



重庆市大足区文化和旅游发展委员会 关于印发《大足区旅游行业信用评价管理办法》 的通知

大足文旅委发〔2023〕1号

各相关部门，旅游企事业单位：

为规范和加强旅游行业信用管理，保护各类市场主体、从业人员和消费者的合法权益，维护旅游市场秩序，结合我区旅游行业工作实际，我委制定了《大足区旅游行业信用评价管理办法》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市大足区文化和旅游发展委员会

2023年1月4日



大足区旅游行业信用评价管理办法

第一章 总则

第一条 为规范和加强旅游行业信用管理,保护各类市场主体、从业人员和消费者合法权益,维护旅游市场秩序,促进大足区旅游市场高质量发展,根据《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设 构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》《文化和旅游市场信用管理规定》《重庆市社会信用条例》等相关法律法规和政策文件精神,结合我区旅游行业工作实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于大足区行政区域内对旅游行业市场主体信用评价的信息归集、信用等级评定、评价结果应用。

第三条 本办法所称市场主体包括从事旅行社经营服务、A级旅游景区(旅游度假区)经营服务、星级酒店(旅游民宿)经营服务、旅游商品生产的自然人、法人和非法人组织;从业人员包括上述市场主体的法定代表人、主要负责人、实际控制人以及导游等有关人员。



本办法所称信用评价，是指由区级文化和旅游主管部门以市场主体的信用信息为基础，每项信用信息指标赋予一定分值，对信用信息进行量化评价，实施分级分类监管，并向社会公开，供公众监督和有关部门、机构及组织应用的管理手段。

第四条 旅游行业信用评价遵循标准统一、客观公正、及时准确的原则，保护信息主体的合法权益，不得侵犯国家秘密、商业秘密和个人隐私。

第二章 信用信息采集

第五条 区文化旅游委以市场主体名称、统一社会信用代码作为识别市场主体的标识码，建立旅游行业市场主体信用档案，归集市场主体信用信息。

第六条 旅游行业信用信息包括下列信息：

- （一）注册登记、备案等用以识别、记载市场主体和从业人员基本情况的信息；
- （二）司法裁判仲裁执行信息；
- （三）行政许可、行政处罚信息；
- （四）与其他部门实施联合奖惩的信息；
- （五）信用评价结果信息、信用承诺履行情况信息；



(六) 其他反映市场主体和从业人员信用状况的相关信息。

第七条 区文化旅游委负责及时归集、上传市场主体信用评价所需的信用信息，通过“惠游大足”“信用大足”、“信用中国”平台对外定期发布或更新全区旅游行业市场主体相关信用信息。

第三章 信用评价

第八条 旅游行业市场主体信用等级按信用评价总得分划分，共分为 A（优秀）、B（良好）、C（中等）、D（较差）、E（差）5 个等级。

第九条 旅游行业市场主体信用评价采用评分制，信用分值为 0-100 分，A（信用优秀）总得分为 90 分以上（含 90 分）；B（信用良好）总得分为 80 分以上 90 分以下（含 80 分）；C（信用合格）总得分为 70 分以上 80 分以下（含 70 分）；D（一般失信）总得分为 60 分以上 70 分以下（含 60 分）；E（严重失信）总得分为 60 分以下。

第十条 旅游行业市场主体信用评价方法为综合评价法，区文化旅游委依据《大足区旅游行业信用评分规则》（见附件），对不同领域市场主体按照公开的指标、算法和程序，对市场主体



信用状况进行量化，确定信用等级，并实时向社会公开。

第四章 评价结果应用

第十一条 按照“守信激励、失信约束”原则，区文化旅游委依据市场主体信用评价结果实施分级分类监管。

将行业信用评价结果纳入“双随机”抽查监管事项，对于行业信用评价为A级的市场主体，抽查比例设置为原抽查比例的30%；对于行业信用评价为B级的市场主体，抽查比例设置为原抽查比例的50%；对于行业信用评价为C级的市场主体，抽查比例保持不变；对于行业信用评价为D级的市场主体，抽查比例设置为原抽查比例的1.5倍；对于行业信用评价为E级的市场主体，抽查比例设置为原抽查比例的3倍。

