2023年3月9日 星期四
CHINA TOURISM NEWS 中国旅游报

信用建设推动旅行社健康发展

近日，文化和旅游部《关于公布文化和旅游市场信用经济发展试点工作验收结果和对典型经验做法给予表扬的通报》正式发布。其中，江苏省镇江市、广东省广州市、广西壮族自治区桂林市等10个试点地区验收结果合格。通报称，试点地区在文化和旅游市场信用经济发展试点工作中充分发挥积极性、主动性和创造性，在提升信用监管效能、探索信用交易模式、拓展信用应用范围等方面形成了一批典型经验做法。他们是如何做的？本报记者对部分试点地区进行了采访。

江苏镇江：信用分等级 监管有侧重

□ 邵子君

自2021年12月镇江市成为文化和旅游市场信用经济发展试点以来，一年多的时间，镇江市文化广电和旅游局积极与江苏省文化和旅游厅、镇江市发改委信用办以及第三方大数据公司紧密合作，集中力量落实试点工作，取得了明显成效。

统筹推进 完善评价制度

入选文化和旅游市场信用经济发展试点后，为统筹抓好试点工作，2021年12月底，镇江市文化和旅游市场信用经济发展试点工作领导小组正式成立。领导小组积极部署试点工作，于2022年初下发了《镇江市文化和旅游市场信用经济发展试点工作实施方案》（以下简称《实施方案》），从指导思想、目标任务、时序进度、责任分工及组织保障等方面做了具体要求，并系统性地提出了信息采集、信用评价、分类监管、品牌创建、成果推广等各项工作流程、实施步骤和落实要求，并指导、督促、检查试点工作的落实情况。

在镇江职工国际旅行社有限责任公司总经理马筱锋看来，试点工作细化了旅行社的规范经营。比如，《实施方案》明确，对旅行社守信激励情况、用户满意度、履约践诺情况等诸多内容，都分别可以通过文旅主管部门检查、旅行社自主申报、第三方机构测评等方式进行打分评价。“这些细则都是旅行社的发展之本，我们一直以此要求自己。但的确有少数旅行社在盲目追求效益的时候忽略了这些内容。”马筱锋表示，文旅主管部门通过完善信用评价制度，以及开展一系列培训、检查工作，进一步规范了旅行社经营，对旅游市场发展有积极的引导作用。

此外，为保障试点工作落实落细，镇江还将试点工作成果纳入“书记项目”，成立了党员先锋队，一对一深入调研企业情况，指导企业通过信用评分薄弱项找到突破点，提升市场竞争力。

创新方式 坚持动态监管

根据评价结果，镇江将全市旅行社分为A、B、C、D、E共5个类别，并在对旅行社日常抽查检查中设置了差异化方式、比例、频次。比如，对于A级旅行社，抽查比例设置为原抽查比例的30%，B级抽查比例为原抽查比例的50%，C级抽查比例保持不变，D级旅行社的抽查比例为原抽查比例的1.5倍，E级抽查比例为原抽查比例的3倍。

镇江市文化广电和旅游局相关负责人介绍，这一举措进一步优化了执法资源配置，大大提升监管效能。2022年旅行社投诉量相较2021年下降了49%，旅行社配合度也明显提升，投诉调解满意率达到了100%。

同时，镇江还按照旅行社信用等级分3档发放了累计150万元的文旅纾困专项资金，重点扶持B类81家旅行社创建诚信消费品牌，并将信用评价结果与跨部门联合双随机检查相结合，对D、E类旅行社集中开展跨部门联合检查，发现问题并指导企业整改。为了帮助企业及时做失信修复，镇江还对全市范围内的旅行社进行了“信用体检”，有针对性地查询旅行社是否有失信记录，并提出“信用状况提升意见”。

句容市旅行社有限公司在信用等级评级中被评为A级。该旅行社总经理吴荣富说：“多年来，我们一直秉承‘信用第一’的理念，镇江入选文化和旅游市场信用经济发展试点后，我们也根据政府相关部署，开展了一系列宣传贯彻工作，并获得了‘镇江市文化旅游信用经济示范单位’称号。”吴荣富认为，镇江通过完善信用评价制度，实施动态化监管，在旅行社行业中起到了“警钟长鸣”的效果，而最终受益的也是旅行社。他说：“信用好了、质量好了，回头客也就多了。今年2月以来，随着旅游市场的逐渐恢复，大多数游客都是通过朋友推荐主动找到我们的。如今，信用好、品牌好是游客选择旅行社的重要标准。”

