

附件

# 云南省涉旅企业诚信评价工作实施方案

(试行)

按照《云南省人民政府关于加快推进旅游转型升级的若干意见》(云政发〔2018〕38号)、《云南省人民政府办公厅关于印发云南省支持文旅产业应对新冠肺炎疫情加快转型发展若干措施的通知》(云政办发〔2020〕23号)以及《云南省人民政府关于贯彻新发展理念推动旅游高质量发展的意见》(云政发〔2021〕31号)工作要求,在全省推广丽江市古城诚信评价试点工作基础上,为总结提升全省涉旅企业诚信评价工作,加强旅游市场信用管理,对违法失信者“利剑高悬”,对诚信守法者“无事不扰”,切实规范市场秩序,推动我省旅游业高质量发展,制定本方案。

## 一、工作目标

依托全省旅游市场监管综合调度指挥中心体系,通过“一部手机游云南”诚信评价工作平台,开展全省旅行社、餐饮企业、住宿企业、旅游汽车公司、租赁车公司、旅游景区和涉旅商品经营企业7类涉旅企业的诚信评价工作,强化诚信评价结果运用,推动信息共享,实施激励惩戒,促进涉旅企业诚信经营、规范管理和提升服务,不断提高游客体验感和满意度,切实维护游客和企业合法权益,努

力构建旅游经营与消费良好氛围。

## 二、工作内容

### （一）评价形成诚信指数

按照《云南省涉旅企业诚信指数评价办法》（附件1）对全省旅行社、餐饮企业、住宿企业、旅游汽车公司、租赁车公司、旅游景区和涉旅商品经营企业7类涉旅企业开展诚信评价，根据工作需要可适当增加评价范围。诚信指数按10分制计，由规范指数、品质指数、体验指数三部分加权平均形成（附件2）。

1.规范指数。按照《云南省涉旅企业规范指数评价工作规则》（附件3）及本业态的《规范指数评价表》对涉旅企业进行动态评价，形成规范指数。

2.品质指数。按照《云南省涉旅企业品质指数评价工作规则》（附件4）及本业态的《品质指数评价表》对涉旅企业开展品质指数初评、复评工作，形成品质指数。

3.体验指数。通过收集游客对涉旅企业的评价信息，形成体验指数。

### （二）充分运用评价结果

1.公布诚信指数。将诚信指数分值转换为相应的星级标识，通过“一部手机游云南”平台，向社会实时公布涉旅企业诚信指数和星级。

2.鼓励诚信企业。对诚信指数9.5分以上，达到五星标准的涉旅企业进行重点宣传推荐；评选一批全省优质诚信

企业予以表彰奖励。

3.惩戒失信企业。对诚信指数低于6分的涉旅企业列入重点监管，在“一部手机游云南”平台公示，同时加大检查频次和力度，督促限期整改；整改期满进行二次评价，评价仍不达标的，继续实施重点监管，并持续加大整改力度。

### 三、工作分工

由省、州（市）、县（市、区）三级旅游市场监管综合调度指挥中心统筹协调配合开展涉旅企业诚信评价工作（附件5）。省旅游市场监管综合调度指挥中心（以下简称省级旅游指挥中心）负责统筹推进全省涉旅企业诚信评价工作；州（市）旅游市场监管综合调度指挥中心（以下简称州市级旅游指挥中心）负责按照省级旅游指挥中心下达的任务目标指导县（市、区）旅游市场监管综合调度指挥中心（以下简称县级旅游指挥中心）开展涉旅企业诚信评价工作；县级旅游指挥中心负责具体实施辖区内涉旅企业的诚信评价工作。

#### （一）省级旅游指挥中心

##### 1.制定评价规则

依照省政府工作部署及州（市）反馈意见，结合实际，制定和完善《云南省涉旅企业诚信指数评价办法》《云南省涉旅企业规范指数评价工作规则》《云南省涉旅企业品质指数评价工作规则》《云南省涉旅企业重点监管办法》

(附件6)，作为全省开展涉旅企业诚信评价依据。

**完成时间：**2022年2月28日

## **2.确定复评范围**

涉旅企业诚信评价复评工作重点是品质指数的复评。以诚信评价系统上年度末评价数据为基础，分情形开展诚信评价品质指数复评工作。

(1) 诚信指数9分以上的涉旅企业每年复评一次。

(2) 诚信指数6分以上至9分以下的涉旅企业按照企业主动参评要求和各州(市)动态监管需求进行复评。

(3) 诚信指数6分以下的涉旅企业，依照《云南省涉旅企业重点监管办法》监管期满后进行二次评价。

(4) 对每季度在“一部手机游云南”投诉平台中有效投诉三次以上或有诉转案的涉旅企业进行二次评价。

**完成时间：**持续开展

## **3.下达评价任务**

根据每年“一部手机游云南”诚信评价工作平台年底诚信指数9分以上涉旅企业的数据统计以及州市级旅游指挥中心报送的新增涉旅企业评价数，下达次年涉旅企业评价任务，督促州市按质按量完成工作任务，提高评价质量。

**完成时间：**持续开展

## **4.加强互联互通**

统筹协调省发展改革委、省市场监督管理局，逐步推进诚信评价数据与云南省信用信息共享平台对接，促进信

息共享，及时获取涉旅企业行政处罚信息，督促各州（市）依照规范指数规则进行扣分；督促各州（市）加大对“一部手机游云南”投诉平台中有效投诉多的涉旅企业监管力度，并进行规范指数动态评价和品质指数复评。

**完成时间：**持续开展

### **5.持续优化系统**

按照诚信评价办法、评价规则和重点监管办法，根据诚信评价系统用户反馈，指导腾云公司持续优化诚信评价系统，确保系统操作简单、好用。

**完成时间：**持续开展

### **6.强化结果运用**

通过“一部手机游云南”平台，及时向社会公布涉旅企业诚信指数和星级；对诚信指数 9.5 分以上，达到五星标准的涉旅企业进行重点宣传推荐；制定优质诚信企业奖励政策，每年组织评选一批全省优质诚信企业予以表彰奖励；对诚信指数低于 6 分的涉旅企业列入重点监管名单，在“一部手机游云南”平台公布。

**完成时间：**持续开展

### **7.开展季度考评**

依照《云南省旅游综合监管考核评价暂行办法》，每季度对州（市）涉旅企业诚信评价基础工作、完成率、评价质量、结果运用四个方面进行考评。

**完成时间：**持续开展

## （二）州市级旅游指挥中心

### 1.完成评价任务

按照省级旅游指挥中心下达的各业态评价任务，督促县级旅游指挥中心开展辖区内涉旅企业诚信评价工作，按时按质按量完成评价任务。审定县级旅游指挥中心上报的新增涉旅企业诚信评价数并报送省级旅游指挥中心，督促县级旅游指挥中心完成评价。