第十二条 对于A级和B级市场主体，采取以下激励性措施：

（一）在其办理旅游行业的行政许可事项时，根据实际情况给予容缺受理、简化程序等便利服务措施；

（二）优先安排相关专项资金或者其他资金补助；

（三）在人员招聘、试点示范等方面优先选择；

（四）将信用评价结果及时在“信用大足”、“惠游大足”等平台公告，组织媒体进行广泛报道，树立诚信典型；



(五) 在行业有关表彰奖励活动中，优先授予其有关荣誉称号；其他部门评优评奖活动需要文化和旅游主管部门提供意见时，优先给予支持；

(六) 将评价结果推送至相关政府部门、金融机构、行业协会商会，供相关单位在行政管理、公共服务、评优评先、社会治理、融资贷款、行业自律中参考使用；

(七) 国家和地方规定的其他激励性措施。

第十三条 对于D级和E级市场主体，采取以下惩戒性措施：

(一) 重点审查文化和旅游行业的行政许可申请事项；

(二) 通过“信用大足”、“惠游大足”平台向社会公众进行信用预警公示；

(三) 限制参加各级文化和旅游主管部门组织的各类表彰奖励活动；

(四) 取消已享受的行政便利措施；

(五) 按照法律、法规和规章有关规定，在一定期限内对有关责任人员采取市场禁入措施；

(六) 信用评价结果共享至有关部门，供其在相关行政管理、社会治理、公共服务、评优评先等活动中参考使用；

(七) 国家或地方规定的其他惩戒性措施。



第五章 权益保护

第十四条 旅游行业市场主体对评价结果有异议的,可向区文化旅游委提出复核申请,并提供相关证明材料。

区文化旅游委收到市场主体异议复核申请之日起 15 个工作日内完成信用信息核查,并将核查结果告知市场主体。若复核中发现情况比较复杂,可适当延长处理期限,但累计不得超过 20 个工作日。

区文化旅游委告知市场主体复核结果的同时,将相关结果通过“信用大足”“惠游大足”平台对外公告。

第六章 附则

第十五条 本办法由重庆市大足区文化和旅游发展委员会负责解释。

国家、市另有规定的,从其规定。

第十六条 本办法自 2023 年 2 月 5 日起施行。

附件: 1.大足区旅行社信用评分表

2.大足区 A 级旅游景区(旅游度假区)信用评分表



- 3.大足区星级酒店（旅游民宿）信用评分表
- 4.大足区旅游商品企业信用评分表

附件 1

大足区旅行社信用评分表

一级指标	二级指标	分值	评价标准	信息来源	备注
安全管理 (20)	安全事故	20	因旅行社履行责任未到位造成安全事故的， 1、发生一般旅游安全事故、涉旅突发事件并负有次要责任的，扣 5 分/次； 2、发生较大及以上旅游安全事故、涉旅突发事件并负有次要责任的，扣 10 分/次； 3、发生一般旅游安全责任事故、涉旅突发事件并负有主要责任的，扣 15 分/次； 4、发生较大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并负有主要责任的，扣 20 分/次。 5、发生重大及以上安全责任事故、涉旅突发事件并负有责任的，直接列为 E 级。	大数据抓取	旅游安全事故从程度上可分为轻微、一般、重大和特大事故四个等级： 1.轻微事故是指一次事故造成游客轻伤，或经济损失在 1 万元以下者。 2.一般事故是指一次事故造成游客轻伤，或经济损失在 1 万元至 10 万元(含 1 万元)者。 3.重大事故是指一次事故造成旅客轻伤，或经济损失在 10 万元至 100 万特大事故。 4.特大事故是指一次事故造成游客死伤多名，或者经济损失在 100 万元以上者，或者性质特别严重产生重大影响者。
服务质量 (25)	中高级导游人数占比	3	1、中高级导游占全体导游人数比例大于等于 20%，得 3 分； 2、比例大于等于 15%未到 20%，得 2 分； 3、比例大于等于 10%未到 15%，得 1.5 分； 4、比例大于等于 5%未到 10%，得 1 分； 5、比例小于 5%，得 0.5 分。	企业自主申报	企业需提供相应证明文件。