锻造品牌 健康长效发展

为进一步鼓励企业加快高质量发展步伐，发挥信用激励作用，镇江还从信用A级企业中，评选出“镇江市文化旅游信用经济示范单位”，并将其作为城市的信用品牌进行重点培育，充分发挥旅行社的信用品牌优势，引导企业通过提升信用增加诚信经营的社会信任度。值得一提的是，“镇江市文化旅游信用经济示范单位”称号每两年重新评定，以此鼓励获得荣誉的旅行社继续保持服务质量，争做行业高质量发展的“领头羊”，同时激励其他企业诚信经营，不断提升服务质量。

马筱锋表示，这3年旅行社受疫情影响严重。在这样的情况下，镇江通过信用品牌打造，进一步提升了旅行社的知名度，为市场恢复后企业抢占市场提供了良好机遇。而且信用靠前的旅行社，在承办企事业单位活动中也有优势。“去年政府还给予了我们资金支持，对于企业渡过难关、健康发展有很大作用。今年2月至3月初，企业经营情况已经超过了2019年同期水平。”

马筱锋说，旅行社业者非常看重这项荣誉，首次评选没有选上的单位，目前正在对标对表，向信用高分行列靠近。“这样的良性竞争带来的最直观变化就是近两年镇江市面上几乎没有低价游产品了，每家旅行社都在做品质化的产品，都在探索健康长效发展之路。”

镇江市文化广电和旅游局相关负责人表示，在完成提升信用监管效能、完善信用制度体系、扶持信用品牌建设、加强行业信用自律的基本任务的基础上，镇江还将信用评价结果与企业纾困、宣传推广等相联系，评分高的旅行社能够获得更多扶持。

下一步，镇江将以长效发展为中心，从增加信用监管广度、增加信用应用深度、增加信用品牌亮度3个方面，由点到面扩大信用监管范围，将旅行社信用监管模式应用到旅游星级饭店、娱乐场所等领域，进一步优化执法资源，促进行业自律，助力打造营商环境“金”名片。同时，顺应市场发展趋势，推动以信用手段促进文旅市场经济发展，加强跨市、跨部门合作，促进信用信息共享、信用报告互认、信用奖惩联动，将信用信息数据用于扶持企业发展、解决融资难题等方面。此外，镇江还将加大信用品牌市场影响力，开展形式多样的诚信主题宣传活动，将消费者满意度纳入信用评价指标中，鼓励全民参与信用评价，进一步优化营商环境。

广西桂林：信用承诺“可视” 诚信旅游“可评”

□ 邝伟楠

桂林中国国际旅行社有限责任公司门店悬挂的诚信宣传牌（左上）。企业 供图

在通报中，广西桂林市因“完善信用承诺制度”上榜。

桂林市在开展文化和旅游市场信用经济发展试点工作中，通过完善信任承诺制度，打造“承诺、示诺、践诺、监诺”信用承诺工作闭环，按文化和旅游各类市场主体性质制定信用承诺书，归集完善公示364家文化和旅游企业的信用承诺书、信用导游带团信用承诺书，共计1800多份。

开展信用可视化试点

在桂林市象鼻山、火车站、正阳步行街等重要地段，桂林市文化广电和旅游局为这些路段的旅行社服务网点穿上了“新衣”——在门店显眼位置张贴了有关信用承诺的诚信宣传牌。这是按照《桂林市文化广电和旅游局文化旅游市场信用承诺试点工作方案》的要求，为旅行社张贴的，旨在让商家主动晒承诺、晒信用，开展信用可视化工作，让其成为桂林招牌“信用承诺”旅行社工作的一部分。

现在，游客只要用手机扫描信用承诺宣传牌上企业的信用二维码，便可直接查看该企业的信用信息，及时了解企业的信用状况，便于甄别选择、放心消费。同时，游客还可以通过手机进行消费维权及实名投诉，对于持“不理会”“敷衍”态度的不负责任商家，消费者投诉信息将记录在其信用档案，形成社会联合惩戒。

值得注意的是，企业信用二维码有多种颜色，有失信行为的企业显示为红码，其他则为绿码，既加强了失信行为警示，又能更好地提醒游客。

据统计，桂林已在100多个旅行社服务网点开展了信用可视化试点，试点旅行社对开展信用亮化工作反响良好，认为不仅宣传了旅行社的诚信形象，还吸引了大量游客。下一步，桂林将进一步扩大试点范围，把旅行社信用可视化建设工作复制推广到其他文化和旅游企业。

在桂林市文化广电和旅游局官网“信用承诺”页面上，旅行社企业签订的信用承诺书在这里都可以看到。《承诺书》共12条，内容包括重合同守约定，使用规范的旅游文本合同，明确价格、服务标准等事项，履行服务承诺，自觉维护旅游市场秩序等。