**完成时间：**持续开展

### 2.监督评价质量

督导县级旅游指挥中心及第三方评价机构严格依照评价规则开展规范指数和品质指数评价工作，保障评价质量。

**完成时间：**持续开展

### 3.督促实施重点监管

督促县级旅游指挥中心依照《云南省涉旅企业重点监管办法》对诚信指数不达标涉旅企业实施重点监管，监管期满后进行二次评价。

**完成时间：**持续开展

## （三）县级旅游指挥中心

### 1.完成评价任务

按照州市级旅游指挥中心分配的各业态评价任务，开展辖区内涉旅企业诚信评价工作，按时按质按量完成评价任务。向州市级旅游指挥中心上报新增涉旅企业数，经州市级旅游指挥中心审定后按时完成新增诚信评价任务。

**完成时间：**持续开展

## **2.开展规范指数评价**

在县级旅游指挥中心统筹下，由各业态涉及的县（市、区）相关责任部门将参评企业受处罚结果实时上报县级旅游指挥中心，县级旅游指挥中心按照《云南省涉旅企业规范指数评价工作规则》，对照各业态规范指数评价表在诚信评价系统上实时进行相应扣分，形成各业态规范指数；对腾云公司提供的涉旅企业处罚信息、异常经营名录和“一部手机游云南”投诉平台中有效投诉三次以上或有诉转案的涉旅企业规范指数扣分依据进行核验和更正。各业态责任部门为：

（1）旅行社：县（市、区）文化和旅游局、县（市、区）市场监督管理局、县（市、区）税务局等相关监管部门

（2）住宿企业：县（市、区）文化和旅游局、县（市、区）市场监督管理局、县（市、区）公安局、县（市、区）卫生健康局、县（市、区）消防大队等相关监管部门

（3）餐饮企业：县（市、区）市场监督管理局、县（市、区）卫生健康局等相关监管部门

（4）旅游汽车公司、租赁车公司：县（市、区）交通运输局、县（市、区）公安局交警大队等相关监管部门

（5）旅游景区：县（市、区）文化和旅游局、县（市、区）市场监督管理局、县（市、区）林业和草原局、县（市、

区) 自然资源局等相关监管部门

(6) 涉旅商品经营企业: 县(市、区) 市场监督管理局、县(市、区) 税务局等相关监管部门

**完成时间:** 实时开展

### **3.开展品质指数评价**

根据实际情况, 由州市级或县级旅游指挥中心以购买服务方式委托第三方专业机构组织实施品质指数评价工作, 县级旅游指挥中心向受委托方分发评价任务, 受委托方在规定时间内依照《云南省涉旅企业品质指数评价工作规则》和各业态品质指数评分表通过“游云南诚信评价”小程序对涉旅企业开展实地评价。

**完成时间:** 按评价任务推进

### **4.实施重点监管**

县级旅游指挥中心依照《云南省涉旅企业重点监管办法》对诚信指数不达标的涉旅企业, 组织相关责任部门加大检查频次和力度, 督促限期整改; 监管期满进行二次评价, 评价仍不达标的, 不得退出重点监管, 并持续加大整改力度。

**完成时间:** 持续开展

## **(四) 腾云公司**

### **1.开展体验指数评价**

进一步拓宽游客体验指数的评价渠道, 收集汇总游客对涉旅企业的评价信息, 提高游客体验指数评价数量, 突



出游客导向，避免刷单炒信，实现评价数据动态更新。

**完成时间：**持续开展

## **2.公布诚信指数及星级标识**

通过“一部手机游云南”平台公布涉旅企业诚信指数及星级标识，加大对优质诚信企业的宣传推荐；实时公布涉旅企业重点监管名单，为游客提供选择参考。

**完成时间：**持续开展

## **3.提供专业技术支持及时获取数据**

配合省级旅游指挥中心实现诚信评价数据与云南省信用信息共享平台对接，每季度获取涉旅企业处罚信息、异常经营名录和“一部手机游云南”投诉平台中有效投诉三次以上或有诉转案的涉旅企业信息，依照《云南省涉旅企业规范指数评价工作规则》进行规范指数扣分，并提供各县（市、区）旅游指挥中心进行核验和品质指数复评安排。

## **四、保障措施**

（一）人员保障。州市级旅游指挥中心安排专人负责统筹协调县级旅游指挥中心按计划推进诚信评价工作。县级各责任部门按照任务分工，安排专人完成涉旅企业违法违规信息汇总上报工作，旅游指挥中心组织安排人员，确保诚信评价和涉旅企业重点监管等工作顺利开展。

（二）技术保障。腾云公司负责确保诚信评价系统正常运转、数据准确，并根据用户反馈不断优化系统，推动信息互联互通，提高工作效率，实现“评价系统高效运转”

“线上线下动态监管”目标。

（三）资金保障。按照“应评尽评、高效运转”的工作要求，州（市）及县（市、区）政府全面配套相关保障资金，确保辖区内涉旅企业诚信评价和涉旅企业重点监管工作顺利推进。

## 五、工作要求

（一）统一思想，加强组织领导。各级旅游指挥中心成员单位要深刻认识工作的重要性和紧迫性，明确任务，做到“专人、专班、专职、专责”，及时制定工作方案和计划，并按目标任务，保质保量做好涉企业诚信评价和涉旅企业重点监管工作。

（二）加强督查，确保工作落实。各级旅游指挥中心成员单位要对照本方案的相关要求，对工作推进情况开展自检自查。县（市、区）政府督查室、县级旅游指挥中心要加强督促检查，定期不定期开展督查工作，确保各项工作任务落实落细。

- 附：1.云南省涉旅企业诚信指数评价办法  
2.云南省涉旅企业诚信指数形成图  
3.云南省涉旅企业规范指数评价工作规则  
4.云南省涉旅企业品质指数评价工作规则  
5.云南省涉旅企业诚信评价工作流程  
6.云南省涉旅企业重点监管办法

## 附 1

# 云南省涉旅企业诚信指数评价办法

按照省政府“应评尽评、高效运转”的工作要求，为切实推进全省涉旅企业诚信指数评价工作，建立诚信指数评价体系，结合工作实际，制定本办法。

## 一、诚信指数形成

诚信指数按 10 分制计，由规范指数（政府评价）、品质指数（专业评价）、体验指数（游客评价）三部分加权平均形成（10 分制规范指数得分×30%+10 分制品质指数得分×40%+10 分制体验指数得分×30%）。

## 二、诚信指数展示方式

以星级标识展现诚信指数，为游客提供直观、易懂的体验。即诚信指数得分 9.5 分以上为五星，诚信指数得分 9 分以上为四星，诚信指数得分 8 分以上为三星，诚信指数得分 7 分以上为两星，诚信指数得分 6 分以上为一星。星级标识和涉旅企业诚信指数同步在“一部手机游云南”平台上向游客展示。