重庆市大足区文化和旅游发展委员会行政规范性文件

	负面舆情	10	<p>因旅行社违法违规等不当行为引发负面舆情的，</p> <p>1、近一年造成一级负面舆情：一次扣 10 分</p> <p>2、近一年造成二级负面舆情：一次扣 6 分</p> <p>3、近一年造成三级负面舆情：一次扣 3 分。</p>	大数据抓取	<p>一级负面舆情：包括国家级、省(直辖市)级主流媒体、新媒体“大V”等发布传播大足涉旅负面信息，转发/评论/点赞等指标的总和大于 10 万的情形。</p> <p>二级负面舆情：包括游客在旅游过程中有涉及安全、治安、消费欺诈、服务质量等方面的证据并对旅游体验表达不满、发表负面言论、引发争议，转发/评论/点赞等指标的总和大于 5000、小于 10 万的情形。</p> <p>三级负面舆情：包括游客对旅游体验表达不满情绪，发表负面言论，转发/评论/点赞等指标的总和大于 500、小于 5000 的情形。</p>
	旅游投诉	12	旅行社负主要责任引发游客关于诚信经营的投诉，且行政机关认定情况属实的次数，不按时处理的一次扣 2 分，若旅行社积极响应整改的扣 1 分。	监管部门提供	信息采集区间为近一年。
规范经营 (55)	日常管理	10	贯彻落实党和国家的方针政策，服从市、区旅游主管部门的工作安排，依法据实上报各类经营信息，未按要求上报的，扣 2 分/次。	监管部门提供	信息采集区间为近一年。
	行政执法	10	<p>旅行社被行政机关日常检查结果为，</p> <p>1、责令整改的，一次扣 1 分；</p> <p>2、警告通报批评的，一次扣 2 分；</p> <p>3、罚款的，5000 元以下，扣 2 分；5000 元—5 万元（不含 5 万元），扣 3 分；5 万元—10 万元（不含 10 万元），扣 4 分；10 万元—30 万元（不含 30 万元），扣 5 分，30 万元以上，扣 6 分。</p> <p>4、停业整顿的，3 个月以内一次扣 8 分；3 个月以上一次扣</p>	监管部门提供	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。

			10分。		
	行政强制	5	旅行社因违法违规行为被相关行政单位实行行政强制的，扣2分/次。	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。
	司法裁决	10	旅行社因未履行司法判决被法院强制执行的，扣2分/次；旅行社被列为失信被执行人的，直接列为E级。	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。
	经营异常	5	旅行社被列为经营异常名录，尚未移出的，扣2分/次。	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。
	信用承诺	5	1、旅行社未按要求做出自律信用承诺的，扣1分； 2、旅行社在行政事项办理过程中作出信用承诺但未履行，出现其他不良信息的，扣1分/次。	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。
	弄虚作假	10	旅行社在信用评价过程中存在弄虚作假行为的扣5分/次。	第三方机构审查	
加分项：荣誉表彰（10）	政府表彰	4	1、区县级荣誉表彰，加1分/条； 2、省（市）级荣誉表彰，加2分/条； 3、国家级荣誉表彰，加4分/条。	企业自主申报	仅限人民政府和行政部门出具。
	星级等级	2	1、五星旅行社加2分； 2、四星旅行社加1.5分； 3、三星旅行社加1分。	企业自主申报	
	社会公益	2	1、旅行社积极参与社会公益活动或相关志愿者活动的，加1分/条； 2、旅行社积极参与社会慈善捐赠的，加1分/条。	企业自主申报	信息采集区间为近三年。



