

张家川回族自治县文体广电和旅游局文件

张文旅发〔2023〕230号

张家川县文体广电和旅游局 关于转发《天水市文化和旅游局关于开展信用 承诺活动的通知》的通知

局属各单位，机关各股（室）、各文旅体育行业经营单位（场所）：

现将《天水市文化和旅游局关于开展信用承诺活动的通知》
转发你们，请结合工作实际，认真抓好贯彻落实。

张家川县文体广电和旅游局

2023年11月14日



张家川县文体广电和旅游局办公室



张家川县文体广电和旅游局办公室

2023年11月14日印发

0A 1186
2023 9.6

天水市文化和旅游局

关于文旅行业开展信用承诺活动的通知

各县区文体广电和旅游局，市文化市场综合行政执法队，局机关相关科室：

为积极引导文旅经营单位树立诚信经营意识，以实际行动向社会公开做出承诺，自觉接受社会监督，促进诚信经营在文旅行业成为自觉行动，现将有关事宜通知如下：

一、文旅经营单位信用承诺的组织。各县区文体广电和旅游局负责组织本辖区文旅经营单位自愿做出书面承诺，单位签章，并于10月中旬前将做出信用承诺的文旅企业名单报市文旅局备案，市文旅局汇总后分类报送省文旅厅；局机关相关行业监管科室和文化市场执法队做好督促工作，该项工作作为上级年度信用考核的依据。

二、开展信用承诺教育，推动主体自愿承诺。各县区文体广电和旅游局、局机关相关行业监管科室要建立文旅行业主体信用教育对象名录库，按照旅行社、星级饭店、A级旅游景区、娱乐经营场所、网吧等主体进行分类，依托行业性质进行信用教育。制作信用教育材料，根据文旅政务服务事项实施情况，明确准入前信用教育内容，并建立动态更新巡查机制，确保教育内容准确权威。切实提高文旅从业人员诚

信经营意识，树立优质品牌服务理念，全面提升文旅行业服务质量。

三、有效推行信用承诺报告应用。鼓励文旅市场主体在实际经营活动中主动应用信用报告。推动行业主体在政府采购、招标投标、行政审批、资质审核、公共服务、表彰评优、星级评定等事项中，开展信用信息查询并应用信用报告。

四、信用承诺单位违规经营的处理。做出信用承诺的文旅经营单位，发生违规经营问题，经属地文旅行政部门（文化市场综合行政执法队）调查核实后，立案查处其违规经营行为，并根据违规情况列入“失信”名单。对信用状况较差或存在失信行为的企业，局机关相关行业监管科室、各县区文体广电和旅游局、文化市场综合行政执法队对其增加抽查频次的同时，不定期组织企业参加诚信教育培训、讲座，普及信用相关政策要求，帮助企业树立诚信经营意识，同时严格按照《信用管理规定》进行监管和惩戒。

市文旅局政务服务管理科电话：8313696

附件：文旅企业诚信经营承诺书

天水市文化和旅游局

2023年9月5日

文旅企业诚信经营承诺书

一、诚实守信，守法经营。严格履行旅游企业法定义务，自觉维护游客合法权益。积极遵循自愿、平等、公平、诚实信用的交易原则，不以欺诈牟利，不取不义之财。

二、真实宣传，正确引导。对文旅产品和服务宣传客观全面真实，不作虚假、误导宣传。披露信息充分、翔实，引导游客理性选择。

三、合理定价，明码实价。在经营活动中清晰、明确、真实地标示价格。坚决抵制诱导、欺骗、强迫或者变相强迫消费等违法行为。

四、规范合同，公平交易。主动使用合同示范文本。公平交易、有序竞争，不以不正当经营手段破坏文旅市场秩序和损害顾客合法权益。

五、化解纠纷，及时公正。认真听取顾客意见和建议，及时处理各类投诉，主动承担责任，公正解决消费争议，满足顾客合理要求。

六、规范服务，塑造品牌。为顾客提供优质、贴心、信得过的文旅产品和服务，树立文旅企业经营者和从业者的良好口碑，塑造优良品牌。

我公司郑重承诺：自觉遵守以上条款，欢迎广大顾客监督，如出现违规经营问题，愿接受监管部门顶格处罚，并对利益受损顾客给予加倍赔偿。

承诺企业：

年 月 日