

舟曲县文体广电和旅游局文件

舟文体广旅局字〔 2025 〕 134 号

舟曲县文体广电和旅游局 关于公共信用综合评价结果分级分类监管 制 度

为加快推进舟曲文化和旅游行业社会信用体系建设，创新监管方式，提升监管效能，根据国务院及文化和旅游部关于社会信用体系建设的相关政策文件，结合本地文化和旅游行业实际情况，制定本制度。

一、制度目的

规范和加强文旅市场信用管理，保护市场主体、从业人员和消费者的合法权益。维护文旅市场秩序，促进文旅市场高质量发展。

二、适用范围

适用于在舟曲县行政区域内从事文化和旅游经营活动的市场主体，包括但不限于旅行社、旅游景区、旅游饭店、

文化娱乐场所、互联网上网服务营业场所、艺术品经营单位等，以及上述市场主体的法定代表人、主要负责人和直接责任人。

三、信用管理部门职责

指导协调和监督管理全县文旅市场信用管理工作。

拟定行业信用体系建设规划并组织实施，实施行业信用监管，统筹推进信用联合奖惩。

组织起草文旅市场信用管理规章制度、标准规范等，开展信用监督检查。

管理文旅市场信用信息采集、归集、公开和共享工作。

管理信用承诺、信用评价、守信激励和失信惩戒、信用修复等工作。

四、信用等级分级和认定

1. 评价指标体系：构建科学合理的信用评价指标体系，包括但不限于经营行为规范（如是否依法依规经营、有无超范围经营等）、服务质量水平（如游客满意度、投诉处理及时率和满意率等）、安全生产管理（如安全制度落实情况、安全事故发生情况等）、社会责任履行（如参与公益活动、环保措施落实等）。

2. 等级划分：信用评价结果分为四个等级，分别为 A 级（守信优秀）、B 级（守信良好）、C 级（失信一般）、D 级（严重失信）。具体划分标准如下：

- A 级（守信优秀）：在经营活动中严格遵守法律法规，诚信经营，服务质量高，无违法违规记录，积极履行社

会责任。

- B级（守信良好）：经营行为较为规范，服务质量较好，无重大违法违规记录，能够较好地履行社会责任。

- C级（失信一般）：存在一定的违法违规行为或服务质量问题，受到较轻的行政处罚或被投诉举报次数较多但尚未构成严重失信情形。

- D级（严重失信）：存在严重违法违规行为，受到较重的行政处罚，如被吊销许可证、营业执照，或存在严重侵害消费者权益、造成重大安全事故等情形。

五、信用信息公示和惩戒

建立信用信息共享和通报机制，将文旅行业信用信息和评价结果推送到相关平台。

对严重违规经营的文化旅游企业、旅行社及时给予曝光，并移交市场监管部门，加入失信黑名单。

实行“红黑榜”制度，对违法违规经营单位和从业人员不良信息进行及时公布曝光，认真落实失信惩戒制度。

六、信用修复和激励

鼓励失信主体通过整改、履行法定义务等方式进行信用修复。

对信用状况良好的市场主体和从业人员给予守信激励，如政策扶持、表彰奖励等。

舟曲县文体广电和旅游局

2025年4月18日