重庆市大足区文化和旅游发展委员会行政规范性文件

	游客表彰	2	旅行社受到游客表彰的，加 0.5 分/项。	企业自主申报	信息采集区间为近三年。
--	------	---	-----------------------	--------	-------------

注：旅行社因同一事件引起多项指标扣分的，采用“就高不就低”原则，按最高项扣分，不重复扣分。

附件 2

大足区 A 级旅游景区（旅游度假区）信用评分表

一级指标	二级指标	分值	评价标准	信息来源	备注
安全管理 (20)	安全事故	20	因景区履行责任未到位造成安全事故， 1、发生一般旅游安全事故、涉旅突发事件并负有次要责任的，扣 5 分/次； 2、发生较大及以上旅游安全事故、涉旅突发事件并负有次要责任的，扣 10 分/次； 3、发生一般旅游安全责任事故、涉旅突发事件并负有主要责任的，扣 15 分/次； 4、发生较大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并负有主要责任的，扣 20 分/次。 5、发生重大及以上安全责任事故、涉旅突发事件并负有责任的，直接列为 E 级。	大数据抓取	旅游安全事故从程度上可分为轻微、一般、重大和特大事故四个等级： 1.轻微事故是指一次事故造成游客轻伤，或经济损失在 1 万元以下者。 2.一般事故是指一次事故造成游客轻伤，或经济损失在 1 万元至 10 万元(含 1 万元)者。 3.重大事故是指一次事故造成旅客轻伤，或经济损失在 10 万元至 100 万特大事故。 4.特大事故是指一次事故造成游客死伤多名，或者经济损失在 100 万元以上者，或者性质特别严重产生重大影响者。
服务质量 (30)	负面舆情	10	因景区违法违规等不当行为引发负面舆情的， 1、近一年造成一级负面舆情：一次扣 10 分 2、近一年造成二级负面舆情：一次扣 6 分 3、近一年造成三级负面舆情：一次扣 3 分。	大数据抓取	一级负面舆情：包括国家级、省(直辖市)级主流媒体、新媒体“大 V”等发布传播大足涉旅负面信息，转发/评论/点赞等指标的总和大于 10 万的情形。 二级负面舆情：包括游客在旅游过程中有涉及安全、治安、消费欺诈、服务质量等方面的证据并对旅游体验表达不满、发表负面言论、引发争议，转发/评论/点赞等指标的总和大于 5000、小于 10 万的情形。



重庆市大足区文化和旅游发展委员会行政规范性文件

					三级负面舆情：包括游客对旅游体验表达不满情绪，发表负面言论，转发/评论/点赞等指标的总和大于 500、小于 5000 的情形。
	消费评价	10	采集景区在各旅游网站上消费者的评价信息，基础分 5 分。 1、对于好评率达到 50%及以上的，计算出各个网站上的好评率，则消费评价最终得分=5+各网站好评数/总评数*5； 2、对于好评率低于 50%的，计算出各个网站上的差评率，则消费评价最终得分=5-各网站差评数/总评数*5。	大数据抓取	信息采集区间为近一年。
	旅游投诉	10	景区负主要责任引发游客关于诚信经营的投诉，且行政机关认定情况属实的次数，不按时处理的每次扣 2 分，若景区积极响应整改的扣 1 分。	监管部门提供	信息采集区间为近一年。
规范经营 (50)	日常管理	10	贯彻落实党和国家的方针政策，服从市、区旅游主管部门的工作安排，依法据实上报各类经营信息，未按要求上报的，扣 2 分/次。	监管部门提供	信息采集区间为近一年。
	行政执法	10	景区被行政机关日常检查结果为， 1、责令整改的，一次扣 1 分； 2、警告通报批评的，一次扣 2 分； 3、罚款的，5000 元以下，扣 2 分；5000 元—5 万元（不含 5 万元），扣 3 分；5 万元—10 万元（不含 10 万元），扣 4 分；10 万元—30 万元（不含 30 万元），扣 5 分，30 万元以上，扣 6 分。 4、停业整顿的，3 个月以内一次扣 8 分；3 个月以上一次扣 10 分。	监管部门提供	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。
	行政强制	5	景区因违法违规行为被相关行政单位实行行政强制的，扣	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价

