

忻州市文化和旅游局办公室文件

忻文旅办发〔2022〕4号

忻州市文化和旅游局办公室 关于转发《山西省文化和旅游厅办公室 关于贯彻落实文化和旅游市场信用管理规定 进一步加强信用管理工作的通知》的通知

市文化市场综合行政执法队、各县（市、区）文化和旅游局、五台山旅游发展局：

2022年1月1日起正式施行《文化和旅游市场信用管理规定》（文化和旅游部令第7号，以下简称《规定》），同时启用全国文化和旅游市场信用管理系统（第一版）（以下简称信用管理系统），进一步提高了文化和旅游市场信用管理的法治化、规范化水平。为深入贯彻落实《规定》精神，科学应用信用管理系统，切实加强信用管理工作，现将《山西省文化和旅游厅办公室

关于贯彻贯彻落实文化和旅游市场信用管理规定进一步加强信用管理工作的通知》转发你们，望做好学习、宣传、贯彻。各县（市、区）文化和旅游局、五台山旅游发展局要于2月10日前，将信用管理的普通用户及权限配置情况上报市文旅局。

附件：

山西省文化和旅游厅办公室关于贯彻贯彻落实文化和旅游市场信用管理规定进一步加强信用管理工作的通知



（此件主动公开）

（联系人：许靖 0350-3028759 hyg1k3028759@163.com）

山西省文化和旅游厅办公室文件

晋文旅办发〔2022〕8号

山西省文化和旅游厅办公室 关于贯彻落实文化和旅游市场信用管理规定 进一步加强信用管理工作的通知

各市文化和旅游局：

2022年1月1日起正式施行《文化和旅游市场信用管理规定》（文化和旅游部令第7号，以下简称《规定》），同时启用全国文化和旅游市场信用管理系统（第一版）（以下简称信用管理系统），进一步提高了文化和旅游市场信用管理的法治化、规范化水平。为深入贯彻落实《规定》精神，科学应用信用管理系统，切实加强信用管理工作，特通知如下。

一、强化《规定》的宣贯落实

各市文化和旅游局要充分认识学习、宣传、贯彻《规定》的

重要性和紧迫性，要组织相关工作人员、文旅系统市场主体、从业人员等，认真学习《规定》（见附件1）及《〈文化和旅游市场信用管理规定〉重点问题释义（第一版）》（见附件2）精神，在全省文化和旅游行业形成学《规定》用《规定》“讲信用”的浓厚氛围。要坚持系统观念，加快建立工作协调机制，将信用管理与行政许可、行政处罚等工作同步考虑、协同推进，形成合力。要增强安全意识，按照《规定》要求，通过信用管理系统做好信用信息归集、公开和失信主体认定、信用修复等相关工作，防止信息泄露，保障信息安全。

二、加强信用管理系统的应用

信用管理系统是《规定》施行的重要载体，是提升信用管理效率的重要保障。各市文化和旅游局要高度重视，加强组织协调，压实信用管理部门主体责任，认真组织学习《全国文化和旅游市场信用管理系统（第一期）操作手册》（见附件4），深化理论认识，提高管理水平。各市文化和旅游局要加强信用管理系统权限管理，按照最小化、适度化的权限分配原则，及时科学合理配置权限，保障工作规范与数据安全。各市文化和旅游局要于2022年2月11日前，将信用管理的普通用户及权限配置情况上报省文旅厅备案。

三、规范信用管理程序

各市文化和旅游局要严格依据《规定》确定的程序开展信用

管理工作，规范使用相关文件格式（见附件 3）。在严重失信主体认定过程中，必须切实履行告知、听取当事人陈述申辩等程序，防范法律风险。认定失信主体的部门层级原则上应与做出行政处罚的机构层级一致。各市文化和旅游局应加强对信用管理工作的检查和评估，强化对本辖区县（市）文旅部门信用管理工作的指导与监督。

联系人：王永健 0351—7325137

- 附件：1. 文化和旅游市场信用管理规定
2. 文化和旅游市场信用管理规定重点问题释义（第一版）
3. 文化和旅游市场信用管理规定有关文书格式
4. 全国文化和旅游市场信用管理系统（第一期）操作手册



