**苏州市旅行社信用信息管理办法(试行)**

**（征求意见稿）**

第一条 为加强旅行社信用信息管理，规范旅行社经营行为,推进旅游行业信用体系建设，促进旅游业健康有序发展，依据《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《旅游市场黑名单管理办法》《江苏省旅游条例》《苏州市政府办公室关于印发苏州市社会法人失信惩戒办法（试行）的通知》等有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称旅行社信用信息，是指苏州市文化广电和旅游局（以下简称“苏州旅游主管部门”）在履行职责过程中形成或者获取的旅行社信用状况的数据和资料。

第三条 对本市设立的旅行社、外地旅行社在本市设立的分支机构适用本办法。

第四条 苏州市旅行社信用信息的管理应当遵循依法公开、统一管理、分级负责、信息共享、动态更新的原则，不得泄露国家秘密，不得侵犯商业秘密和个人隐私。

第五条 苏州旅游主管部门负责本市旅行社信用信息管理工作。县级市（区）旅游主管部门负责本行政区域内旅行社信用信息管理工作。

其他有关部门在各自职责范围内，负责旅行社信用信息管理工作。

第六条 苏州市旅行社信用信息包括基础信息、行政检查信息、投诉举报信息、行政处罚信息、表彰奖励信息和其他信息。

第七条 基础信息是指反映旅行社许可、登记、核准和备案等事项的信息以及旅行社季报、年报、等级评定结果等相关信息。

行政检查信息是指苏州旅游主管部门及其他有关部门对旅行社开展监督检查形成的结论性信息。

投诉举报信息是指旅行社受到的有责投诉内容、举报内容、媒体曝光内容和处理结果等信息。

行政处罚信息是指旅行社受到的行政处罚种类、处罚结果、违法事实、处罚依据、处罚时间、作出行政处罚的部门等信息。

表彰奖励信息是指旅行社获得党委、政府、旅游主管部门或有关部门的表彰奖励等信息。

其他信息是指苏州市信用办等其他相关部门共享的旅行社的信用信息。

第八条 苏州旅游主管部门应当组织开展旅行社信用等级评定工作，并制定旅行社信用等级评定标准。

第九条 苏州旅游主管部门对旅行社的信用等级评定，应当综合评价其基本情况、经营状况、管理状况、财务指标、服务质量、社会评价和公共信用信息记录等情况，确定信用等级。

旅行社的信用等级从高到低依次评定为信用“优”A级、信用“良”B级、信用“中”C级、信用“差”D级。

第十条 苏州旅游主管部门应当将符合信用“良”B级条件，并具有以下任一条件的旅行社列入信用“优”A级（以下简称“A级”）：

（一）获得市级以上（含市级）党委、政府、旅游主管部门及其他部门、行业协会的表彰奖励；

（二）对本市旅游发展做出突出贡献，社会效益显著，包括产品创新、公益活动、文明旅游等方面，具体由评审委员会审议决定。

本办法认定为A级的旅行社列入旅游市场红名单。

第十一条 对信用等级属于A级的旅行社，苏州旅游主管部门依法采取或者建议有关部门依法采取下列激励措施：

（一）优先获得政府购买社会力量服务项目或优先获得政府购买服务项目；

（二）优先获得资金资助和政策扶持；

（三）优先推荐获得相关表彰和奖励等；

（四）实施已签署联合激励备忘录中各项激励措施；

（五）其他激励措施。

第十二条 苏州旅游主管部门应当将同时符合以下条件的旅行社列入信用“良”B级（以下简称“B级”）：

（一）严格遵守旅游法律法规，诚信经营，行为规范，一年内无违法违规行为。

（二）最近一年内无安全责任事故、无行政处罚信息、投诉举报按时处理结案100%、配合旅游主管部门开展工作、无其他相关信用不良信息记录。

（三）按照规定时限和要求，注册、更新、完善旅行社相关信息，包括全国旅游监管平台上的信息，并准确填报季报、年报信息。

第十三条 苏州旅游主管部门应当将有下列情形之一的旅行社列入信用“中”C级（以下简称“C级”）：

（一）受到警告行政处罚的；

（二）被处以2万元以下罚款的行政处罚的；

（三）未按照《旅行社条例实施细则》第五十三条的规定，接受旅游行政主管部门监督检查，并及时准确填报季报、年报。未按照《旅行社条例》第十二条的规定，在全国旅游监管服务平台上对旅行社名称、经营场所、法定代表人等登记事项变更及注销进行备案的。