## 三、评价对象和内容

对全省旅行社、住宿企业、餐饮企业、旅游汽车公司、租赁车公司、旅游景区和涉旅商品经营企业 7 类涉旅企业，同步开展规范指数、品质指数、体验指数评价。

## 四、评价结果运用

### **（一）建立激励机制**

规范指数、品质指数和体验指数加权平均形成的诚信指数达标的（6分以上）涉旅企业上线“一部手机游云南”平台，及时向社会公布涉旅企业诚信指数和星级；对诚信指数9.5分以上，达到五星标准的涉旅企业进行重点宣传推荐；评选一批全省优质诚信企业予以表彰奖，逐步建立以诚信指数为依据的激励机制。

### **（二）实施重点监管**

涉旅企业诚信指数得分不达标（6分以下）的，由评价系统将企业自动列入重点监管名单，下线“一部手机游云南”平台。被列入重点监管名单的涉旅企业，由企业所属县（市、区）旅游市场监管综合调度指挥中心组织相关职能部门加大检查频次和力度，限期整改，监管期满进行二次评价，评价达标后退出重点监管。

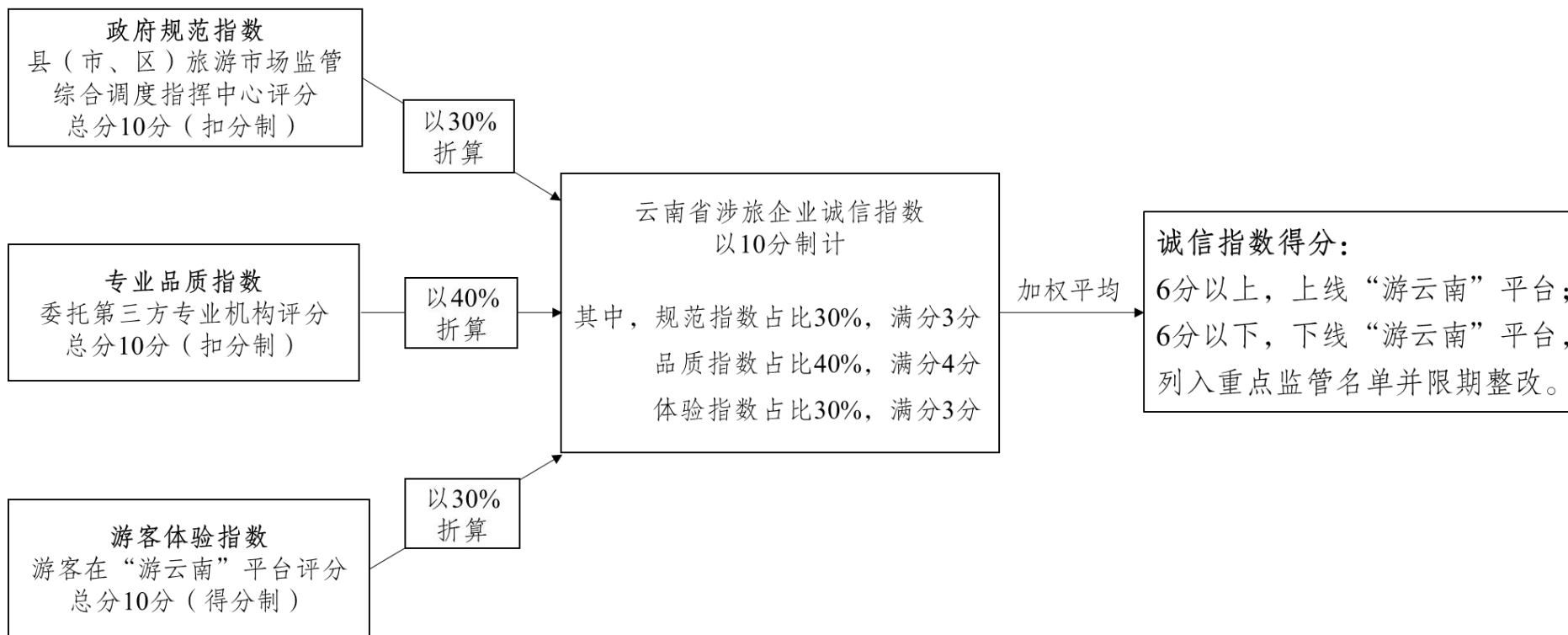
## **五、办法施行时间和解释**

（一）本办法自发布之日起施行。

（二）本规则由云南省旅游市场监管综合调度指挥中心负责解释。

附2

### 云南省涉旅企业诚信指数形成图



### 附3

## 云南省涉旅企业规范指数评价工作规则

**第一条** 为规范我省旅游市场秩序，促进涉旅企业诚信经营，进一步推进旅游诚信体系建设，依据相关法律法规，制定本规则。

**第二条** 本规则由云南省旅游市场监管综合调度指挥中心（以下简称省级旅游指挥中心）制定并督导执行，州（市）旅游市场监管综合调度指挥中心（以下简称州市级旅游指挥中心）统筹协调，县（市、区）旅游市场监管综合调度指挥中心（以下简称县级旅游指挥中心）具体实施，对辖区内证照齐全、正常营业的全省旅行社、住宿企业、餐饮企业、旅游汽车公司、租赁车公司、旅游景区和涉旅商品经营企业7类涉旅企业的经营行为进行动态量化考核评价，形成涉旅企业政府规范指数（以下简称规范指数）。

**第三条** 规范指数评价按10分计，评价实行扣分制，扣完为止。规范指数得分按评价得分的30%计入诚信指数评分。

**第四条** 在日常监管中，省级旅游指挥中心推动信用信息互联互通，督导州市级旅游指挥中心开展规范指数评价；州市级旅游指挥中心统筹协调各相关职能部门共同推动规范指数评价工作；县级旅游指挥中心组织各业态涉及的县（市、区）相关责任部门将参评企业受处罚结果实时上报县级指挥中心，县级旅游指挥中心收到涉旅企业的被处罚结果

后，对照各业态规范指数评价表进行实时扣分并实时更新。企业注销营业执照并取得准予注销登记通知书的，县级旅游指挥中心提供注销登记通知书扫描件后由腾云公司做企业停业处理。