“我们全力配合桂林市开展旅行社信用承诺试点工作，在旅行社所属的服务网点公布相关情况，接受社会监督，加强对导游人员宣贯，用高品质产品、高标准服务让游客乘兴而来满意而归。”桂林中国国际旅行社有限责任公司董事长陈曦表示。

评定旅行社信用等级

加快旅游市场诚信体系建设、营造诚实守信市场环境，是整顿和规范文旅市场秩序的治本之策。近年来，随着桂林旅游市场规模逐步扩大、旅行社企业不断增加，市场竞争日趋加剧。桂林市文化广电和旅游局市场监督管理科科长江名辉表示，信用的缺失不仅会扰乱旅游市场秩序，也会造成旅行社经营成本上涨，企业和行业的发展风险逐渐加大，所以，亟须加大信用管理力度，强化对旅行社企业的动态监管，制定完善信用评价管理办法，建立健全诚信奖惩机制，大力营造诚实守信的市场环境。

去年出台的《桂林市旅行社信用等级评价管理办法》（简称《管理办法》）规定，旅行社企业信用评价评分实行百分制，按照评价标准，得分项包括旅游经济贡献、守法诚信经营、推进创新发展、内务管理、旅游安全、社会履责、社会荣誉、企业征信等评价指标。《管理办法》同时建立了完善的守信激励和失信惩戒机制。一方面对优秀诚信企业采取重点激励措施，支持其优先安排旅行社专项资金或其他奖补资金等；另一方面加大对失信企业的执法惩戒力度，完善失信曝光、分类监管、市场退出等惩戒制度，全方位提高企业失信成本，着力让守信者处处受益、失信者寸步难行。

“《管理办法》规定，旅行社的信用等级评价标准是在评价旅行社近两年的信用记录基础上，按四等六级制分为信用旅行社、合格旅行社、警示旅行社、失信旅行社。”江名辉说。

营造诚信旅游好环境

为维护文化和旅游市场秩序，完善以信用为基础的旅游消费市场，保障旅游消费者的合法权益，打造一批具有桂林特色的“放心游桂林”诚信旅游线路，让游客到桂林旅游更放心，桂林市文化广电和旅游局开展了“放心游桂林”诚信旅游线路征集活动。该局负责人介绍，“放心游桂林”诚信旅游线路主要是筛选一批重信用的旅行社，结合“吃、住、行、游、购、娱”旅游要素，积极创新设计“放心游桂林”线路产品，并组织涉及的餐饮企业、住宿企业、交通运输企业、旅行社企业、购物企业及娱乐企业联合签订“放心游桂林”旅游线路信用承诺书，建立信用档案，打造安心、放心、舒心的旅游消费环境，提升旅游品牌诚信形象。同时，“放心游桂林”采取动态淘汰管理机制，如某条“放心游桂林”诚信线路出现不合理低价游、强迫或者变相强迫旅游者购物、欺客、宰客等违规行为，一经发现，即刻取消该诚信线路并向社会公示。

至今，桂林已遴选出10多家旅行社对接打造诚信旅游线路。“目前已有1000多人次游客通过我们购买‘放心游桂林’旅游产品，好评率超过99%。”陈曦说。

桂林市文化广电和旅游局党组书记、局长王子西表示，桂林市通过对旅行社服务网点开展信用承诺制度可视化试点建设，实现了企业“亮信经营”、游客“扫码查信”，建立了“一诺一码、公开公示、社会监督、违诺必究”的信用承诺体系。

“桂林通过扎实推进文化和旅游市场信用体系建设工作，创新信用激励机制，发挥信用赋能作用，进一步激发文化和旅游市场主体活力、社会创造力，助推打造桂林世界级旅游城市。”广西壮族自治区文化和旅游厅副厅长谢日万说。

广东广州：建立健全机制 经年累月塑造

□ 陈熠瑶

在文化和旅游部的通报中，广东省广州市因“培育信用品牌”表现突出获得肯定。

从2009年开始，广州持续开展诚信旅行社评定工作，制定了广东省首个“诚信旅行社”地方技术规范——广州市《诚信旅行社服务规范与评定》（以下简称《规范与评定》），并且根据市场变化不断优化修订、拓展外延，10多年来累计评定114家诚信旅行社。“诚信旅行社”已经成为广州旅行社行业的“金招牌”，成为业界自我衡量的“金尺子”。

行业树立诚信品牌

多年来，广州一直认真开展旅游行业服务质量提升工程，不断加强旅游服务质量监管，综合运用市场监管和综合执法手段，规范旅游市场秩序，净化旅游消费环境，努力提升旅游服务质量。