（四）违反《中华人民共和国旅游法》第六十二条规定，订立包价旅游合同时旅行社未向旅游者告知相关事项的；

（五）《苏州市政府办公室关于印发苏州市社会法人失信惩戒办法（试行）的通知》第七条、第八条所列的其他情形，情节轻微的；

（六）法律、法规、规章和省、市信用管理机构规定的其他一般失信行为。

第十四条 对信用等级属于C级的旅行社，苏州旅游主管部门可以采取信用提醒和诚信约谈等方式予以惩戒，督促其停止失信行为并进行整改。

信用提醒。旅游等主管部门可以将失信信息书面通知旅行社，提醒其纠正和规范相关行为。

诚信约谈。旅游等主管部门可以对旅行社的法定代表人或主要负责人或者直接责任人进行约谈，宣传相关法律、法规、规章和政策，敦促其在今后的市场经营和服务中严格自律、诚信守法。

旅行社接到信用提醒后无故不纠正相关失信行为或者无故不参加约谈、约谈事项不落实，经督促后仍不履行的，上升为信用“差”D级予以惩戒。

第十五条 苏州旅游主管部门应当将有下列情形之一的旅行社列入信用“差”D级（以下简称“D级”）：

（一）因侵害旅游者合法权益，被人民法院判处刑罚的；

（二）在旅游经营活动中因妨害国（边）境管理受到刑事处罚的；

（三）违反资质、资格管理规定从事旅游经营或者服务活动的；

（四）被旅游等主管部门处以两万元以上（含两万元）罚款、暂停或者取消出国（境）旅游业务经营资格、责令停产停业等行政处罚的；

（五）受到文化和旅游行政部门吊销旅行社业务经营许可证的；

（六）旅游市场主体发生重大安全事故，属于旅行社企业主要责任的；

（七）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；

（八）连续12个月内两次被列入旅游市场重点关注名单的；

（九）法律、法规、规章规定的应当列入旅游市场黑名单的其他情形；

（十）被人民法院认定的失信被执行人，列入旅游市场黑名单的。

本办法认定为D级的旅行社列入旅游市场黑名单。

第十六条 对信用等级属于D级的旅行社，苏州旅游主管部门可以采取或者建议有关部门依法采取下列惩戒措施：

（一）列为重点监督检查对象，加大执法检查频次；

（二）向社会公开失信信息；

（三）不纳入表彰奖励、政策试点、政策性资金及项目扶持等范围；

（四）不作为政府购买服务对象；

（五）实施《关于对旅游领域严重失信相关责任主体实施联合惩戒的合作备忘录》中的各项惩戒措施；

（六）法律、法规规定的其他惩戒方式。

第十七条 旅行社信用等级评定工作由苏州旅游主管部门组织开展，可委托第三方评估机构开展。

第十八条 旅行社信用等级评定工作应当遵循公开、公平、公正的原则，每年评定一次，实施动态管理。

第十九条 成立苏州市旅行社信用等级评审委员会（以下简称“评审委员会”），由政府部门、行业协会、法律专家、旅游企业、导游代表、游客代表组成，按照民主集中制原则，提出旅行社信用等级初审意见。有关评审委员会组成、工作程序可另行制定实施细则。

第二十条 苏州旅游主管部门通过苏州旅游主管部门官方网站予以公示，公示期不少于10个工作日。其中，A级、C级、D级的公示内容应当包括事实、理由、依据、奖励或惩戒措施和当事人享有的陈述、申辩权利。

第二十一条 旅行社在被告知或者信息公示后的10个工作日内，有权向苏州旅游主管部门提交书面陈述、申辩及相关证明材料。苏州旅游主管部门应当在15个工作日内给予书面答复。陈述、申辩理由被采纳的，重新认定信用等级。陈述、申辩理由不予采纳的，按公示内容列入相应信用等级。

第二十二条 旅行社信用等级填报信息包括：

（一）旅行社的基本信息，包括旅行社名称、统一社会信用代码、法定代表人（负责人）姓名及其身份证件类型和号码等信息内容；

（二）认定信用等级；

（三）列入事由；

（四）信用等级认定机关；

（五）信用认定依据和文号；

（六）信用等级认定日期；

（七）公示有效期；

（八）国家、省、市规定的其他信息。

第二十三条 旅行社被列入A级、B级、C级的，公示有效期为3年。

旅行社被列入D级的，按照文化和旅游部《旅游市场黑名单管理办法（试行）》的有关规定执行。

第二十四条 旅行社被列入C级、D级的，可以通过纠正失信行为、消除不良影响、公开信用承诺、参加信用修复培训等方式修复信用。

信用修复的程序按照《苏州市社会法人失信惩戒办法（试行）》的相关规定执行。

第二十五条 旅行社具备下列情形的，应当退出相关信用等级：

通过主动修复，符合退出条件的；

公示有效期届满，自动退出的。

第二十六条 苏州旅游主管部门和其他有关部门、机构及其工作人员在开展旅行社信用信息管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由其所在单位或者上级主管机关对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十九条 本办法由苏州旅游主管部门负责解释。

第三十条 本办法于 年 月 日起施行。

（本办法自发文之日起30日后施行）