

# 西双版纳傣族自治州文化和旅游局文件

西文旅发〔2021〕66号

## 西双版纳州涉旅企业诚信评价项目 实施方案

根据《全省“一部手机游云南”建设工作任务和技术标注》诚信部分需各州市持续开展涉旅经营户诚信评定工作要求，特制定项目工作方案。

### 一、指导思想和工作目标

为切实推进西双版纳州涉旅经营户诚信指数评价工作，建立涉旅经营户诚信指数评价体系，对西双版纳州旅行社服务网点、餐饮服务单位、住宿服务单位3个业态的所有经营户，进行规范指数、品质指数、体验指数等方面的评价数据进行采集。规范指数（西双版纳州旅游市场综合监督调度指

挥中心评价)、品质指数(第三方行业协会专业评价)、体验指数(游客评价)三个部分的评价,根据三个指数的占比换算为10分制计。评价结果将运用于对涉旅经营户诚信指数进行4个诚信等级的划分,由“一部手机游云南”平台根据评分价值进行动态调整,并根据诚信等级取得上线平台的资格,以供游客查询。涉旅经营户诚信体系的建设,将有效遏制旅游乱象的情况,促进我州涉旅经营户服务品质的提升,营造良好的旅游经营与消费环境,提升西双版纳旅游形象,提高游客满意度,进一步推动西双版纳旅游产业全面升级,为全域旅游发展打牢基础。

## 二、项目实施保障措施

### (一) 强化组织领导。

为加强西双版纳州涉旅企业诚信评价工作的领导,确保项目按计划开展,成立了领导小组,对项目实施过程进行管理和监督。领导小组全面开展和协调项目实施,负责项目实施过程中的检查、审核、评估与验收等工作。

#### 1. 领导小组

组 长: 黄 臻 西双版纳州文化和旅游局党组书记、  
局 长

副组长: 岩温龙 西双版纳州文化和旅游局党组成员、  
副 局 长

申 健 西双版纳州文化和旅游局党组成员、  
副 局 长

江 杰 西双版纳州文化和旅游局党组成员、  
行业党委专职副书记

刘洪兵 西双版纳州文化和旅游局党组成员、  
副局长

玉香约 西双版纳州文化和旅游局副局长

成 员：何 力 西双版纳州文化市场综合行政执法支  
队副支队长

李 锋 西双版纳州文化市场综合行政执法  
支队副支队长

## 2. 办公室成员

张继军 西双版纳州文化和旅游局行业和市场管理科  
科长

王 娜 西双版纳州文化和旅游局行业和市场管理科  
主任科员

## 3. 责任分工

组 长：

黄 臻：主持西双版纳州涉旅企业诚信评价全面工作，  
对西双版纳州涉旅企业诚信评价工作负总责，为第一负责人。

副组长：

岩温龙 分管西双版纳州涉旅企业诚信评价工作，对西  
双版纳州涉旅企业诚信评价工作负直接领导责任。

申 健 分管西双版纳州涉旅企业诚信评价工作，对西  
双版纳州涉旅企业诚信评价工作负直接领导责任。

江 杰 分管西双版纳州涉旅企业诚信评价工作，对西双版纳州涉旅企业诚信评价工作负直接领导责任。

刘洪兵 分管西双版纳州涉旅企业诚信评价工作，对西双版纳州涉旅企业诚信评价工作负直接领导责任。

玉香约 分管西双版纳州涉旅企业诚信评价工作，对西双版纳州涉旅企业诚信评价工作负直接领导责任。

成 员：

何 力 对西双版纳州旅游市场综合监督调度指挥中心负直接领导责任。

李 锋 对西双版纳州旅游市场综合监督调度指挥中心负直接领导责任。

各领导小组成员要按照“一岗双责”要求，加强对西双版纳州涉旅企业诚信评价工作的组织领导，及时协调解决存在的问题，切实抓好职责范围内的西双版纳旅游行业诚信体系建设工作。

（1）西双版纳州旅游市场综合监督调度指挥中心，对西双版纳州涉旅经营户经营资质、经营行为等进行评价，对西双版纳州涉旅经营户经营规范指数做出政府评价。

（2）西双版纳州行政主管部门委托行业组织、商会或第三方专业机构对西双版纳州涉旅经营户环境、服务、运营、服务、卫生、安全等方面做出专业评价。

（二）强化资金安全。

资金使用严格执行国家有关法律法规和财务规章制度，

加强项目资金管理，确保项目资金专款专用，不得挤占挪用项目资金，并接受财政、审计、纪委等相关部门的监督检查。

### （三）强化项目管理。

一是项目实施中，要对照绩效目标，做好绩效跟踪，把好项目实施质量关，二是做好台账收集，三是严格遵守党风廉政建设和廉洁自律各项规定，不准占用专项资金，不准吃、拿、卡、要，四是项目实施完成后，及时做好绩效自评。