**第五条** 涉旅企业因同一违法行为被多个责任部门处罚的，由县级旅游指挥中心对照规范指数评价表分别实时扣分。涉及负面舆情级别等的认定及扣分，统一由县级旅游指挥中心实施。

**第六条** 由县级指挥中心每季度对腾云公司提供的涉旅企业处罚信息、异常经营名录和每季度在“一部手机游云南”投诉平台中有效投诉三次以上或有诉转案的涉旅企业规范指数扣分依据进行核验，如有重复扣分由县级旅游指挥中心更正。

**第七条** 涉旅企业规范指数评价得分在 10 分以下（不含 10 分）的，被扣分值自评价之日起满一年后自动清除。

**第八条** 本规则自发布之日起施行。

**第九条** 本规则由云南省旅游市场监管综合调度指挥中心负责解释。

附 3-1.旅行社规范指数评价表

3-2.餐饮企业规范指数评价表

3-3.住宿企业规范指数评价表

3-4.旅游汽车公司规范指数评价表

3-5.租赁车公司规范指数评价表

3-6.旅游景区规范指数评价表

3-7.涉旅商品经营企业规范指数评价表



附 3-1

## 旅行社规范指数评价表

序号	评价项目	扣分标准	扣分
1	1.因旅行社主要责任造成较大以上安全事故的	每项每次扣 10 分	
	2.因旅行社违法违规等不当行为引发一级负面舆情的		
	3.被暂停或者取消出国（境）旅游业务经营资格的		
	4.被责令停业整顿 3 个月以上的		
	5.被处以 30 万元以上罚款的		
2	1.因旅行社主要责任造成一般生产安全事故的	每项每次扣 4 分	
	2.因旅行社违法违规等不当行为引发二级负面舆情的		
	3.被责令停业整顿 2 个月以上 3 个月以下（不含 3 个月）的		
	4.被处以 10 万元以上 30 万元以下（不含 30 万元）罚款的		
3	1.因旅行社主要责任造成游客伤害或财产损失的	每项每次扣 3 分	
	2.因旅行社违法违规等不当行为引发三级负面舆情的		
	3.被责令停业整顿 1 个月以上 2 个月以下（不含 2 个月）的		
	4.被处以 5 万元以上 10 万元以下（不含 10 万元）罚款的		
	5.违法所得 10 万元以上的		
	6.旅行社委派的导游人员被吊销导游证的		
4	1.被处以警告的	每项每次扣 2 分	
	2.被责令停业整顿 1 个月以下（不含 1 个月）的		
	3.被处以 1 万元以上 5 万元以下（不含 5 万元）罚款的		
	4.违法所得 5 万元以上 10 万元以下（不含 10 万元）的		
	5.旅行社委派的导游人员被暂扣导游证的		
5	1.发生有效投诉的	每项每次扣 1 分	
	2.被处以 1 万元以下罚款的		
	3.违法所得 5 万元以下的		
	4.旅行社委派的导游人员被处罚款的		
扣分汇总			
评价得分			

**说明：**本评价表满分 10 分，采用扣分制，每发生一种情形均按扣分标准扣一次分，扣完为止。

附3-2

## 餐饮企业规范指数评价表

序号	评价项目	扣分标准	扣分
1	1.因餐饮企业主要责任造成较大以上食品安全事故的	每项每次扣 10 分	
	2.因餐饮企业违法违规等不当行为引发一级负面舆情的		
	3.被责令停业整顿3个月以上的		
	4.被监管部门列入严重违法失信企业名单的		
2	1.因餐饮企业主要责任造成一般食品安全事故的	每项每次扣 4 分	
	2.因餐饮企业违法违规等不当行为引发二级负面舆情的		
	3.被责令停业整顿 1 个月以上 3 个月以下（不含 3 个月）的		
	4.被处以 30 万元以上罚款的		
	5.违法所得 50 万元以上的		
3	1.因餐饮企业主要责任造成游客伤害或财产损失的	每项每次扣 3 分	
	2.因餐饮企业违法违规等不当行为引发三级负面舆情的		
	3.被责令停业整顿 1 个月以下（不含 1 个月）的		
	4.被处以 10 万元以上 30 万元（不含 30 万元）以下罚款的		
	5.违法所得 10 万元以上 50 万元（不含 50 万元）以下的		
	6.未实施明厨亮灶的		
4	1.被处以 5 万元以上 10 万元以下（不含 10 万元）罚款的	每项每次扣 2 分	
	2.违法所得 5 万元以上 10 万元（不含 10 万元）以下的		
	3.被列入经营异常名录或被标记为异常状态的		
5	1.被处以 1 万元以上 5 万元以下（不含 5 万元）罚款的	每项每次扣 1 分	
	2.违法所得 5 万元（不含 5 万元）以下的		
6	1.被处以 1 万元以下（不含 1 万元）罚款的	每项每次扣 0.5 分	
	2.被处以警告的		
	3.发生有效投诉的		
	4.餐饮服务单位量化分级为 C 级或未能量化分级的		
<b>扣分汇总</b>			
<b>评价得分</b>			

**说明：**本评价表满分 10 分，采用扣分制，每发生一种情形均按扣分标准扣一次分，扣完为止。

附 3-3

## 住宿企业规范指数评价表

序号	评价项目	扣分标准	扣分
1	1.因住宿企业主要责任造成较大以上生产安全事故的	每项每次扣 10 分	
	2.因住宿企业违法违规等不当行为引发一级负面舆情的		
	3.被监管部门列入严重违法失信企业名单的		
	4.被责令停业整顿 3 个月以上的		
2	1.因住宿企业主要责任造成一般生产安全事故的	每项每次扣 4 分	
	2.因住宿企业违法违规等不当行为引发二级负面舆情的		
	3.被责令停业整顿 1 个月以上 3 个月以下（不含 3 个月）		
	4.被处以 30 万元以上罚款的		
	5.违法所得 50 万元以上的		
3	1.因住宿企业主要责任造成游客伤害或财产损失的	每项每次扣 3 分	
	2.因住宿企业违法违规等不当行为引发三级负面舆情的		
	3.被责令停业整顿 1 个月以下（不含 1 个月）的		
	4.被处以 10 万元以上 30 万元（不含 30 万元）以下罚款的		
	5.违法所得 10 万元以上 50 万元（不含 50 万元）以下的		
4	1.被处以 5 万元以上 10 万元以下（不含 10 万元）罚款的	每项每次扣 2 分	
	2.违法所得 5 万元以上 10 万元（不含 10 万元）以下的		
	3.被列入经营异常名录或被标记为异常状态的		
5	1.被处以 1 万元以上 5 万元以下（不含 5 万元）罚款的	每项每次扣 1 分	
	2.违法所得 5 万元（不含 5 万元）以下的		
6	1.被处以 1 万元以下（不含 1 万元）罚款的	每项每次扣 0.5 分	
	2.被处以警告的		
	3.发生有效投诉的		
扣分汇总			
评价得分			

