及民宿主体是否按时按要求向相关部门报送相关的经营数据、财务数据、安全数据等信息，是否配合相关部门的监管检查、调查问卷等工作。

（2）经营行为。主要考察民宿主体是否遵守相关的法律法规、规章制度、行业标准等，是否诚信守法、规范经营、公平竞争，卫生情况是否达标，住宿区域是否按时清洁更换设备设施，是否履行社会责任和环境责任等。

（3）监管信息。主要考察民宿主体是否受到过相关部门的行政许可、行政处罚、行政强制、行政监督、行政检查等监管措施，以及民宿主体在接受监管时的态度和配合程度，是否及时整改和改正，是否诚信履行监管决定等。

（4）社会评价。主要考察民宿主体在社会公众、行业协会、媒体平台、第三方评价机构等方面的信用评价和信用影响，包括民宿主体的信誉度、知名度、口碑度、满意度、投诉率、赔付率等指标。

2. 信用分级分类管理方法：民宿主体信用评价结果等级划分为A（信用优秀）、B（信用良好）、C（正常经营）、D（严重失信）四类，评价结果实行动态管理。

（1）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、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。

（2）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。

（3）C级主体原则上需满足以下条件：无严重失信信息，正常履行大部分信用承诺，行政监督检查结果大部分正常。

（4）存在以下行为的认定为D级主体：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；12个月内受到相关部门两次较大数额罚款行政处罚，造成不良社会影响的，被列入严重失信主体名单的。

（二）信用激励机制

1. 依托金椰分，制定信用消费激励政策。金椰分1030分以上的消费者可享受免押金入住（减少住宿成本，提高便捷度）、延迟退房（免费延长2小时退房）、优先预订（节假日等热门时段优先预定权）、增值服务（如免费早餐、特色体验等）。

2. 试点与推广。选取部分民宿作为信用激励试点，测试消费者反馈和运营效果。逐步扩大覆盖范围，推广至全县符合条件的民宿。

三、实施步骤

（一）第一阶段：信用分级体系建设。制定民宿信用评级标准，建立信用评价模型；开展信用管理培训，提高民宿经营者信

用意识；建立信用数据共享机制，与相关部门（市场监管、旅文等）对接数据。

（二）第二阶段：信用激励试点与推广。选取部分优质民宿作为信用激励试点，实施免押入住、延迟退房等政策；对接金榔分平台，实现信用数据实时查询和应用、评估试点效果，收集民宿经营者及消费者反馈，优化政策细节。

（三）第三阶段：全面推广与优化。逐步扩大信用监管体系覆盖范围，完善信用评级标准；将信用激励政策推广至全县符合条件的民宿；建立信用动态管理机制，确保政策长期有效运行。

四、保障措施

（一）政策保障：制订屯昌县民宿行业分级分类管理办法，明确信用监管和信用激励政策的法律依据。

（二）技术支持：加强与金榔分平台对接，确保信用数据应用的安全性和准确性。

（三）监督考核：建立动态信用评估机制，确保信用体系的公平、公正和透明。

五、预期效果

提升民宿行业信用水平，促进诚信经营，减少行业乱象；优化消费者住宿体验，推动“信用即服务”的消费模式；提升屯昌民宿竞争力，打造具有地方特色的“信用+旅游”新模式，吸引更多游客；促进屯昌旅游业高质量发展，形成可复制、可推广的信用应用示范案例。

附件 2:

屯昌县民宿行业信用分级分类监督管理办法

第一章 总 则

第一条 为推进屯昌县民宿行业信用体系建设，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，促进民宿行业高质量发展，根据《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，结合我县实际，制定本办法。

第二条 在屯昌县行政区域内从事民宿经营的市场主体及其它相关从业人员的信用管理，适用本办法。

第三条 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 民宿行业领域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，依法保护民宿行业市场主体的合法权益，不得泄露国家秘密，不得

侵犯商业秘密和个人隐私。

第二章 信用评价

第五条 屯昌县民宿行业信用评价参考国家和省市相关的信用评价标准和方法，结合屯昌县民宿行业的实际情况，建立民宿主体信用评价指标体系，主要包括以下四个方面：

（一）基本信息。主要考察民宿企业的登记注册信息、经营范围、资质证书、法定代表人等基本信息，以及民宿企业是否按时按要求向相关部门报送相关的经营数据、财务数据、安全数据等信息，是否配合相关部门的监管检查、调查问卷等工作。