（此件主动公开）

附件1

文化和旅游市场信用管理规定

第一章 总则

第一条 为规范和加强文化和旅游市场信用管理，保护各类市场主体、从业人员和消费者合法权益，维护文化和旅游市场秩序，促进文化和旅游市场高质量发展，根据《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国未成年人保护法》《营业性演出管理条例》《娱乐场所管理条例》《互联网上网服务营业场所管理条例》《旅行社条例》等相关法律法规，制定本规定。

第二条 文化和旅游主管部门实施信用管理，应当坚持依法行政、合理关联、保护权益、审慎适度原则，确保奖惩措施与守信失信行为相当。

第三条 本规定适用于文化和旅游市场主体和从业人员的信用信息的采集、归集、公开和共享，守信激励和失信惩戒，信用修复，信用承诺和信用评价等活动。

文化市场主体包括从事营业性演出、娱乐场所、艺术品、互联网上网服务、网络文化、社会艺术水平考级等经营活动的法人或者其他组织；从业人员包括上述市场主体的法定代表人、主要负责人、实际控制人等有关人员。

旅游市场主体包括从事旅行社经营服务、A 级旅游景区经营服务、旅游住宿经营服务、在线旅游经营服务的法人或者其他组织；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。

第四条 文化和旅游部信用管理部门负责指导协调和监督管理全国文化和旅游市场信用管理工作。具体职责包括：

- (一) 承担文化和旅游行业信用体系建设工作，拟定行业信用体系建设规划并组织实施，实施行业信用监管，统筹推进信用联合奖惩；
- (二) 组织起草文化和旅游市场信用管理规章制度、标准规范等，开展信用监督检查；
- (三) 承担社会信用体系建设部际联席会议相关工作，开展文化和旅游市场失信主体认定工作；
- (四) 负责管理文化和旅游市场信用信息采集、归集、公开和共享工作；
- (五) 负责管理信用承诺、信用评价、守信激励和失信惩戒、信用修复等工作；
- (六) 负责建设管理全国文化和旅游市场信用管理系统，负责信用信息安全管理，组织开展信用信息分析与监测工作；
- (七) 开展诚信文化建设，指导组织信用培训和宣传等工作。

第五条 县级以上地方人民政府文化和旅游主管部门负责

本行政区域内文化和旅游市场信用管理工作。具体职责包括：

(一) 负责本行政区域文化和旅游市场信用管理制度规范的组织实施，开展本行政区域文化和旅游市场失信主体认定工作；

(二) 开展本行政区域内信用信息采集、归集、公开和共享工作，组织开展信用承诺、信用评价、守信激励和失信惩戒、信用修复等工作；

(三) 组织开展本行政区域诚信文化建设、信用信息分析与监测、信用培训和宣传等工作。

第六条 鼓励行业协会商会、第三方信用服务机构、金融机构、新闻媒体等各类单位和个人依法参与信用管理。鼓励各类市场主体在生产经营活动中广泛、主动地应用信用报告。

支持行业协会商会开展行业信用建设。支持行业协会商会对认定为失信主体的会员采取公开谴责、取消评优评先资格等行业自律措施，加强诚信宣传教育。

第二章 信用信息采集与归集

第七条 文化和旅游部建立全国文化和旅游市场主体和从业人员信用信息记录。

地方各级文化和旅游主管部门负责补充完善信用信息记录，管理本行政区域内信用信息有关工作。

第八条 文化和旅游市场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。

第九条 文化和旅游主管部门应当按照“谁管理、谁采集”的要求，依法依职责采集相关信用信息，任何单位和个人不得违法违规采集。

第十条 文化和旅游主管部门应当通过全国文化和旅游市场信用管理系统归集职责范围内的相关信用信息。

第三章 失信主体认定

第十一条 文化和旅游市场失信主体分为严重失信主体和轻微失信主体。

第十二条 文化市场主体和从业人员有下列情形之一的，应当将其认定为严重失信主体：

- (一) 因欺骗、故意隐匿、伪造、变造材料等不正当手段取得许可证、批准文件的，或者伪造、变造许可证、批准文件的；
- (二) 提供含有法律、行政法规、规章禁止的内容，造成严重后果的；
- (三) 受到文化和旅游主管部门吊销许可证行政处罚的；