广州地区旅行社行业协会秘书长辜明德介绍，诚信旅行社体系的打造，是建立在地方标准基础之上的。《规范与评定》的内容主要包括诚信旅行社应具备的基本条件、基本要求、经营要求、管理要求、服务要求以及评定和退出的相关程序、原则等。

广州实施严格的诚信旅行社测评程序，建立了诚信旅行社评定机构，规范了测评流程，落实了评定方式。评定机构“广州地区诚信旅行社评定活动组织委员会”由广州市文化广电旅游局、市文明办、市消委会和广州地区旅行社行业协会等单位共同组成。

辜明德介绍，诚信旅行社评定采用明察和抽查暗访相结合的方法进行。抽查主要采用定向抽查和不定向抽查两种方式，以确保检查执法效能。尤其是实施旅行社失信行为随机抽查机制后，结合旅游市场秩序规范整治和随机抽查工作，借助旅游网站及时发布旅游质量信息和抽查处理结果。

据悉，在诚信旅行社体系打造的基础上，广州不断拓展内涵，延伸实施“优质诚信香港游”红名单制度、建立失信企业数据库、建立广州市旅行社异常对象名录库等，充分利用旅行社诚信经营档案，综合运用行政处罚、信用惩戒、联合检查及从严监管等措施，加大对违法、失信行为的惩处力度，增强抽查威慑力，加大违法旅行社处罚力度，及时公示，让失信者一处违法、处处受限，引导旅行社自觉守法，营造公平的竞争环境。

企业形成自律规范

如今，广州诚信旅行社体系逐渐完善，获得了广州市旅行社行业的普遍认可，也逐渐成为旅行社衡量自身发展的规范准则。评定出的114家诚信旅行社是一个“动态”的名单，有着完善的“进出机制”，能够长期坚持在榜单上实属不易，广东省中国青年旅行社（简称“广东青旅”）就是其中之一。

在广东青旅首席运营官李协居看来，诚信旅行社是广州旅行社行业发展的“一把尺”，成为广州旅行社A级评定的基础条件，对维护市场秩序、规范市场管理起到了重要作用。一家诚信旅行社的打造，是由上至下、自内到外，不仅对游客要讲诚信，还要依法依规维护市场公平，对供应商讲信誉、对员工负责任，同时还要承担社会责任。

广东华畅国际旅行社是一家主营香港研学游的旅行社，去年华畅国旅首次上榜广州诚信旅行社榜单。华畅国旅总经理范勇表示，疫情3年，香港游业务基本停摆，打造诚信旅行社是企业在疫情期间勤练内功的结果。在他看来，广州打造诚信旅行社的条件甚至要高于香港的相关标准，更有利于规范企业的经营。上榜诚信旅行社榜单，对于企业的竞争力有着重要的提升作用，在当前香港旅游业务恢复阶段，企业竞争优势得以增强。

评测实现与时俱进

2022年4月1日，广州市市场监督管理局、市文化广电旅游局联合发布通告，《规范与评定》修订版正式实施。

事实上，这已是《规范与评定》的第二次修改。早在2015年，为适应时代要求并配合旅游法的颁布实施，原广州市旅游局对《规范与评定》进行了修订。

广州市文化广电旅游局相关负责人介绍，第二次修订后，标准内容更丰富，应用性更强。比如，“基本条件”一栏中增加了“两年内未被列为失信联合惩戒对象”“两年内虽受过行政处罚但已完成信用修复”和“听取消费者组织对其提供的产品或服务的意见，坚守消费者组织的监督”3项要求；完善了“一票否决”和《诚信旅行社经营管理项目测评表》的相关内容。

广州市文化广电旅游局相关负责人表示，修订后《规范与评定》，为旅行社规范经营、诚信地经营提供了更加科学的技术支撑，也将为旅行社规范内部管理、提升服务质量提供更加全面的指导，对进一步构建安全有序的旅游市场运行机制、推动广州旅游信用体系建设都将起到积极的促进作用。

近日，为整体提升广州市旅行社行业服务效能，广州市文化广电旅游局举办了《诚信旅行社服务规范与评定》专题培训，各区文化和旅游部门、旅行社企业代表近400人参加培训。

广州市文化广电旅游局有关负责人表示，加强旅行社行业诚信建设，既是贯彻党的二十大精神的实际举措，也是落实省市高质量发展大会的具体行动，对于促进旅游市场快速复苏、规范发展具有重要意义。下一步，各级旅游行政管理部门将把诚信建设作为行业发展的重点，落实旅游企业服务质量第一责任，建立健全以游客为中心的服务质量评价体系，不断完善新型监管机制，持续提供高品质旅游产品和旅游服务，努力推进广州旅游市场高质量发展。

图虫创意 供图

编辑：赵垒 电话：010-85168156 E-mail：zl@ctnews.cn