			2分/条，扣完为止。		信息采集区间为上个自然年度。
	司法裁决	5	景区因未履行司法判决被法院强制执行的，扣2分/次，扣完为止；企业被列为失信被执行人的，直接列为E级。	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。
	经营异常	5	景区被列为经营异常名录，尚未移出的，扣2分/条。	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。
	信用承诺	5	1、景区未按要求做出自律信用承诺的，扣1分； 2、景区在行政事项办理过程中作出信用承诺但未履行，出现其他不良信息的，扣1分/次。	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。
	弄虚作假	10	景区在信用评价过程中存在弄虚作假行为的扣5分/次。	第三方机构审查	
加分项：荣誉表彰（10）	政府表彰	4	1、区县级荣誉表彰，加1分/条； 2、省（市）级荣誉表彰，加2分/条； 3、国家级荣誉表彰，加4分/条。	企业自主申报	仅限人民政府和行政部门出具。
	社会公益	3	1、景区积极参与社会公益活动或相关志愿者活动的，加1分/条； 2、景区积极参与社会慈善捐赠的，加1分/条。	企业自主申报	信息采集区间为近三年。
	景区等级	3	1、5A级景区加3分； 2、4A级景区加2分； 3、3A级景区加1分。	企业自主申报	

注：景区因同一事件引起多项指标扣分的，采用“就高不就低”原则，按最高项扣分，不重复扣分。

附件 3

大足区星级酒店（旅游民宿）信用评分表

一级指标	二级指标	分值	评价标准	信息来源	备注
安全管理 (20)	安全事故	20	因企业履行责任未到位造成安全事故， 1、发生一般旅游安全事故、涉旅突发事件并负有次要责任的，扣 5 分/次； 2、发生较大及以上旅游安全事故、涉旅突发事件并负有次要责任的，扣 10 分/次； 3、发生一般旅游安全责任事故、涉旅突发事件并负有主要责任的，扣 15 分/次； 4、发生较大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并负有主要责任的，扣 20 分/次。 5、发生重大及以上安全责任事故、涉旅突发事件并负有责任的，直接列为 E 级。	大数据抓取	旅游安全事故从程度上可分为轻微、一般、重大和特大事故四个等级： 1.轻微事故是指一次事故造成游客轻伤，或经济损失在 1 万元以下者。 2.一般事故是指一次事故造成游客轻伤，或经济损失在 1 万元至 10 万元(含 1 万元)者。 3.重大事故是指一次事故造成旅客轻伤，或经济损失在 10 万元至 100 万特大事故。 4.特大事故是指一次事故造成游客死伤多名，或者经济损失在 100 万元以上者，或者性质特别严重产生重大影响者。
服务质量 (30)	负面舆情	10	因企业违法违规等不当行为引发负面舆情的， 1、近一年造成一级负面舆情：一次扣 10 分 2、近一年造成二级负面舆情：一次扣 6 分 3、近一年造成三级负面舆情：一次扣 3 分。	大数据抓取	一级负面舆情：包括国家级、省(直辖市)级主流媒体、新媒体“大 V”等发布传播大足涉旅负面信息，转发/评论/点赞等指标的总和大于 10 万的情形。 二级负面舆情：包括游客在旅游过程中有涉及安全、治安、消费欺诈、服务质量等方面的证据并对旅游体验表达不满、发表负面言论、引发争议，转发/评论/点赞等指标的总和大于 5000、小于 10 万的情形。