(四) 擅自从事营业性演出、娱乐场所、互联网上网服务等文化市场经营活动，特别是造成重大事故或者恶劣社会影响的；

(五) 其他应当认定为严重失信主体的情形。

第十三条 旅游市场主体和从业人员有下列情形之一的，应当将其认定为严重失信主体：

(一) 因欺骗、故意隐匿、伪造、变造材料等不正当手段取得许可证、批准文件的，或者伪造、变造许可证、批准文件的；

(二) 发生重大安全事故，属于旅游市场主体主要责任的；

(三) 因侵害旅游者合法权益，造成游客滞留或者严重社会不良影响的；

(四) 受到文化和旅游主管部门吊销旅行社业务经营许可证、导游证行政处罚的；

(五) 未经许可从事旅游市场经营活动，特别是造成重大事故或者恶劣社会影响的；

(六) 其他应当认定为严重失信主体的情形。

第十四条 文化和旅游主管部门将市场主体和从业人员认定为严重失信主体，应当遵守以下程序规定：

(一) 告知。经查证符合严重失信主体认定标准的，应当向文化和旅游市场主体和从业人员送达《严重失信主体认定告知书》，载明认定理由、依据、惩戒措施和当事人享有的陈述、申辩权利。

（二）陈述与申辩。当事人在被告知的 10 个工作日内有权向认定部门提交书面陈述、申辩及相关证明材料，逾期不提交的，视为放弃。认定部门应当在 15 个工作日内给予答复。陈述、申辩理由被采纳的，不认定为严重失信主体。

（三）认定。符合严重失信主体认定标准的，经专家评估、法制审核、集体讨论等程序，依法在 15 个工作日内作出决定。

（四）决定与送达。认定部门应当向当事人出具《严重失信主体认定决定书》并送达。

第十五条 文化和旅游市场主体和从业人员有下列情形之一的，应当认定为轻微失信主体：

（一）存在“捂票炒票”、虚假宣传、未履行相关义务、违反公序良俗等行为，造成不良社会影响的；

（二）因故意或者重大过失严重损害旅游者合法权益，但尚不符合严重失信主体认定情形的；

（三）在旅游经营活动中存在安全隐患，未在指定期限内整改完毕的；

（四）拒不配合投诉处置、执法检查，拒不履行行政处罚决定，造成不良社会影响的；

（五）12 个月内受到文化和旅游主管部门两次较大数额罚款行政处罚，造成不良社会影响的；

（六）其他应当认定为轻微失信主体的情形。

12个月内第3次认定为轻微失信主体的，应当认定为严重失信主体。

第十六条 符合轻微失信主体认定标准的，由县级以上地方人民政府文化和旅游主管部门依法作出决定。认定部门应当向行政相对人出具《轻微失信主体认定决定书》并送达。

符合轻微失信主体认定标准的，在作出决定前，经文化和旅游主管部门约谈督促，改正违法行为、履行赔偿补偿义务、挽回社会不良影响的，可以不认定为轻微失信主体。

第四章 信用管理措施

第十七条 文化和旅游主管部门对守信情况良好的市场主体和从业人员，可以采取加强宣传、公开鼓励、提供便利服务等激励措施。

第十八条 文化和旅游主管部门对文化市场严重失信主体实施下列管理措施：

- (一) 适当提高抽查比例和频次，纳入重点监管对象；
- (二) 将失信信息提供给有关部门查询，供其在相关行政管理、公共服务、评优评先等活动中参考使用；
- (三) 将失信信息提供给各类市场主体查询，供其在市场活动中参考使用；
- (四) 因擅自从事娱乐场所经营活动而被认定为严重失信主体的，其投资人和负责人终身不得投资开办娱乐场所或者担任娱

乐场所的法定代表人、负责人；

（五）因擅自设立互联网上网服务营业场所经营单位而被认定为严重失信主体的，其法定代表人或者主要负责人 5 年内不得担任互联网上网服务营业场所经营单位的法定代表人或者主要负责人；

（六）因被吊销营业性演出许可证而被认定为严重失信主体的，当事人为单位的，其法定代表人、主要负责人 5 年内不得担任文艺表演团体、演出经纪机构或者演出场所经营单位的法定代表人、主要负责人；

（七）因营业性演出含有禁止内容被吊销营业性演出许可证而被认定为严重失信主体的，不得再次从事营业性演出或者营业性演出的居间、代理、行纪活动；

（八）因被吊销或者撤销娱乐经营许可证而被认定为严重失信主体的，其法定代表人、主要负责人 5 年内不得担任娱乐场所的法定代表人、负责人；

（九）因被吊销《网络文化经营许可证》而被认定为严重失信主体的，其法定代表人或者主要负责人 5 年内不得担任互联网上网服务营业场所经营单位的法定代表人或者主要负责人；

