

守信践诺工作专班 工作简报

2024年第12期

省守信践诺工作专班办公室

2024年9月14日

编者按：

“诚”迎天下客，“宠客”再升级。8月1日，哈尔滨市营商环境局、市文广旅游局牵头，联合市委宣传部、市交通运输局、市商务局、市市场监管局六部门印发《哈尔滨市深入推进“信用+旅游”建设工作实施方案》，围绕来哈游客“吃住行游购娱”六要素，全方位推出“信用+旅游”六大行动，用东北老铁的“实诚劲”，让来哈游客全行程“放心游”。

“诚”迎天下客 “宠客”再升级 哈尔滨打造“信用+旅游”六大行动

“诚”迎天下客，“宠客”再升级。8月1日，哈尔滨市营商环境局、市文广旅游局牵头，联合市委宣传部、市交通运输局、市商务局、市市场监管局六部门印发《哈尔滨市深入推进“信用+旅游”建设工作实施方案》，围绕来哈游客“吃住行游购娱”六要素，全方位推出“信用+旅游”六大行动，用东北老铁的“实诚劲”，让来哈游客全行程“放心游”。

想游客所想，急游客所需，“信用+旅游”六大行动围绕“吃住行游购娱”全链条，全面升级“尔滨”服务，让来哈游客亲身体验“信用哈尔滨”的满满诚意：

——开展“信用+旅游”信用评价行动，树立诚信守法经营“风向标”。以公共信用综合评价为基础，在餐饮、住宿、交通、旅游、商贸、娱乐等领域开展信用评价，为“吃住行游购娱”各行业涉旅企业精准“画像”，引导推动“尔滨”人人讲诚信、事事重诚信。

——开展“信用+旅游”分级分类监管行动，擦亮规范涉旅市场“探照灯”。根据“吃住行游购娱”各行业涉旅企业信用等级评价结果，实施差异化监管措施，对信用较好的市场主

体，合理降低抽查比例和频次；对信用风险一般的市场主体，按常规比例和频次抽查；对违法失信的市场主体，适当提高抽查比例和频次，让不诚信行为无处遁形，为游客捧出的都是“诚信大餐”。

——开展“信用+旅游”联合奖惩行动，打出维护涉旅市场“组合拳”。依法依规实施守信激励、失信惩戒。对守信激励对象，多部门联合在财政融资支持、简化程序服务、同等条件下列为优先选择对象等方面予以激励。对失信企业，及时开展信用修复，助力企业重塑信用形象，让守信在“尔滨”百花齐放，让企业活力四射。

——开展“信用+旅游”企业赋码行动，培育涉旅企业亮出“信用卡”。引导推动景区内从事经营服务的餐饮、住宿、交通、旅游、商贸、娱乐等经营主体主动申请“码上诚信”，通过“信用码”展示自身信用状况，并采取打折、优惠、发放消费券等方式鼓励游客扫描点评。“逛街先扫码”，让来哈游客一目了然，放心消费。

——开展“信用+旅游”场景应用行动，打造惠企便民服务“网红地”。鼓励餐饮、住宿、交通、旅游、商贸、娱乐等各行业涉旅企业整合多方面信用信息，探索推出“先用后付”“先游后付”、减免押金等以信用为基础的消费产品和服务，让来哈游客更实惠，争相体验“打卡”。

——开展“信用+旅游”典型宣传行动，点燃“信用哈尔滨”“助推器”。进一步完善涉旅市场从业人员诚信准则，发挥行业示范带动作用，让热辣滚烫的诚信典型事迹，成为共建“信用哈尔滨”的自觉行动。

“尔滨”有“信”，游客暖心。据了解，去冬今春以来，哈尔滨市积极推进“信用+旅游”建设，组织开展了2023-2024冰雪旅游季“诚信之星”选树活动，全市185家单位、个人获奖。推出“信用+放心消费”“信用+帮办代办”“码上诚信+星级饭店”“码上诚信+公共交通”等应用场景，10187家线上实体店承诺无理由退货，为来哈游客在住宿、交通、消费等方面提供便利。组织全市旅行社签署诚信经营承诺书，发布“哈亚雪”旅游专线诚信指导价、旅行社投诉黑名单，全市旅行社均纳入信用监管平台。12345政务便民服务热线“接诉即办”，游客投诉不过夜，当好游客“娘家人”。设立信用专项基金作为保障，冰雪大世界等景区开创“先行赔付”机制，对游客有效投诉实行先行赔付，让“尔滨”一季“爆火”变为季季“出圈”。

发：省守信践诺工作专班各成员单位 各市（地）守信践诺工作专班办公室

黑龙江省守信践诺工作专班办公室

2024年9月14日
