

中山市旅游局

中旅局发[2015]33 号

关于印发中山市旅游行业诚信 红黑榜制度的通知

各旅游企业：

现将我局制定的《中山市旅游行业诚信红黑榜制度》印发给你们，请认真组织实施，实施中遇到的问题，请径向市旅游局行业管理科反映。



中山市旅游行业诚信红黑榜制度

第一章 总 则

第一条 为加强我市旅游行业诚信体系建设,全面推进旅游行业诚信建设制度化工作,进一步褒扬宣传诚信、惩戒曝光失信,营造“守信光荣、失信可耻”的旅游舆论环境,特制定本制度。

第二条 本制度依据《中华人民共和国旅游法》、国务院《社会信用体系建设规划纲要》、中央文明委《关于推进诚信建设制度化的意见》(文明委[2014]7号)、省政府《广东省社会信用体系建设规划(2014—2020年)》(粤府〔2014〕45号)和中山市政府印发的《中山市社会信用体系建设规划(2014-2020)》(中府〔2014〕99号)有关要求,结合市旅游局对全市旅行社、酒店和旅游景区(点)的监管职能而制定。

第三条 旅游行业诚信红榜(下称红榜)是指在本制度第一章第六条规定的平台上对遵守法律法规、坚持诚实守信经营并具有良好示范带动效应的旅游企业及有关情况进行公示。

第四条 旅游行业诚信黑榜(下称黑榜)是指在本制度第一章第六条规定的平台上对具有违反法律法规、不履行法定义务、违背诚信守诺原则、弄虚作假等行为并在社会上造成不良影响的旅游企业及有关情况进行曝光。

第五条 本制度由中山市旅游局组织实施。

第六条 中山市旅游行业诚信红黑榜榜单每季度上报市发展改革部门，由市发展改革部门选择安排在信用中山网、中山市政府门户网站、各市属媒体（包括中山日报、中山电视台和中山广播电台等）等主体平台进行发布。中山市旅游局可根据实际情况，自行在中山旅游网上发布，榜单自行发布时间同步或晚于主体平台发布时间，所发布信息与主体平台发布信息一致。

第二章 红榜的管理

第七条 凡符合以下条件之一且按时按质按量完成旅游统计报表的可纳入红榜范畴：

（一）主导制定的行业服务规范标准首次纳入国家、省和市示范标准的；

（二）旅游企业或其法定代表人（主要负责人）因在旅游诚信方面获得经地级市或以上行政机关认可的社会团体表彰奖励的；

（三）获得地级市或以上行政机关授予的“守合同重信用企业”、“诚信经营示范单位”、“价格诚信单位”等有关诚信经营、优质服务称号奖项的。

第八条 已纳入红榜的企业，除了在市主体发布平台和中山市旅游网上宣传外，在评比表彰活动中，予以优先推荐。

第九条 已公示的诚信红榜企业，如在公示期内出现违法违规或违诺失信等行为，一经发现将取消其上榜资格。

第三章 黑榜的管理

第十条 对黑榜将采取分级名录递加管理，即经营异常名录和黑名单名录。进入经营异常名录企业在规定期限内无任何整改则纳入黑名单名录，作为进入黑榜企业进行曝光。

第十一条 有下列情况之一的，将进入经营异常名录：

（一）未在工商行政管理部门依照《企业信息公示暂行条例》第十条规定责令的期限内公示有关企业信息的或者隐瞒企业信息真实情况、弄虚作假的；

（二）旅行社、酒店和旅游景区（点）每季度发生有效投诉达 3 次以上 5 次以下的；

（三）旅行社经营发生变更超过一个月未向市旅游局办理变更手续的；

（四）存在《广东省旅游行政处罚自由裁量标准》（2014 年）中明确的较轻违规行为的。

第十二条 对经营异常名录实行动态管理，载入期限为一年。收到中山市旅游局出具的《载入经营异常名录通知书》（附件 2）后，对载入经营异常名录有异议的旅游企业，可在 5 个工

作日内以书面形式向中山市旅游局陈述申辩（样本见附件3）。

第十三条 凡进入经营异常名录的企业，中山市旅游局将在旅游行业内进行名单公布。

第十四条 已妥善处理旅游投诉或改正上述较轻违规行为的旅游企业，可向中山市旅游局提交整改情况报告（样本见附件4），经审核批准后，可提前移出经营异常名录。

第十五条 有下列情况之一的，将纳入黑名单名录：

（一）凡是被中山市工商行政管理机关认定为经营异常的旅游企业，即视为本制度中的经营异常企业。凡进入经营异常名录的企业在一年期限内无任何整改行为的，将纳入黑名单名录；

