

通化市文化广播电视和旅游局

文旅局开展“信易游”实施方案

为进一步推动通化旅游业快速发展，营造守信受益、信用有价的浓厚氛围，根据《通化市关于开展“信易游”实施方案》，大力提升我市旅游行业服务质量和信用体系建设，特制定如下方案。

一、加强领导，提高认识

建立和完善社会信用体系是我国社会主义市场经济不断走向成熟的重要标志之一。积极积极利用创建国家社会信用建设示范城市这一有利时机，以信用惠民为抓手，以全市文旅企业自愿参加为基础，不断推出对守信游客的激励措施，为诚实守信提供更为便捷的旅游服务，通过广大游客的切身体验，更好地增强游客的诚信意识，建设诚实守信的旅游市场。各县市区文旅部门要切实对信用体系建设的领导，要明确责任领导和责任人，确保落实到位。

二、“信易游”组织与实施

1、确定信易游示范单位

在全市 A 级景区、星级饭店、旅行社及其它涉旅企业在企业按照“自愿申报，逐级审查”的基础上，作为我市旅游行业第一批信易游示范单位，按相关规定，开展“信易游”活动，被确定的企业签订信用服务承诺书，并由各县、市、区文旅部门挂牌，依法依规实施监督落实。

2、信易游激励对象

受市级及以上人民政府，行政主管部门表彰的个人和企业、团体法人；我市优秀志愿者、无偿献血先进个人、获得市级以上荣誉称号的优秀学生；对全市旅游贡献突出个人和单位等给予个人。

3、A 级景区信易游激励内容

(1) 上述符合条件的人员提供个人享受团体票价的购票优惠；

(2) 上述人员可以在景区享受“绿色通道”服务，并优先安排讲解员（讲解员不足除外）

(3) 符合上述条件的人员在景区游客服务中心可免费领取旅游纪念小礼品一份。

4、星级饭店信易游激励内容

(1) 上述人员入住星级酒店可提供优惠房价；

- (2) 上述人员入住星级酒店可提供免收押金快捷入住服务;
- (3) 上述人员入住星级酒店后可提供免查房快捷退房服务;
- (4) 上述人员入住星级酒店可免费领取旅游纪念小礼品一份;

5、旅行社信易游激励内容

(1) 上述人员到旅行社咨询旅游业务并报名参加旅游的可享受一定的优惠折扣;

(2) 上述人员到旅行社咨询旅游业务并报名参加旅游的可免费领取旅游纪念小礼品一份;

三、积极开展“信易游”宣传

各县市区文旅部门要广泛宣传信易游工作,要通过开展信易游工作,加快推进全市旅游市场信用体系信息系统,不断健全守信激励,失信惩戒机制,努力加强事中事后监管,优化我市旅游市场游客满意度;各县市区要积极地动员所辖区的旅游企业积极参加示范单位申报工作。引导旅游企业通过信易游活动提升企业形象,开拓扩大旅游市场,积极与我市“吃、住、行、游、购、娱”等要素商家建立联系,同步实施线下与线上信用激励措施,共同打造我市的良好信用体系,提升通化旅游品牌。

四、相关要求

一是要积极推进信易游工作进展。各县市区要动员辖区内 A

级景区、星级酒店、旅行社等涉旅企业，“自愿申报，逐级审查”的基础上，积极参加信易游活动开展。

二是要加大对旅游企业的监管力度。A级景区、星级酒店、旅行社等涉旅企业在经营中，出现顾客投诉，欺诈顾客，侵害顾客权益，发生重大旅游安全事故等情况时，我局与其他相关部门调查有关事件，责令涉事的经营主体解决问题，对不积极配合工作，拒不执行相关部门处理意见等，我局将采取处罚措施，必要时降低其信用等级，并告知信用部门。

三是大力推进文旅行业信用体系建设。加快推进信用体系建设，具有鲜明的时代特征和重大的现实意义，创建国家社会信用建设示范城市是我们面临的难得的一次机遇，我们要以更加坚定的信心，把信用体系这一引领性很强工作，严肃规范的开展起来。