					三级负面舆情：包括游客对旅游体验表达不满情绪，发表负面言论，转发/评论/点赞等指标的总和大于 500、小于 5000 的情形。
	消费评价	10	采集企业在各旅游网站上消费者的评价信息，基础分 5 分。 1、对于好评率达到 50%及以上的，计算出各个网站上的好评率，则消费评价最终得分=5+各网站好评数/总评数*5； 2、对于好评率低于 50%的，计算出各个网站上的差评率，则消费评价最终得分=5-各网站差评数/总评数*5。	大数据抓取	信息采集区间为近一年。
	旅游投诉	10	企业负主要责任引发游客关于诚信经营的投诉，且行政机关认定情况属实的次数，不按时处理的每次扣 2 分，若企业积极响应整改的扣 1 分。	监管部门提供	信息采集区间为近一年。
规范经营 (50)	日常管理	10	贯彻落实党和国家的方针政策，服从市、区旅游主管部门的工作安排，依法据实上报各类经营信息，未按要求上报的，扣 2 分/次。	监管部门提供	信息采集区间为近一年。
	行政执法	10	景区被行政机关日常检查结果为， 1、责令整改的，一次扣 1 分； 2、警告通报批评的，一次扣 2 分； 3、罚款的，5000 元以下，扣 2 分；5000 元—5 万元（不含 5 万元），扣 3 分；5 万元—10 万元（不含 10 万元），扣 4 分；10 万元—30 万元（不含 30 万元），扣 5 分，30 万元以上，扣 6 分。 4、停业整顿的，3 个月以内一次扣 8 分；3 个月以上一次扣 10 分。	监管部门提供	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。



重庆市大足区文化和旅游发展委员会行政规范性文件

	行政强制	5	企业因违法违规行为被相关行政单位实行行政强制的，扣2分/条，扣完为止。	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。
	司法裁决	5	企业因未履行司法判决被法院强制执行的，扣2分/次，扣完为止；企业被列为失信被执行人的，直接列为E级。	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。
	经营异常	5	企业被列为经营异常名录，尚未移出的，扣2分/条。	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。
	信用承诺	5	1、企业未按要求做出自律信用承诺的，扣1分； 2、企业在行政事项办理过程中作出信用承诺但未履行，出现其他不良信息的，扣1分。	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。
	弄虚作假	10	企业在信用评价过程中存在弄虚作假行为的扣5分/次。	第三方机构审查	
加分项：荣誉表彰（10）	政府表彰	4	1、区县级荣誉表彰，加1分/条； 2、省（市）级荣誉表彰，加2分/条； 3、国家级荣誉表彰，加4分/条。	企业自主申报	仅限人民政府和行政部门出具。
	社会公益	3	1、企业积极参与社会公益活动或相关志愿者活动的，加1分/条； 2、企业积极参与社会慈善捐赠的，加1分/条。	企业自主申报	信息采集区间为近三年。
	星级等级	3	1、五星级酒店/民宿得3分； 2、四星级酒店/民宿得2分； 3、三星级酒店/民宿得1分。	企业自主申报	