（二）旅行社、酒店和旅游景区（点）每季度发生有效投诉6次以上的；

（三）旅行社经营发生变更超过三个月未向市旅游局办理变更手续的；

（四）存在《广东省旅游行政处罚自由裁量标准》（2014年）中明确的较重以上违法行为的。

第十六条 根据本制度第十五条的规定而纳入黑名单名录即为进入黑榜，曝光期限两年。收到中山市旅游局出具的《载入黑名单名录通知书》（附件5）后，对载入黑名单名录有异议的旅游企业，可以在5个工作日内以书面形式向中山市旅游局陈述申辩（样本见附件3）。

第十七条 已妥善处理旅游投诉或改正上述较重违法违规行为的旅游企业，可向中山市旅游局提交整改情况报告（样本见附件4），经过审核批准后，可提前移出黑榜。

第十八条 凡进入黑榜企业将不予参加各类评比表彰活动，取消参加市旅游局采购项目投标和市旅游重大投资项目专项资金申请等资格。

第四章 附则

第十九条 有下列情形之一的信息不予公示或曝光：

- （一）属于国家秘密的；
- （二）属于依法受保护的商业秘密或者公示、曝光后可能导致商业秘密被泄露的；
- （三）属于依法受保护的个人隐私或者公示、曝光后可能导致对个人隐私造成不当侵害的；
- （四）正在调查、讨论、处理过程中的信用信息公示、曝光后可能影响国家利益、公共利益的，但法律、法规和本办法另有规定的除外；
- （五）与行政执法有关，公示、曝光后可能影响检查、调查、取证等执法活动或者危及个人生命财产安全的；
- （六）法律法规规定只限于行政机关内部公示、曝光的信息；

(七) 法律、法规规定不予公示公开的其他情形。

第二十条 本制度由中山市旅游局负责解释。

第二十一条 本制度自颁布之日起施行。

附件 1: 名词注解

附件 2: 《载入经营异常名录通知书》

附件 3: 书面申辩材料样本

附件 4: 整改情况材料样本

附件 5: 《载入黑名单名录通知书》

附件 1:

名词注解

一、旅行社：在中山市注册许可，为旅游者提供相关旅游服务，开展境内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的市场主体。

二、酒店：在中山市注册许可，能向旅游客人提供配有餐饮、住宿及其他相关服务的市场主体。

三、旅游景区：在中山市注册许可，能够满足游客游览观光，消遣娱乐，康体健身，求知等旅游需求，具备相应的旅游服务设施并提供相应旅游服务的市场主体。

四、有效投诉：由旅游行政主管部门受理并处理，经查证，确定是由于旅游企业责任造成游客利益受损的投诉。

五、旅游统计：主要包括旅行社和星级饭店每月定期向市旅游局报送的旅游企业月报表、每季度向国家旅游局报送的季度报表以及年度报送的统计年报表等。

附件 2:

《载人经营异常名录通知书》

_____:

据了解,你司存在《中山市旅游行业诚信红黑榜制度》第十一条的行为,具体表现在:

_____。

现拟将你司载入异常名录,如有异议,请于收到本通知书 5 个工作日内以书面形式向中山市旅游局陈述申辩。

特此通知。

中山市旅游局

201 年 月 日

附件 3:

书面申辩材料样本

企业名称			
负责人		联系电话	
拟载入名录	经营异常名录 ☐	黑名单名录	☐
存在问题			
申辩内容 (须附证明材料)			
中山市 旅游局 意见			

申辩人:

提交时间:

审核人:

审核时间:

附 4:

整改情况材料样本

企业名称			
负责人		联系电话	
已载入名录	经营异常名录 ☐	黑名单名录 ☐	
存在问题			
整改情况（须附证明材料）			
中山市 旅游局 意见			

申辩人：

提交时间：

审核人：

审核时间：

附件 5:

《载入黑名单名录通知书》

_____:

据了解, 你司存在《中山市旅游行业诚信红黑榜制度》第十六条的行为, 具体表现在:

_____。

现拟将你司载入黑名单名录, 如有异议, 请于收到本通知书 5 个工作日内以书面形式向中山市旅游局陈述申辩。

特此通知。

中山市旅游局

201 年 月 日