（二）经营行为。主要考察民宿企业是否遵守相关的法律法规、规章制度、行业标准、合同约定等，是否诚信守法、规范经营、公平竞争，是否提供优质的住宿服务，是否保障民宿消费者的合法权益，是否履行社会责任和环境责任等。

（三）监管信息。主要考察民宿企业是否受到过相关部门的行政许可、行政处罚、行政强制、行政监督、行政检查等监管措施，以及民宿企业在接受监管时的态度和配合程度，是否及时整改和改正，是否诚信履行监管决定等。

（四）社会评价。主要考察民宿企业和社会公众、行业协会、媒体平台、第三方评价机构等方面的信用评价和信用影响，包括民宿企业的信誉度、知名度、口碑度、满意度、投诉率、赔付率等指标。

第六条 屯昌县民宿行业信用评价结果等级划分为 A（信用优秀）、B（信用良好）、C（正常经营）、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、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）C 级主体原则上需满足以下条件：无严重失信信息，正常履行大部分信用承诺，行政监督检查结果大部分正常。

（四）存在以下行为的认定为 D 级主体：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；12 个月内受到相关部门两次较大数额罚款行政处罚，造成不良社会影响的，被列入严重失信主体名单的。

（具体评分标准以《屯昌县民宿企业信用评分标准》为准）

第三章 信用监管

第七条 根据民宿企业的信用评价结果，对不同信用等级的文旅企业实施相应的监管方式，具体如下：

对 A 级民宿企业，实施宽松监管。即在不影响民宿市场秩序和民宿消费者权益的前提下，给予 A 级民宿企业更多的自主权和便利，减少监管干预和负担，鼓励 A 级民宿企业创新发展、提升品质。具体措施包括：合理降低 A 级民宿企业的抽查比例和频次，除投诉举报、大数据监测发现问题、转办交办案件线索及法律法规另有规定外，原则上不主动实施现场检查；优先办理 A 级民宿企业的行政许可、备案、认证等事项，简化申请材料，缩短审批时限，提高办事效率；在政府采购、政府补贴、政府奖励、政府推荐等方面，优先支持 A 级民宿企业参与和享受；在屯昌县政府的官方网站、微信公众号、媒体平台等渠道，积极宣传 A 级民宿企业的信用典型和先进经验，提升 A 级民宿企业的社会信誉和市场影响。

第八条 对 B 级民宿企业，实施简易监管。即按照屯昌县相关监管部门的监管计划和标准，对 B 级民宿企业进行适当宽松的监管检查和指导，督促 B 级民宿企业规范经营、提高信用，促进 B 级民宿企业向 A 级民宿企业转化。具体措施包括：适当减少的抽查比例和频次，对 B 级民宿企业进行抽查检查，对发现的问题和隐患，及时提出整改要求，督促 B 级民宿企业按时按要求完成整改。

第九条 对 C 级民宿企业，实施常规监管。即按照屯昌县相关监管部门的监管计划和标准，对 C 级民宿企业进行常规的监管检查和指导，督促 C 级民宿企业规范经营、提高信用，促进 C 级

民宿企业向橙档文旅企业转化。具体措施包括：按照常规的抽查比例和频次，对 C 级民宿企业进行抽查检查，对发现的问题和隐患，及时提出整改要求，督促 C 级民宿企业按时按要求完成整改。

第十条 对 D 级民宿企业，实施严格监管。即对 D 级民宿企业实施全面的监管措施，加大监管力度和频率，严厉打击和惩处 D 级民宿企业的违法失信行为，促进 D 级民宿企业向 C 级民宿企业转化。具体措施包括：大幅提高 D 级民宿企业的抽查比例和频次，对发现的问题和隐患，依法依规予以严肃处理，对屡教不改、恶意违法的，依法吊销许可证或营业执照，列入严重失信名单，限制或禁止其参与政府采购、政府补贴、政府奖励、政府推荐等活动，实施联合惩戒，降低 D 级民宿企业的市场竞争力；加强对 D 级民宿企业的信用监督和信用教育，提高 D 级民宿企业的信用意识和信用水平，引导 D 级民宿企业诚信经营、守法经营。