注：企业因同一事件引起多项指标扣分的，采用“就高不就低”原则，按最高项扣分，不重复扣分。

附件 4

大足区旅游商品生产企业信用评分表

一级指标	二级指标	分值	评价标准	信息来源	备注
安全管理 (20)	安全事故	20	因旅游商品生产企业履行责任未到位造成安全事故， 1、发生一般旅游安全事故、涉旅突发事件并且负有次要责任的，扣 5 分/次； 2、发生较大及以上旅游安全事故、涉旅突发事件并负有次要责任的，扣 10 分/次； 3、发生一般旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且负有主要责任的，扣 15 分/次； 4、发生较大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且负有主要责任的，扣 20 分/次。 5、发生重大及以上安全责任事故、涉旅突发事件并负有责任的，直接列为 E 级。	大数据抓取	旅游安全事故从程度上可分为轻微、一般、重大和特大事故四个等级： 1.轻微事故是指一次事故造成游客轻伤，或经济损失在 1 万元以下者。 2.一般事故是指一次事故造成游客轻伤，或经济损失在 1 万元至 10 万元(含 1 万元)者。 3.重大事故是指一次事故造成旅客轻伤，或经济损失在 10 万元至 100 万特大事故。 4.特大事故是指一次事故造成游客死伤多名，或者经济损失在 100 万元以上者，或者性质特别严重产生重大影响者。
服务质量 (30)	产品质量	10	企业提供相关产品明细及对应合格证明，无合格证明的，扣 5 分/项。	企业自主申报	信息采集区间为近三年。
	采购渠道		企业提供供应商采购合同，存在从违规渠道采购商品的，扣 5 分。	企业自主申报	信息采集区间为近三年。



重庆市大足区文化和旅游发展委员会行政规范性文件

	合法宣传		企业存在虚假宣传、违规广告行为的，一次扣 2.5 分。	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。
	负面舆情	10	因企业违法违规等不当行为引发负面舆情的， 1、近一年造成一级负面舆情：一次扣 10 分 2、近一年造成二级负面舆情：一次扣 6 分 3、近一年造成三级负面舆情：一次扣 3 分。	大数据抓取	一级负面舆情：包括国家级、省(直辖市)级主流媒体、新媒体“大 V”等发布传播大足涉旅负面信息，转发/评论/点赞等指标的总和大于 10 万的情形。 二级负面舆情：包括游客在旅游过程中有涉及安全、治安、消费欺诈、服务质量等方面的证据并对旅游体验表达不满、发表负面言论、引发争议，转发/评论/点赞等指标的总和大于 5000、小于 10 万的情形。 三级负面舆情：包括游客对旅游体验表达不满情绪，发表负面言论，转发/评论/点赞等指标的总和大于 500、小于 5000 的情形。
	旅游投诉	10	企业负主要责任引发游客关于诚信经营的投诉，且行政机关认定情况属实的次数，不按时处理的每次扣 2 分，若企业积极响应整改的扣 1 分。	监管部门提供	信息采集区间为近一年。
公共信用记录 (50)	行政处罚	15	1、企业被处以轻微行政处罚的，扣 1 分/条； 2、企业被处以一般行政处罚的，扣 2 分/条； 3、企业被处以重大行政处罚的，扣 10 分。	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。
	行政强制	5	企业因违法违规行为被相关行政单位实行行政强制的，扣 2 分/条，扣完为止。	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。
	司法裁决	10	企业因未履行司法判决被法院强制执行的，扣 2 分/次，扣完为止；企业被列为失信被执行人的，直接列为 E 级。	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。

 重庆市大足区文化和旅游发展委员会行政规范性文件

	督办整改	5	企业因违规行为被政府监管部门通报批评、督促整改、停工停业的，扣 2.5 分/次。	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。
	信用承诺	5	1、企业未按要求做出自律信用承诺的，扣 1 分； 2、企业在行政事项办理过程中作出信用承诺但未履行，出现其他不良信息的，扣 1 分/次。	大数据抓取	首次评价信息采集区间为近三年；非首次评价信息采集区间为上个自然年度。
	弄虚作假	10	企业在信用评价过程中存在弄虚作假行为的扣 5 分/次。	第三方机构审查	
加分项：荣誉表彰 (10)	政府表彰	5	1、区县级荣誉表彰，加 1 分/条； 2、省（市）级荣誉表彰，加 2 分/条； 3、国家级荣誉表彰，加 4 分/条。	企业自主申报	仅限人民政府和行政部门出具。
	社会公益	5	1、企业积极参与社会公益活动或相关志愿者活动的，加 1 分/条； 2、企业积极参与社会慈善捐赠的，加 1 分/条。	企业自主申报	信息采集区间为近三年。

注：企业因同一事件引起多项指标扣分的，采用“就高不就低”原则，按最高项扣分，不重复扣分。