说明：本评价表满分 10 分，采用扣分制，每发生一种情形均按扣分标准扣一次分，扣完为止。

附3-4

## 旅游汽车公司规范指数评价表

序号	评价项目	扣分标准	扣分
1	1.因旅游汽车公司主要责任造成较大以上生产安全事故的	每项每次扣 10 分	
	2.因旅游汽车公司违法违规等不当行为引发一级负面舆情		
	3.被责令停业整顿 3 个月以上的		
2	1.因旅游汽车公司主要责任造成一般生产安全事故的	每项每次扣 4 分	
	2.因旅游汽车公司违法违规等不当行为引发二级负面舆情		
	3.被责令停业整顿 1 个月以上 3 个月以下（不含 3 个月）		
	4.被处以 30 万元以上罚款的		
	5.违法所得 50 万元以上的		
3	1.因旅游汽车公司主要责任造成游客身伤害或财产损失的	每项每次扣 3 分	
	2.因旅游汽车公司违法违规等不当行为引发三级负面舆情		
	3.被责令停业整顿 1 个月以下（不含 1 个月）的		
	4.被处以 10 万元以上 30 万元（不含 30 万元）以下罚款的		
	5.违法所得 10 万元以上 50 万元（不含 50 万元）以下的		
4	1.被处以 5 万元以上 10 万元以下（不含 10 万元）罚款的	每项每次扣 2 分	
	2.违法所得 5 万元以上 10 万元（不含 10 万元）以下的		
5	1.被处以 1 万元以上 5 万元以下（不含 5 万元）罚款的	每项每次扣 1 分	
	2.违法所得 5 万元（不含 5 万元）以下的		
6	1.被处以 1 万元以下（不含 1 万元）罚款的	每项每次扣 0.5 分	
	2.被处以警告的		
	3.发生有效投诉的		
扣分汇总			
评价得分			

**说明：**本评价表满分 10 分，采用扣分制，每发生一种情形均按扣分标准扣一次分，扣完为止。

附 3-5

## 租赁车公司规范指数评价表

序号	评价项目	扣分标准	扣分
1	1.因租赁车公司主要责任造成较大以上生产安全事故的	每项每次扣 10 分	
	2.因租赁车公司违法违规等不当行为引发一级负面舆情		
	3.被责令停业整顿 3 个月以上的		
2	1.因租赁车公司主要责任造成一般生产安全事故的	每项每次扣 4 分	
	2.因租赁车公司违法违规等不当行为引发二级负面舆情		
	3.被责令停业整顿 1 个月以上 3 个月以下（不含 3 个月）		
	4.被处以 30 万元以上罚款的		
	5.违法所得 50 万元以上的		
3	1.因租赁车公司主要责任造成承租人伤害或财产损失的	每项每次扣 3 分	
	2.因租赁车公司违法违规等不当行为引发三级负面舆情		
	3.被责令停业整顿 1 个月以下（不含 1 个月）的		
	4.被处以 10 万元以上 30 万元（不含 30 万元）以下罚款		
	5.违法所得 10 万元以上 50 万元（不含 50 万元）以下的		
4	1.被处以 5 万元以上 10 万元以下（不含 10 万元）罚款的	每项每次扣 2 分	
	2.违法所得 5 万元以上 10 万元（不含 10 万元）以下的		
5	1.被处以 1 万元以上 5 万元以下（不含 5 万元）罚款的	每项每次扣 1 分	
	2.违法所得 5 万元（不含 5 万元）以下的		
6	1.被处以 1 万元以下（不含 1 万元）罚款的	每项每次扣 0.5 分	
	2.被处以警告的		
	3.发生有效投诉的		
扣分汇总			
评价得分			

说明：本评价表满分 10 分，采用扣分制，每发生一种情形均按扣分标准扣一次分，扣完为止。

附 3-6

## 旅游景区规范指数评价表

序号	评价项目	扣分标准	扣分
1	1.因旅游景区主要责任造成较大以上安全事故的	每项每次扣 10 分	
	2.因旅游景区违法违规等行为引发一级负面舆情的		
	3.被责令停业整顿 3 个月以上的		
	4.被处以 30 万元以上罚款的		
	5.A 级景区被取消质量等级的		
2	1.因旅游景区主要责任造成一般生产安全事故的	每项每次扣 4 分	
	2.因旅游景区违法违规等行为引发二级负面舆情的		
	3.被责令停业整顿 2 个月以上 3 个月以下（不含 3 个月）的		
	4.被处以 10 万元以上 30 万元以下（不含 30 万元）罚款的		
	5.A 级景区被降低质量等级的		
3	1.因旅游景区主要责任造成游客伤害或财产损失的	每项每次扣 3 分	
	2.因旅游景区违法违规等行为引发三级负面舆情的		
	3.被责令停业整顿 1 个月以上 2 个月以下（不含 2 个月）的		
	4.被处以 5 万元以上 10 万元以下（不含 10 万元）罚款的		
	5.违法所得 10 万元以上的		
	6.A 级景区被通报批评的		
4	1.被责令停业整顿 1 个月以下（不含 1 个月）的	每项每次扣 2 分	
	2.被处以 1 万元以上 5 万元以下（不含 5 万元）罚款的		
	3.违法所得 5 万元以上 10 万元以下（不含 10 万元）的		
5	1.被处以 5000 元以上 1 万元以下罚款的	每项每次扣 1 分	
	2.违法所得 5 万元以下的		
6	1.被处以 5000 元以下罚款的	每项每次扣 0.5 分	
	2.被处以警告的		
	3.发生有效投诉的		
<b>扣分汇总</b>			
<b>评价得分</b>			

**说明：**1.本评价表满分 10 分，采用扣分制，每发生一次扣分情形按扣分标准进行一次相应扣分，扣完为止。

2.本评价表适用于对游客开放的所有景区（含非 A 级景区）。

附 3-7

## 涉旅商品经营企业规范指数评价表

序号	评价项目	扣分标准	扣分
1	1.因涉旅商品经营企业主要责任造成较大以上安全事故的	每项每次扣 10 分	
	2.因涉旅商品经营企业违法违规等行为引发一级负面舆情的		
	3.被责令停业整顿 3 个月以上的		
	4.被处以 30 万元以上罚款的		
	5.有偷税、漏税行为的		
	6.被主管部门列入严重违法失信企业名单的		
	7.未按照“30 天无理由退货”要求办理退货的		
2	1.因涉旅商品经营企业主要责任造成一般生产安全事故的	每项每次扣 4 分	
	2.因涉旅商品经营企业违法违规等行为引发二级负面舆情的		
	3.被责令停业整顿 2 个月以上 3 个月以下（不含 3 个月）的		
	4.被处以 10 万元以上 30 万元以下（不含 30 万元）罚款的		
3	1.因涉旅商品经营企业主要责任造成游客伤害或财产损失的	每项每次扣 3 分	
	2.因涉旅商品经营企业违法违规等行为引发三级负面舆情的		
	3.被责令停业整顿 1 个月以上 2 个月以下（不含 2 个月）的		
	4.被处以 5 万元以上 10 万元以下（不含 10 万元）罚款的		
	5.违法所得 10 万元以上的		
4	1.被责令停业整顿 1 个月以下（不含 1 个月）的	每项每次扣 2 分	
	2.被处以 1 万元以上 5 万元以下（不含 5 万元）罚款的		
	3.违法所得 5 万元以上 10 万元以下（不含 10 万元）的		
5	1.被处以 5000 元以上 1 万元以下罚款的	每项每次扣 1 分	
	2.违法所得 5 万元以下的		
6	1.被处以 5000 元以下罚款的	每项每次扣 0.5 分	
	2.被处以警告的		
	3.发生有效投诉的		
扣分汇总			
评价得分			