上级主管部门对前款另有规定的，从其规定。

第十一条 屯昌县旅游文化和广电体育局按照相关规定将市场主体行业信用评价结果共享给屯昌县信用主管部门以及开展联合奖惩的相关部门，推动民宿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，提升民宿行业市场主体和从业人员诚信意识，夯实民宿市场信用体系建设。屯昌县营商环境建设局配合做好与金椰分平台的对接上线工作。

第四章 权益保护

第十二条 民宿行业市场主体和从业人员对其公共信用信息有异议的，可向屯昌旅游文化和广电体育局提出异议复核申请，并提供相关证明材料。

屯昌旅游文化和广电体育局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。

第十三条 屯昌县旅游文化和广电体育局及屯昌县信用主管部门应加强民宿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

第十四条 屯昌县旅游文化和广电体育局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 本办法由屯昌县旅游文化和广电体育局及屯昌县信用主管部门负责解释。

第十九条 本办法与上级规定相冲突的以上级规定为准。

屯昌县民宿企业信用评分标准

评估类别	评价标准	说明	分数范围	权重
基本信息	登记注册信息	评估企业的注册详情、经营范围、资质证书及法定代表人信息是否齐全，是否符合相关法律要求。	0-10	8%
基本信息	数据报送情况	评估企业是否按时向相关部门报送经营数据、财务数据、安全数据等，数据是否完整和准确。	0-10	8%
基本信息	监管配合度	评估企业在配合相关部门的检查、调查问卷等工作时的态度和积极性。	0-10	4%
基本信息	财务状况	评估企业的财务健康程度，包括盈利能力、偿债能力和资金流动性等指标。	0-10	5%
基本信息	业务持续性	考察企业是否有稳定的经营业务及长期的经营规划。	0-10	5%
经营行为	法律合规情况	评估企业是否遵守国家及地方的法律法规、规章制度，是否有违法违规行为的记录。	0-10	10%
经营行为	诚信经营	考察企业是否诚信守法，是否存在欺诈或误导消费者的行为。	0-10	5%
经营行为	公平竞争	评估企业是否在市场竞争中遵守公平竞争原则，避免不正当竞争行为。	0-10	4%
经营行为	产品和服务质量	评估沉香产品的质量和企业提供的服务是否符合行业标准，是否受到消费者的好评。	0-10	5%
经营行为	消费者权益保护	考察企业是否积极处理消费者投诉和索赔，维护消费者的合法权益。	0-10	5%
经营行为	社会责任履行	评估企业在履行社会责任方面的表现，包括环境保护、公益活动等。	0-10	2%
经营行为	环境保护措施	考察企业在生产经营中是否采取环保措施，减少污染排放。	0-10	3%
监管信息	行政许可	检查企业是否按规定办理相关的行政许可，合法合规开展业务。	0-10	2%

监管信息	行政处罚	评估企业是否曾因违反规定而受到行政处罚，以及处罚的严重程度。	0-10	2%
监管信息	整改和改正情况	考察企业在接受监管部门整改要求后是否及时改正问题，并达到整改要求。	0-10	4%
监管信息	强制措施和监督检查	检查企业是否曾经受到强制措施或重点监督检查，及其表现。	0-10	4%
监管信息	诚信履行监管决定	评估企业是否按时完成监管决定中的要求，是否诚信履行义务。	0-10	5%
社会评价	社会信誉度	考察企业和社会公众和行业内的信誉度，包括社会责任感和公益活动的参与情况。	0-10	4%
社会评价	知名度	评估企业的市场知名度及品牌影响力。	0-10	3%
社会评价	口碑度	考察企业在消费者中的口碑，是否受到好评及推荐。	0-10	3%
社会评价	满意度	评估消费者对企业的产品和服务的满意程度。	0-10	4%
社会评价	投诉率和赔付率	检查企业的投诉率和赔付率，评估其处理客户投诉的效率和满意度。	0-10	5%