## 三、项目实施的主要内容

本项目通过州、县、市旅游市场综合监管调度指挥中心组织实施，按照属地管理原则，各县市对区域内涉旅经营户经营资质、经营行为、经营规范指数做出评价。

本项目所称涉旅经营户（在西双版纳州内证照齐全、正常经营的所有涉旅经营户，纳入规范指数评价范围。）包括旅行社服务网点、餐饮服务单位、住宿服务单位等3个业态。旅行社服务网点是指从事旅行社业务的服务网点、散客门店等；餐饮服务单位是指餐馆、快餐店、小吃店、饮品店（酒吧除外）等餐饮服务提供者；住宿服务单位是指以住宿服务为主，并提供商务、会议、休闲、度假等相应服务的住宿设施（含星级饭店、民居客栈、经济型酒店、品牌酒店、社会旅馆等）。

### 1.规范指数评价

西双版纳州旅游市场综合监督调度指挥中心：根据《西双版纳州涉旅经营户规范指数评价细则》由州公安局、州消

防支队、州卫计委、州食品药品监督管理局、州工商局、州商务局、州农业局、州质量技术监督局在州内甄选证照齐全、正常经营的涉旅商户纳入评价范围并出具评价涉旅商户数据，根据《规范指数评价表》严格按照各业态规范指数评价表的各项指标对涉旅经营户进行评分，总分为 10 分，评分实行扣分制，扣完为止。对同一违法行为做出多项并处的，按扣分最高情形予以扣分。在日常监督中，行政管理部门对涉旅经营户做出行政处罚或发现其他扣分情形的，在 72 小时内将信息同步至西双版纳州旅游市场综合监管调度指挥中心。

## 2.品质指数评价

品质指数评价采取暗访体验的形式进行。由受委托方通过不定时、不提前通知的方式，委托符合条件的暗访员在规定时间内，完成所属区域内所有涉旅经营户的暗访评价任务。暗访员应在接到暗访任务后 7 个工作日内开展实地暗访工作，如实记录暗访过程中发现的问题，严格按照各业态品质指数评分表的各项指标进行评分，并在暗访结束后 7 个工作日内向受委托方提交品质指数评价评分、问题清单及出具支撑证据。

**餐饮服务单位：**实地走访采集营业执照、法定代表人、饭店名称及简介、分店名称、营业时间、人均消费、特色菜品、评价信息、详细地址及定位、联系电话、饭店类型、交通信息、清真饮食标识、素食标识并拍照、评分扫描上传。

**住宿服务单位：**实地走访采集营业执照、经营者信息、酒店类型、酒店星级、名称、详细地址及定位、联系电话、官方宣传图文、剩余房间类型及数量、交通信息、酒店简介、内外部照片、服务设施、房间设施、房间信息、酒店服务、酒店设施、客房标准、收费标准并拍照、评分扫描上传。

**旅游汽车及租赁车：**实地走访采集旅游汽车、租车公司信息，线下线上服务、联系电话、服务投诉方式；车辆信息，车型、颜色、座席、车辆照片、车牌；司机信息包括姓名、性别、驾驶证号、驾龄、照片、联系电话并拍照、评分扫描上传。

**旅行社：**实地走访采集旅行社名称、分配导游姓名、导游编号、交通工具、行程、路线、合同编号、团费、游客数量、性别比例、年龄层数量、游客来源地及目的地；如实了解带团导游姓名、导游证号、性别、级别、联系电话、工作年限、游客评价、所属机构、团合同信息、团类型(出境、入境)、团时长、团人数；统一管理游客保险信息接入保险公司名称、服务电话、每日投保量、投保人性别、所在地、年龄段、投保时间、投保类型、投保额度等信息接入并拍照、评分扫描上传。

### **3.工作要求**

**一是等级划分。**根据涉旅经营户诚信指数设置4个诚信等级：评价分值9分以上为金牌等级，8分以上9分以下(含8分)为银牌等级，7分以上8分以下(含7分)为铜牌等

级，6分以上7分以下（含6分）为一般等级。诚信指数等级的调整由平台根据评价分值动态调整。**二是结果运用。**诚信指数达到一般等级以上的，在“一部手机游云南”平台显示涉旅经营户诚信指数等级，提供游客查询。诚信指数达不到一般等级的下线整改。整改完成后经规范指数评价、品质指数评价复评合格，重新上线“一部手机游云南”平台进行体验指数评价；整改未达到要求的，不得上线“一部手机游云南”平台。