**说明：**1.本评价表满分 10 分，采用扣分制，每发生一次扣分情形按扣分标准进行一次相应扣分，扣完为止。

2.本评价表适用于位于景区景点内部及周边，步行街区、购物街区、交通干线服务区、客运站等游客集散区的证照齐全、正常经营、有固定经营场所的涉旅商品经营企业。

## 附 4

# 云南省涉旅企业品质指数评价工作规则

**第一条** 为推进我省涉旅企业诚信体系建设，促进企业服务品质提升，营造良好的旅游经营与消费环境，提高游客满意度，依据相关法律法规，制定本规则。

**第二条** 本规则所指的品质指数评价，是指对辖区内证照齐全、正常经营的旅行社、住宿企业、餐饮企业、旅游汽车公司、租赁车公司、旅游景区及涉旅商品经营企业 7 类涉旅企业的经营行为开展专业评价，形成品质指数得分的工作。

**第三条** 品质指数评价按 10 分计，评价实行扣分制，扣完为止。品质指数评价得分按 40% 计入诚信指数评分。

**第四条** 品质指数评价按七类业态的品质指数评价表进行评分。

### **第五条** 品质指数评价职责分工

（一）州（市）旅游市场监管综合调度指挥中心（以下简称州市级旅游指挥中心）负责统筹品质指数评价任务分工，县（市、区）旅游市场监管综合调度指挥中心（以下简称县级旅游指挥中心）负责安排协调品质指数评价工作。

（二）县（市、区）相关责任部门负责指导协助监管领域涉旅企业的品质指数评价工作。

1. 县（市、区）文化和旅游局负责指导协助旅行社、住宿企业、旅游景区的品质指数评价工作。



2.县（市、区）市场监督管理局负责指导协助餐饮企业和涉旅商品经营企业的品质指数评价工作。

3.县（市、区）交通运输局负责指导协助旅游汽车公司和租赁车公司的品质指数评价工作。

（三）根据实际情况，由州市级或县级旅游指挥中心以购买服务方式委托第三方专业机构组织实施品质指数评价工作，县级旅游指挥中心向受委托方分发评价任务并对评价结果进行抽查复核。

**第六条** 以诚信评价系统上年度末评价数据为基础，分情形开展诚信评价品质指数评价工作。

（一）对主动申请进行诚信评价的涉旅企业，30日内实施品质指数评价。

（二）以诚信评价系统上年度末评价数据为基础，对诚信指数达到9分以上的涉旅企业，一年实施一次品质指数评价复评。

（三）对诚信指数6分以上至9分以下的涉旅企业，一是对已评价过并主动申请进行诚信评价的企业进行复评；二是各州（市）指挥中心根据实际情况需进行动态监管的涉旅企业进行复评。

（四）对诚信指数6分以下被列入重点监管名单的涉旅企业，在监管期结束后30日内实施品质指数二次评价。

（五）对每季度“一部手机游云南”投诉平台中有效投诉三次以上或有诉转案的涉旅企业进行二次评价。

**第七条** 州市级旅游指挥中心按照既定任务目标督促统筹县级旅游指挥中心推进品质指数评价工作，县级旅游指挥中心向受委托方派发品质指数评价任务。受委托方安排评价人员在规定时限内，依照品质指数评价表各项指标，通过明查暗访等方式对涉旅企业进行品质指数评价，如实记录评价过程中发现的问题，如期完成评价任务。

**第八条** 受委托方应开展实地评价，通过“游云南诚信评价”小程序对涉旅企业进行评价并上传照片、文字等评价依据，评价过程应秉承“公正、客观”原则，如实评价，并及时上传审核评价结果。

**第九条** 受委托方及其工作人员在评价过程中有若欺骗、隐瞒或干扰受评企业正常经营行为的，一经县级旅游指挥中心调查核实即可终止委托业务，后果由受委托方负责。

**第十条** 如果涉旅企业出现停业或经营项目变更情况，受委托方需经实地核查后通过“游云南诚信评价”小程序将经营状况异常企业提交县级旅游指挥中心进行复核。县级旅游指挥中心复核通过的，该企业列入停业或经营项目变更状态；复核未通过或是当年未进行复核的涉旅企业将列入正常营业状态，并计入下年复评任务。

**第十一条** 本规则自发布之日起施行。

**第十二条** 本规则由云南省旅游市场监管综合调度指挥中心负责解释。

附 4-1.旅行社品质指数评价表

4-2.餐饮企业品质指数评价表

4-3.住宿企业品质指数评价表

4-4.旅游汽车公司品质指数评价表

4-5.租赁车公司品质指数评价表

4-6.旅游景区品质指数评价表

4-7.涉旅商品经营企业品质指数评价表

附 4-1

## 旅行社品质指数评价表

项目		评分标准				
		优	良	中	差	酌情
产品 (2分)	1.旅游行程：安排合理、科学、吸引力强、有特色；餐饮、住宿卫生安全；接送车辆准时、整洁、安全。					
	2.价格：按照诚信指导价宣传旅游线路、同团同价。					
服务 (5分)	1.报名参团：未对游客报名参团设置年龄、性别、地域等限制条件，按规定向游客告知双方责任、旅游安全风险，作必要的旅游提示。					
	2.旅游合同：出行前签订旅游合同，旅游合同规范，未使用“准星级”“与某某同级”“远眺”等用语；安排的车辆、餐饮、住宿、景区等与旅游合同约定的标准一致；按旅游合同或书面约定增减行程。					
	3.司陪服务：导游持证接团，导游、司陪人员服务主动、热情，在旅游行程中未出现甩团、弃团，或未经游客同意转并团、更换导游、车辆的情况；未强迫及变相强迫、诱骗消费。					
安全 (3分)	1.保险：为游客购买旅游组合保险。					
	2.应急处理：遇突发事件时能及时有效开展应急处突工作。					
扣分汇总						
评价得分						

说明：1.本评价表满分 10 分，采用扣分制，扣完为止。

2.本评价表适用于县（市、区）辖区内的旅行社。

附 4-2

## 餐饮企业品质指数评价表

项目		评分标准				
		优	良	中	差	酌情扣分
卫生 (5分)	1.厅面：餐厅地面干净，无积水、无湿滑；墙面、门窗干净；餐桌餐椅完好无损，整齐摆放、无污渍；餐厅卫生间门锁完好、清洁到位、无异味。					
	2.厨房：厨房与就餐区隔离；冰柜、物料柜、消毒柜等整洁干净，无异味、窜味、污渍、油腻等；厨房工作台面整洁，用具摆放、使用规范。					
服务 (3分)	1.服务人员：着装得体，主动、热情；及时、妥善处置游客合理诉求。					
	2.菜品：菜品无异物、异味；明码标价并明确告知价格，据实出具发票。					
安全 (2分)	1.安全：出入口、紧急通道等有明显安全警示标识；地面、楼梯等有防滑措施。					
	2.消防：按规范配置消防器材。					
扣分汇总						
评价得分						