（十）法律、行政法规和党中央、国务院政策文件规定的其他管理措施。

第十九条 文化和旅游主管部门对旅游市场严重失信主体

实施下列管理措施：

- (一) 适当提高抽查比例和频次，纳入重点监管对象；
- (二) 将失信信息提供给有关部门查询，供其在相关行政管理、公共服务、评优评先等活动中参考使用；
- (三) 将失信信息提供给各类市场主体查询，供其在市场活动中参考使用；
- (四) 旅行社因被吊销旅行社业务经营许可证而被认定为严重失信主体的，其主要负责人 5 年内不得担任任何旅行社的主要负责人；
- (五) 导游、领队因被吊销导游证而被认定为严重失信主体的，旅行社有关管理人员因旅行社被吊销旅行社业务经营许可证而被认定为严重失信主体的，自处罚之日起 3 年内不得重新申请导游证或者从事旅行社业务；
- (六) 旅行社因侵犯旅游者合法权益受到罚款以上行政处罚而被认定为严重失信主体的，自处罚之日起 2 年内不得申请出境旅游业务；
- (七) 法律、行政法规和党中央、国务院政策文件规定的其他管理措施。

第二十条 文化和旅游主管部门对轻微失信主体实施下列管理措施：

- (一) 依据法律、行政法规和党中央、国务院政策文件，在

审查行政许可、资质资格等时作为参考因素；

（二）加大日常监管力度，提高随机抽查的比例和频次；

（三）将失信信息提供给有关部门查询，供其在相关行政管理、公共服务等活动中参考使用；

（四）在行政奖励、授予称号等方面予以重点审查；

（五）法律、行政法规和党中央、国务院政策文件规定的其他管理措施。

第二十一条 对严重失信主体实施信用管理措施的期限为3年，对轻微失信主体实施信用管理措施的期限为1年。

法律法规另有规定的，从其规定。

第五章 信用信息公开与共享

第二十二条 文化和旅游市场信用信息的公开与共享坚持合法、必要、安全原则，防止信息泄露，不得侵犯商业秘密和个人隐私。

第二十三条 失信主体信息应当按照“谁认定、谁公开”原则通过全国文化和旅游市场信用管理系统等渠道公开。

法律法规另有规定的，从其规定。

第二十四条 文化和旅游部信用管理部门应当建立健全信用信息查询、应用和反馈机制，推进信用信息与其他有关部门共享，实施信用联合奖惩。

各级文化和旅游主管部门有关职能部门、文化市场综合执法

机构，应当将执法信息等相关信用信息及时与同级文化和旅游信用管理部门共享。

第二十五条 公民、法人和其他组织有权查询与自身相关的信用信息。文化和旅游主管部门应当依法依规为查询提供便利。

认定部门或者信用信息归集管理部门发现信用信息有误的，应当及时主动更正。

公民、法人和其他组织认为自己的信用信息有误时，有权向认定部门申请更正相关信息。认定部门应当在收到实名提交的书面更正申请之日起 5 个工作日内作出是否更正的决定。

第六章 信用修复

第二十六条 符合以下条件的，认定部门应当主动进行信用修复：

- (一) 实施信用管理措施期限届满；
- (二) 认定为失信主体的依据被撤销或者变更，不符合认定为失信主体标准的；
- (三) 因为政策变化或者法律法规修订，已经不适宜认定为失信主体的；
- (四) 其他应当主动修复的情形。