在日常监管中，行政管理部门对涉旅经营户做出行政处罚或发现其它符合扣分情形的，应当在72小时内将行政处罚信息或扣分情形信息报西双版纳州旅游市场综合监管调度指挥中心，西双版纳州旅游市场综合监管调度指挥中心汇总相关情况并及时扣分。

被扣分的经营户，由做出行政处罚的单位及相关管理部门加强日常监管，督促其限期整改，并对整改情况进行验收。对整改验收通过的经营户，由行政处罚发出单位及相关管理部门在72小时内将整改验收结果报西双版纳州旅游市场综合监管调度指挥中心；西双版纳州旅游市场综合监管调度指挥中心根据整改验收结果，视情况撤消扣分。

西双版纳州旅游市场综合监管调度指挥中心负责本项目的组织实施，开展涉旅经营户规范指数评价。由西双版纳州旅游市场综合监管调度指挥中心负责解释。



#### 四、项目投资预算及进度安排

项目投资预算为 150 万元，共分 3 期实施，自 2022 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

其中，一期项目投资预算为 50 万元，完成时间为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日；二期项目投资预算为 50 万元，完成时间为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日；三期项目投资预算为 50 万元，完成时间为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

#### 西双版纳州涉旅企业诚信评价项目投资预算

一期（2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日）				
序号	项目名称	预算金额 (万元)	投资比 例	备注
一	涉旅企业评审 费	30.1	60.20%	评审费包含《评价办法》编制费、企业评审费及评价数据和分析费等。
二	诚信评价系统 管理及维护费	19.9	39.80%	2022 年度诚信评价系统使用及数据维护费。
合计		50		

二期（2023年1月1日至2023年12月31日）				
序号	项目名称	预算金额 (万元)	投资比 例	备注
一	涉旅企业评审 费	30.1	60.20%	评审费包含《评价办法》编制费、企业评审费及评价数据分析费等。
二	诚信评价系统 管理及维护费	19.9	39.80%	2023年度诚信评价系统使用及数据维护费。
合计		50		
三期（2024年1月1日至2024年12月31日）				
序号	项目名称	预算金额 (万元)	投资比 例	备注
一	涉旅企业评审 费	30.1	60.20%	评审费包含《评价办法》编制费、企业评审费及评价数据分析费等。
二	诚信评价系统 管理及维护费	19.9	39.80%	2024年度诚信评价系统使用及数据维护费。
合计		50		
总投资预算金额（万元）		<b>150</b>		

**2021年西双版纳州旅行社服务网点、餐饮服务单位、住宿服务单位  
3个业态的所有经营户统计表**

<b>景洪市</b>				
<b>序号</b>	<b>名称</b>	<b>数量</b>	<b>单位</b>	<b>备注</b>
1	酒店	2368	户	
2	餐饮	3040	户	
3	旅行社	63	户	
4	旅游汽车	3	户	
5	租赁车	6	户	
6	景区	20	户	
7	涉旅商户	708	户	
<b>合计</b>		6208	户	
<b>勐腊县</b>				
<b>序号</b>	<b>名称</b>	<b>数量</b>	<b>单位</b>	<b>备注</b>
1	酒店	262	户	
2	餐饮	412	户	
5	租赁车	1	户	
6	景区	5	户	
7	涉旅商户	198	户	
<b>合计</b>		878	户	
<b>勐海县</b>				
<b>序号</b>	<b>名称</b>	<b>数量</b>	<b>单位</b>	<b>备注</b>
1	酒店	285	户	
2	餐饮	240	户	
5	旅行社	1	户	
6	景区	5	户	
7	涉旅商户	109	户	
<b>合计</b>		640	户	

## 2020年西双版纳州旅行社服务网点、餐饮服务单位、住宿服务单位

### 3个业态的所有经营户统计表

景洪市				
序号	名称	数量	单位	备注
1	酒店	3368	户	
2	餐饮	3728	户	
3	旅行社	63	户	
4	旅游汽车	3	户	
5	租赁车	6	户	
6	景区	20	户	
7	涉旅商户	708	户	
合计		7896	户	
勐腊县				
序号	名称	数量	单位	备注
1	酒店	262	户	
2	餐饮	412	户	
5	租赁车	1	户	
6	景区	5	户	
7	涉旅商户	198	户	
合计		878	户	
勐海县				
序号	名称	数量	单位	备注
1	酒店	280	户	
2	餐饮	240	户	
5	旅行社	1	户	
6	景区	5	户	
7	涉旅商户	109	户	
合计		635	户	