**说明：**1.本评价表满分 10 分，采用扣分制，扣完为止。

2.本评价表适用于县（市、区）辖区内的位于景区景点内部及周边，步行街区、购物街区、交通干线服务区、客运站等游客集散区的证照齐全、正常经营、有固定经营场所餐饮企业。

## 住宿企业品质指数评价表

项目		评分标准				
		优	良	中	差	酌情
卫生 (4分)	1.公共区域：公共区域墙面、地面、天花、门窗等清洁及时，无污渍、蛛网、异味、脱落或破损等；公共卫生间门锁完好、清洁到位、无异味；公共区域指示清晰规范。					
	2.客房：清洁到位，无异味、污渍，客房卫生间排水通风运行顺畅、无异味、卫生良好，整体卫生状况良好。					
服务 (3分)	1.前台：服务人员着装得体，主动、热情，具备应有的业务水平；24小时有人值守，提供规范的行李寄存服务和贵重物品寄存服务；明码标价并明确告知价格并据实出具发票；及时、妥善处置游客合理诉求。					
	2.客房服务：客房按规范要求配置客用品；设施设备维护保养到位，无破损或影响使用等情形；及时、妥善处置游客合理诉求。					
安全 (3分)	1.消防：消防安全设施设备符合规范要求；紧急出口、疏					
	2.安全：公共区域按规范配置和使用监控设备；客房门锁完好，具备安全功能；客房应急疏散图导向及标识正确，有逃生指南或按规范放置安全应急用品；电梯等特种设备按期取得检验合格证。					
扣分汇总						
评价得分						

**说明：**1.本评价表满分10分，采用扣分制，扣完为止。

2.本评价表适用于县（市、区）辖区内的旅游住宿企业。

附 4-4

## 旅游汽车公司品质指数评价表

项目		评分标准				
		优	良	中	差	酌情
<b>安全 (5分)</b>	1. <b>车辆</b> : 车辆维护、保养好, 门窗开闭灵活, 无破损; 车辆按规范要求配置安全带、灭火器、安全锤、三角警告牌等; 车内安装车载视频和卫星定位装置, 并正常工作。					
	2. <b>驾驶员</b> : 着装规范, 主动、热情, 在驾驶过程中遵守规范要求, 未发生吸烟、闲谈、接打手机等情形; 未发生游客行李、物品遗失等情形; 掌握活动日程, 主动向游客作安全乘车提示和温馨告知, 协助游客将行李放置于规定位置; 遇突发事件、紧急情况, 驾驶员反应及时, 操作规范。					
<b>服务 (3分)</b>	1. <b>经营场所</b> : 经营场所整洁、卫生, 物品摆放有序; 设有接待服务、业务办理等功能区; 各功能区域有明显标识; 在显著位置公示工作人员信息; 在岗人员与公示栏信息一致。					
	2. <b>服务</b> : 营业时间服务电话响应及时; 公示收费标准、旅游包车流程、服务承诺等信息。					
<b>卫生 (2分)</b>	1. <b>车辆</b> : 车身洁净, 车内整洁, 座椅、座套、头套无破损, 车内配置垃圾桶和一次性环保卫生袋, 及时清理车内垃圾。					
<b>扣分汇总</b>						
<b>评价得分</b>						

说明: 1.本评价表满分 10 分, 采用扣分制, 扣完为止。

2.本评价表适用于县(市、区)辖区内的旅游车公司

## 租赁车公司品质指数评价表

项目		评分标准				
		优	良	中	差	酌情
<b>安全</b> (4分)	1. <b>车辆</b> ：车辆维护、保养好，门窗开闭灵活，无破损；车辆按规范要求配置安全带、灭火器、安全锤、三角警告牌等；车内安装车载视频和卫星定位装置，并正常工作；提供及时、专业的施救服务。					
<b>服务</b> (4分)	1. <b>经营场所</b> ：整洁、卫生，物品摆放有序；在经营场所显著位置悬挂营业执照、经营备案证；设有接待服务、业务办理等功能区；各功能区域有明显标识；在显著位置公示工作人员信息；在岗人员与公示栏信息一致；在显著位置公示收费标准、租车流程、服务承诺、监督机构、投诉渠道。					
	2. <b>服务</b> ：营业时间服务电话响应及时；与承租人签订合法有效租车合同；提供租赁车辆保险凭证、行驶证、备案证、本省租赁汽车证等。					
<b>卫生</b> (2分)	1. <b>车辆</b> ：车身洁净，车内整洁，座椅、座套、头套无破损。					
<b>扣分汇总</b>						
<b>评价得分</b>						

说明：1.本评价表满分 10 分，采用扣分制，扣完为止。

2.本评价表适用于县（市、区）辖区内的租赁车公司。



附 4-6

## 旅游景区品质指数评价表

评价项目		评分标准				酌情 扣分
		优	良	中	差	
产品 (2分)	1.产品项目：旅游项目丰富、精彩，布局合理，主题突出，吸引力强；景区购物管理规范，价格合理。					
	2.公共区域：公共休息设施布局合理，数量充足，与周围景观和谐度高；游客中心位置合理，功能齐全；景区标识系统完善规范，布局合理，内容明确。					
服务 (5分)	1.景区服务：相关服务人员能够及时、妥善处理游客问询和投诉；讲解员持证上岗，讲解词规范、准确；投诉机制健全，投诉处理及时、得当，档案记录完整。					
	2.景区购物：购物场所环境整洁、秩序良好，商品明码标价，无欺骗或胁迫游客购物行为，不向游客叫卖兜售商品和服务；景区及门口无违规摆摊设点。					
	3.其他：为特定人群（老年人、儿童、残疾人等）配备设施、工具、用品，提供关爱照顾服务；景区配备宣传资料供游客免费索取。					
安全 卫生 (3分)	1.安全：配有专职安保人员；公共区域按规范配置和使用监控设备；交通、机电、游览、娱乐等设备完好，运行正常、无隐患；紧急救援机制健全、有效，有必要的医护人员、救护设备。					
	2.消防：紧急出口、疏散通道畅通，设置安全警示标识；消防安全设施设备符合规范要求。					
	3.卫生：旅游厕所布局、数量合理，设备完好，环境整洁；垃圾箱（桶）布局、数量合理，垃圾清扫及时，日产日清；游览环境整洁，无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放现象。					
	4.应急：有突发事件处理预案，事故应急处置及时、得当，档案记录准确、齐全。					
扣分汇总						
评价得分						

