

旅办发〔2015〕181号

各省、自治区、直辖市旅游委、局，新疆生产建设兵团旅游局：

为贯彻落实国务院关于社会信用体系建设总体部署和2015年全国旅游工作会议精神，规范旅游市场秩序，加大违法失信行为的惩处力度，建立旅游经营服务不良信息公示制度，我局制定了《旅游经营服务不良信息管理办法(试行)》(以下简称《办法》)。现予以印发，请结合工作实际认真贯彻落实。

一、充分认识《办法》在推进旅游诚信建设中的重要意义

近年来，党中央、国务院积极部署社会信用体系建设，《社会信用体系建设规划纲要(2014-2020)》、《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》对开展旅游诚信建设工作提出了具体要求。《旅游法》第六条、第一百零八条对旅游经营者和从业人员应当诚信经营做出了规定。全国旅游工作会议对“严厉打击旅游失信行为”也做出了明确要求。《办法》进一步细化了相关法律法规和会议精神对推进旅游诚信建设的规定和要求，增强了工作的针对性和操作性。各级旅游主管部门要充分认识《办法》的重要意义，积极组织学习宣传，将其作为贯彻全国旅游工作会议精神、推进旅游诚信建设的重要内容进行落实。

二、认真做好不良信息的管理工作，发挥《办法》在规范旅游市场秩序中的重要作用

当前旅游市场秩序失范，侵害旅游者权益的违法失信行为频发，本《办法》通过公示惩戒方式，打击旅游失信行为，形成倒逼机制，规范旅游市场秩序。各

级旅游主管部门要按照《办法》规定，认真组织实施，建立健全实施细则和配套措施。积极协调相关部门，畅通信息采集渠道。做好不良信息的填报、公示及相关管理工作，有效规范旅游市场秩序。

三、积极引导旅游经营者和从业人员诚信服务

各级旅游主管部门要注重将惩戒约束和教育引导相结合，通过《办法》的实施、宣传，引导旅游经营者和从业人员自觉遵守法律规定与市场规则，规范经营行为、履约行为、服务行为，推动全行业以诚取信、以信取胜，促进旅游业健康长远发展。

各级旅游主管部门在宣传、贯彻和实施《办法》的过程中发现问题，请及时反馈至国家旅游局。

国家旅游局办公室

2015年7月17日

旅游经营服务不良信息管理办法(试行)

第一条为进一步规范旅游市场秩序，推进旅游诚信建设，增强全社会监督合力，约束违法失信行为，促进旅游业持续健康稳定发展，依据《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》及实施细则、《企业信息公示暂行条例》及相关法律法规，制定本办法。

第二条旅游经营服务不良信息包括旅行社、景区以及为旅游者提供交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等服务的经营者及其从业人员在经营服务过程中产生的不良信息。

第三条地方各级旅游主管部门负责本行政区域旅游经营服务不良信息管理工作，国家旅游局负责全国旅游经营服务不良信息管理工作。

各级旅游主管部门应当按照本办法的要求管理旅游经营服务不良信息，接受社会监督。

鼓励公民、法人或者其他组织向旅游主管部门举报、提供旅游经营服务不良信息线索。

第四条各级旅游主管部门应指定专门人员负责旅游经营服务不良信息采集、公示等管理工作。

第五条旅游经营服务不良信息应当按照依法公开、客观及时、公平公正的原则予以公布。

第六条具有下列不良信息之一的，应当依本办法公开：

(一)旅游经营者和旅游从业人员因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的；

(二)旅游经营者发生重大安全事故，属于旅游经营者主要责任的；

(三)旅游经营者和旅游从业人员因侵权、违约行为损害旅游者合法权益，被人民法院判决承担全部或者主要民事责任，或拒不执行法院判决的；

(四)旅游经营企业主要负责人和旅游从业人员因侵害旅游者合法权益，被人民法院判处刑罚的；

(五)旅游从业人员在执业过程中，因扰乱公共交通工具秩序、损坏公共设施、破坏旅游目的地文物古迹、违反旅游目的地社会风俗等行为，受到行政处罚或法院判决承担责任的；

(六)旅游经营者和旅游从业人员侵害旅游者合法权益，造成严重社会不良影响的；

(七)旅游经营者和旅游从业人员违反法律法规的其他情形。

第七条旅游经营服务不良信息公布的事项包括所涉及旅游经营者或从业人员的名称(姓名)、许可证号(执业证号)、营业地址、法定代表人、违法违规或事故等事由、行政处罚决定和投诉处理结果、信息公布起止日期等内容。

第八条县级以上旅游主管部门可以通过政府信息公开、旅游违法行为查处信息共享机制、中国裁判文书网等渠道采集不良信息，并对所采集信息的真实性进行确认。

第九条县级以上旅游主管部门在政务网站或社交媒体上公告旅游经营服务不良信息。

省级旅游主管部门应当在政务网站公开旅游经营服务不良信息。

国家旅游局在“中国旅游诚信网”公开旅游经营服务不良信息。

第十条地方各级旅游主管部门负责采集的旅游经营服务不良信息,应当在获取信息后5个工作日内予以公布,并通过“中国旅游诚信网”的工作平台填报相关信息。

第十一条旅游经营服务不良信息所对应的决定或者行为经法定程序撤销、变更的,省级以上旅游主管部门应在“中国旅游诚信网”的工作平台删除、修改该不良信息。

第十二条各级旅游主管部门应当按照管理权限和属地管理原则建立以旅游经营服务不良信息为基础的旅游经营服务信用档案。

第十三条公布的旅游经营服务不良信息,除法律、法规另有规定的,公示期限为两年。

公示期限届满,旅游经营服务不良信息转入旅游经营服务信用档案,直接利害关系人可以向县级以上旅游主管部门申请查询旅游经营服务信用档案。

第十四条县级以上旅游主管部门应对有不良信息的旅游经营者和旅游从业人员的整改情况进行检查,同时将整改结果列于相应的不良信息后,供社会监督。

第十五条对具有旅游经营服务不良信息的旅游经营者和旅游从业人员,旅游主管部门应当采取检查、暗访、责令整改等措施,实施有效监管。

第十六条各级旅游主管部门审核行政许可申请、旅游经营业务申请或者其他与旅游活动相关的申请时，应当查阅申请人是否在旅游经营服务不良信息名单中。

第十七条旅游经营者和从业人员对旅游经营服务不良信息的认定有异议的，可以向做出认定的旅游主管部门提交异议申请，并提供有关证明材料。旅游主管部门自收到异议申请之日起十五个工作日内，向异议申请人做出答复。旅游主管部门经审查认为异议成立的，应当通过“中国旅游诚信网”的工作平台予以纠正。

异议处理期间，不影响旅游经营服务不良信息的公示和管理。

第十八条旅游行政管理人員在管理旅游经营服务不良信息中滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守，造成不良后果的，按照有关规定对相关责任人员进行行政处分；情节严重的，依法追究法律责任。

第十九条 各省(区、市)旅游主管部门可以根据本办法，结合当地实际制定具体的实施细则。

第二十条本办法所称“以上”，包括本数。

第二十一条本办法即日起施行。