## 五、绩效考核

### (一) 绩效目标

西双版纳根据《全省“一部手机游云南”建设工作任务和技术标注》诚信部分持续开展涉旅经营户诚信评定工作，西双版纳州旅行社服务网点、餐饮服务单位、住宿服务单位3个业态的所有经营户，进行规范指数（政府评价）、品质指

数（专业评价）、体验指数（游客评价）三个部分的评价，根据三个指数的占比换算为10分制计。评价结果将运用于对涉旅经营户诚信指数进行4个诚信等级的划分，由“一部手机游云南”平台根据评分分值进行动态调整，并根据诚信等级取得上线平台的资格，以供游客查询。

加快涉旅经营户诚信体系的建设，将有效遏制旅游乱象，促进西双版纳州涉旅经营户服务品质的提升，营造良好的旅游经营与消费环境，提升西双版纳旅游形象，提高游客满意度，进一步推动西双版纳旅游产业全面升级，为全域旅游发展打牢基础。对推动西双版纳旅游产业结构优化升级，全面增强旅游经济整体实力和综合竞争力提供有力的技术支撑与结果运用支持。

涉旅企业诚信评价突出主要涉旅业态全覆盖、评价系统重便捷、结果运用显动态特征，为消费者对诚信涉旅企业的选择提供指导，为涉旅企业的质量提升、品牌化发展提供数据支持，为政府日常监督管理工作提供决策依据。既强调了涉旅企业诚信评价的客观性，也保障了涉旅企业诚信评价数据的科学性；既鼓励和引导涉旅企业诚信经营、不断提升游客的体验感和满意度，又能满足政府主管部门加强日常监督、最终推动西双版纳旅游高质量发展。

涉旅企业诚信评价是由规范指数、品质指数、体验指数三个方面构成，通过综合政府评价、专业评价、游客评价情况，加权平均生成涉旅企业诚信评价指数。

## （二）效益分析。

### 1、经济效益

为大力提升西双版纳“诚信旅游”品牌效益，充分发挥“金牌等级涉旅经营户”在服务经济社会发展中的标杆、导向和示范引领作用，努力营造诚信经营、公平竞争、健康和諧的市场经济环境。经济效益实质是食、住、行、游、购、娱等多种要素综合作用的结果，使游客通过旅行、餐饮、住宿、交通、观赏、娱乐等多种活动带来愉悦的体验，而各种要素作用因西双版纳州涉旅企业诚信评价项目的实施带来的提升，最终也必须体现在经济效益上。同时，经济效益不仅体现涉旅经营户的经济效益，使涉旅经营户得以生存和发展；重点体现西双版纳整个旅游产业的宏观经济效益，并通过诚信的持续性发展市场经济环境带动旅游产业效应，把涉旅企业诚信评价所产生的经济效益辐射、渗透到其他产业和部门，促进人们生活质量的改善和提高，以诚信促进经济繁荣、消费纠纷调解和服务水平提档和和谐社会创建，充分体现出涉旅企业诚信评价的经济效益，涉旅企业诚信评价促诚信促发展水平为导向，积极营造公平公正、诚信经营的营商环境，努力为地方经济发展注入诚信动能，西双版纳旅游业创造一定的示范引领作用。

### 2、社会效益

西双版纳州涉旅企业诚信评价项目的实施着力构建西双版纳旅游行业诚信体系建设，深入开展涉旅企业诚信指数

评价，在此基础上形成的诚信指数将作为政府监管依据，并为各地游客提供参考。将引导旅游相关企业建立诚信自律机制，以及为旅游市场监管提供一套适用、可操作的依据，为全面推进西双版纳旅游信用体系建设、促进旅游业高质量发展等方面发挥重要作用。将重点通过提升指数评价质量，加强动态监管等方面持续开展好涉旅企业诚信评价工作，努力构建旅游经营与消费的良好氛围，切实维护游客和经营户的合法权益，不断提升游客的体验感和满意度，通过持续开展诚信评价和旅游综合监管考核评价工作，加强旅游市场秩序规范，逐步提升涉旅企业旅游服务质量，持续提高游客满意度，旅游市场“守信激励、失信惩戒、优胜劣汰”的营商环境正逐步形成，创造了良好的可持续性的社会效益。



西双版纳州文化和旅游局

2021年10月14日