说明：1.本评价表满分 10 分，采用扣分制，扣完为止。

2.本评价表适用于对游客开放的所有景区（含非 A 级景区）。

附 4-7

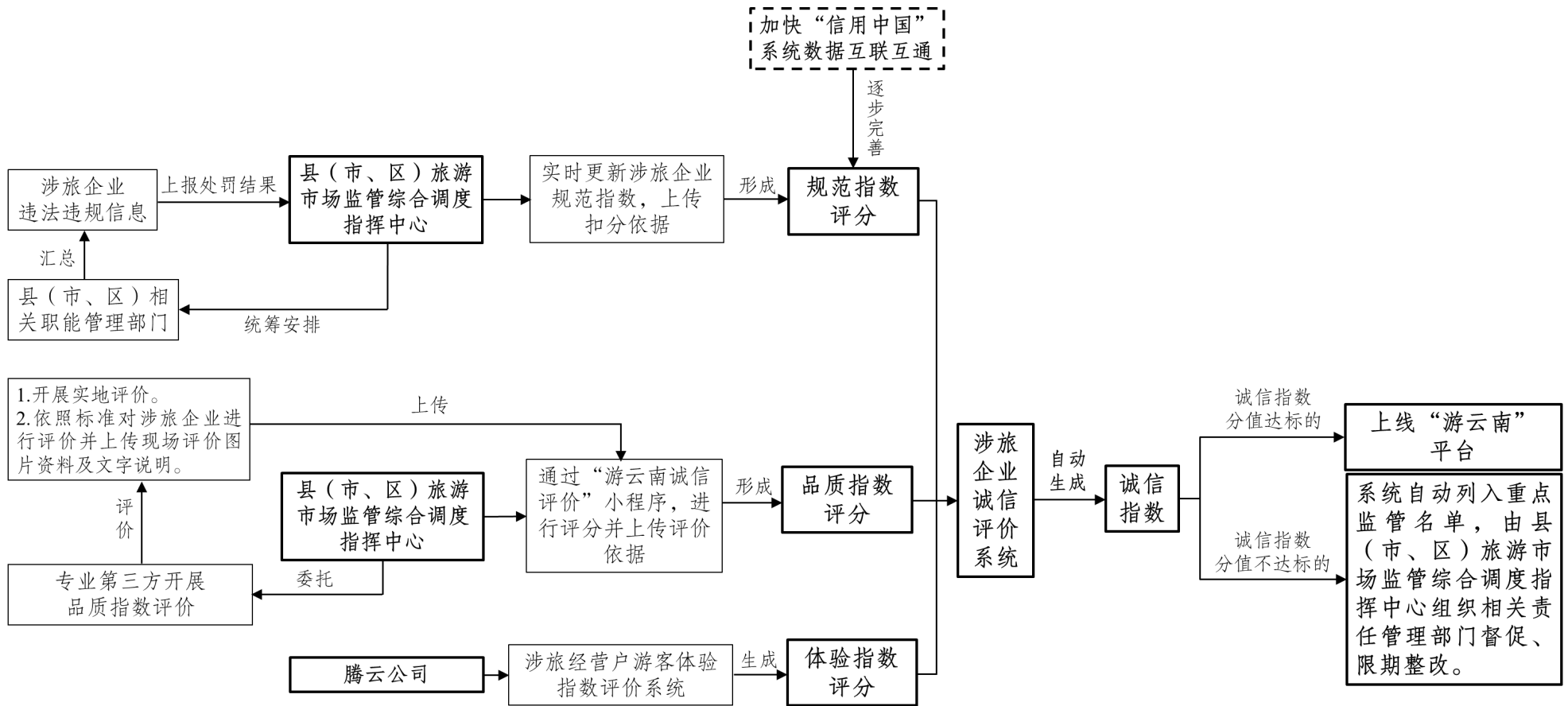
## 涉旅商品经营企业品质指数评价表

项目		评分标准				
		优	良	中	差	酌情 扣分
商品 (2分)	1.商品：商品明码标价，无假冒、伪劣产品；商品标签注明名称、产地、价格、等级、规格等商品要素。					
服务 (5分)	1.服务人员：对游客一视同仁，态度和蔼、诚恳周到，着装符合礼仪规范；商品分类陈列，摆放规范，布局合理，方便游客选购。					
	2.售后：有专人负责售后服务工作，公开投诉电话及监督电话，提供售后服务保证书。					
安全 (3分)	1.安全：出入口、紧急通道有明显安全警示标识，方便游客疏散。					
	2.消防：规范配置消防器材、设有运行正常的应急照明设备以及监控设备。					
扣分汇总						
评价得分						

说明：1.本评价表满分 10 分，采用扣分制，扣完为止。

2.本评价表适用于位于景区景点内部及周边，步行街区、购物街区、交通干线服务区、客运站等游客集散区的证照齐全、正常经营、有固定经营场所的涉旅商品经营企业

# 云南省涉旅企业诚信评价工作流程



## 云南省涉旅企业重点监管办法

**第一条** 为促进我省旅行社、住宿企业、餐饮企业、旅游汽车公司、租赁车公司、旅游景区及涉旅商品经营企业 7 类涉旅企业诚信经营、规范管理和提升服务，强化诚信评价结果运用，加强对诚信评价不达标（6 分以下，下同）涉旅企业的监督和管理，制定本办法。

**第二条** 本办法的重点监管对象是指诚信指数得分不达标（6 分以下）的涉旅企业。

**第三条** 涉旅企业的重点监管工作由辖区县（市、区）旅游市场监管综合调度指挥中心（以下简称县级旅游指挥中心）统筹安排，县（市、区）相关责任部门分别负责组织实施，并督促整改。

**第四条** 州（市）旅游市场监管综合调度指挥中心（以下简称州市级旅游指挥中心）督促县级旅游指挥中心对列入重点监管的涉旅企业加大检查频次和力度，限期整改。

**第五条** 县级旅游指挥中心在涉旅企业列入重点监管的 3 个工作日内，通知相关责任部门以书面形式向涉旅企业下发整改通知书，实施为期 90 日的重点监督和管理。

**第六条** 监管期内，县（市、区）相关责任部门应按涉旅企业诚信评价中的规范指数评价表、品质指数评价表和体验指数评价的各项指标，加大检查频次和力度，定期

不定期督促重点监管涉旅企业进行整改。

**第七条** 对纳入重点监管涉旅企业的监管措施

（一）加大日常监管力度，提高随机抽查的比例和频次。

（二）在“一部手机游云南”平台上进行公示，供有关部门查询，在相关行政管理、公共服务等活动中参考使用；供游客查询，作为游客消费风险提示。

（三）在行政奖励、授予称号等方面予以重点审查。

**第八条** 监管期满 30 日内，由县级旅游指挥中心统筹重新开展重点监管涉旅企业的规范指数、品质指数二次评价，由腾云公司诚信评价系统自动生成体验指数共同形成诚信指数。

二次评价后，诚信指数得分达标（6 分以上）的，由县级旅游指挥中心移出涉旅企业重点监管名单；二次评价仍不达标的，不得移除涉旅企业重点监管名单，并持续加大整改力度。

**第九条** 本办法自发布之日起施行。

**第十条** 本办法由云南省旅游市场监管综合调度指挥中心负责解释