

政务守信践诺工作专班 工作动态

第 59 期

省政务守信践诺工作专班办公室

2023 年 10 月 18 日

创建“旅游诚信市” 擦亮诚信品牌

编者按：年初以来，伊春市打造“旅游诚信市”，“履约践诺、和谐有序”的旅游诚信经营环境和消费环境逐步形成，社会满意度进一步提高。《文化和旅游部办公室关于印发全国旅游市场服务质量提升典型案例的通知》（办市场发〔2023〕153号）发布伊春市：“创建‘旅游诚信市’推动旅游服务质量新提升”案例作为全国12个典型案例之一，黑龙江省唯一典型案例在全国推广。

为深入贯彻落实习近平总书记“两山论”和到黑龙江、伊春考察特指要求，伊春市在省营商环境局的指导下，结合“生态立市、旅游强市”的城市发展定位，以推动区域经济社会高质量发

展为重要突破口，率先打造“旅游诚信市”，通过完善信用监管制度、推动旅游行业自律、创新开拓信用应用场景、广泛应用“码上诚信”、树立旅游诚信典型、创新守信激励措施等，着力打造“履约践诺、和谐有序”的旅游诚信环境，助推旅游服务质量持续提升。

一、夯实基础，完善信用管理机制

伊春市不断完善信用管理机制，为打造“旅游诚信市”奠定了坚实的基础。一是制定《伊春市旅游诚信示范市创建实施方案》（伊信用组发〔2022〕1号），由营商、文旅、市场3个部门牵头，联合18个部门，围绕“吃住行游购娱”涉旅周边产业，着力构建以信用为核心的综合监管体系和以服务为核心的质量提升体系，增强旅游业高质量发展的牵引力。二是制定《伊春市人民政府办公室关于切实做好进一步深化市场主体信用分级分类监管工作的通知》（伊政办规〔2022〕37号），全面落实“信用+监管”要求，开展市场主体和从业人员信用评价，加强结果应用，实现对守信市场主体“无事不扰”、对失信市场主体“无处不在”的监管模式。三是做好行政处罚信息信用修复工作，实施“处罚即告知”信用修复靠前服务模式（告知企业修复流程，告知企业信用受限影响），激发失信主体守信意愿，保障失信主体的合法权益，弘扬诚信精神，培育信用意识，营造公平诚信的旅游市场环境和社会环境。

二、强化承诺，推进行业诚信自律

为充分调动市场主体参与打造“旅游诚信市”和旅游服务质量提升的积极性，伊春市推动成立旅游协会和旅游景区、旅行社、旅游酒店、导游等十个专业分会，指导协会发布《伊春市旅游行

业自律公约》，传播诚信经营理念，凝聚诚信发展共识。深入开展旅游市场主体诚信承诺活动，引导 60 家旅游企业主动签订信用承诺书，签署率达 60%以上，进一步推动全市旅游企业增强诚信自律意识、不断提高服务质量。同时，规范市场秩序，指导经营者签订《诚信经营承诺书》，对货源安全可靠，销售环节不掺杂掺假、不缺斤少两、不以坏充好、不哄抬物价等做出承诺，共同维护诚信市场秩序，签署率达 100%。

三、加强公示，广泛开展“码上诚信”

伊春市引导全市涉旅市场主体充分认识“码上诚信”的信用信息评价、预警、宣传等作用，鼓励全市旅行社、A 级景区、星级饭店等主动应用“码上诚信”，旅游行业申码赋码率达到 70%以上，“市场主体展示信用状况、消费者参与信用评价、政府部门实施信用监管”的工作格局逐步形成。

四、营造氛围，开拓信用应用场景

探索建立“信易+文旅”新模式，让“信用有价”形成社会共识。制定《伊春市“信易游”“信易阅”活动实施方案（试行）》，按照“自愿申报、信用审核”原则，对守信践诺的先进个人和群体在旅行社参团、星级饭店居住、图书借阅、A 级景区及博物馆游览等方面实施信用激励，营造守信受益、信用有价的浓厚氛围。2022 年，“信易游”共为守信个人提供优享服务 2500 余人次，“信易阅”共为守信个人提供优享服务 140 余人次。

五、共同提升，推进行业诚信自律

伊春市以旅游行业为依托，围绕“吃住行游购娱”等配套产业链条，多部门联合组建“旅游信用大联盟”，并开展诚信示范单

位评选和“龙江诚信之星”（伊春地区）推选活动，共评选出 20 名“星级文明出租车驾驶员”、21 家诚信旅游企业、1 家“龙江诚信之星”企业，激发了行业人员守信践诺争先创优的良好氛围。

发：省工作专班各成员单位、各市（地）工作专班办公室

黑龙江省政务守信践诺工作专班办公室

2023 年 10 月 18 日