信用修复应当通过全国文化和旅游市场信用管理系统进行。

第二十七条 文化和旅游市场失信主体积极进行合规整改、纠正失信行为、消除不良影响、接受信用修复培训、作出信用承

诺的，可以向认定部门提出信用修复申请并遵循以下程序：

（一）申请。有关市场主体和从业人员可以向认定部门提出信用修复申请，说明事实和理由，提交信用修复申请书、培训记录、纠正失信行为等有关材料。

（二）受理。认定部门收到申请后，应当于 10 个工作日内予以受理。不符合条件的不予受理并说明理由。

（三）核查。认定部门应当自受理之日起 10 个工作日内，采取线上、书面、实地等方式检查核实。必要时，可以组织开展约谈或者指导。

（四）决定。认定部门应当自核查完成之日起 5 个工作日内作出准予信用修复或者不予信用修复的决定，不予信用修复的应当说明理由。

（五）修复。认定部门应当自作出准予信用修复决定之日起 5 个工作日内，解除对失信主体的相关管理措施。

第二十八条 具有下列情形之一的，不予信用修复：

（一）认定为严重失信主体不满 6 个月的、认定为轻微失信主体不满 3 个月的；

（二）因违反相关法律法规规定，依法被限制或者禁止行业准入期限尚未届满的；

（三）距离上一次信用修复时间不到 1 年的；

（四）申请信用修复过程中存在弄虚作假、故意隐瞒事实等

欺诈行为的；

（五）申请信用修复过程中又因同一原因受到行政处罚，造成不良社会影响的；

（六）法律法规和党中央、国务院政策文件明确规定不可修复的。

第七章 信用评价与信用承诺

第二十九条 文化和旅游部根据工作需要，制定行业信用评价制度和规范，组织开展信用评价，实施分级分类管理。各级文化和旅游主管部门在职责范围内开展信用评价工作。

鼓励行业协会商会、第三方信用服务机构等具备条件的机构依法依规参与信用评价。

第三十条 鼓励各有关部门在评优评先、人员招聘、试点示范等方面优先选择信用评价较好的市场主体和从业人员。

鼓励和支持有关机构积极利用信用评价结果，拓展信用应用场景。

第三十一条 文化和旅游主管部门在行政管理、政务服务等工作中应当规范应用信用承诺，将文化和旅游市场主体和从业人员的承诺履约情况记入信用信息记录，作为监督管理的重要依据。

文化和旅游市场主体和从业人员被认定为严重失信主体或者曾经作出虚假承诺的，不适用信用承诺的有关规定。

第八章 监督责任与权利保障

第三十二条 文化和旅游主管部门应当对信用管理工作进行检查和评估，并采取通报表扬、通报批评、责令改正等措施。

第三十三条 文化和旅游主管部门及其工作人员未依照本规定履行职责的，依法予以处理。

第三十四条 文化和旅游主管部门应当依法保障市场主体和从业人员的合法权益。

第九章 附则

第三十五条 《严重失信主体认定告知书》《严重失信主体认定决定书》《轻微失信主体认定决定书》等文书格式由文化和旅游部另行制定。

第三十六条 文化和旅游主管部门对收到的人民法院生效法律文书，根据法律、行政法规和党中央、国务院政策文件需要实施严重失信管理措施的，参照本规定执行。

第三十七条 本规定自 2022 年 1 月 1 日起施行。《文化和旅游部关于印发〈全国文化市场黑名单管理办法〉的通知》（文旅市发〔2018〕30 号）、《文化和旅游部关于印发〈旅游市场黑名单管理办法（试行）〉的通知》（文旅市场发〔2018〕119 号）同时废止。

附件 2

《文化和旅游市场信用管理规定》 重点问题释义

(第一版)

一、关于《规定》的基本认识

1. 如何理解《规定》的立法思路？

《规定》坚持整体立法、系统立法。《规定》是文化和旅游市场信用管理的基础和依据，涵盖信用信息的采集、归集、公开和共享，守信激励和失信惩戒，信用修复、信用承诺和信用评价等制度，为信用管理各环节、全流程提供制度支撑。

《规定》坚持重点突破、统筹推进。《规定》在《全国文化市场黑名单管理办法》（文旅市发〔2018〕30号）、《旅游市场黑名单管理办法（试行）》（文旅市场发〔2018〕119号）多年良好运行的实践基础上，重点对文化和旅游市场严重失信主体的认定标准、认定程序和管理措施进一步规范和完善，从实体、程序等方面体现了依法行政和权益保护。同时，对于信用修复、信用承诺、信用评价等制度，充分兼顾可操作性和前瞻性，后续将根据实践发展情况，采取“1（部门规章）+N（规范性文件）”的模式对相关制度进一步细化。

2. 如何理解信用管理与行政处罚的关系?

信用管理是贯穿市场主体全生命周期，衔接事前、事中、事后全监管环节的新型监管机制。当前，在行政管理、社会共识等方面一致认为，信用管理是与政策制定、行政许可、行政处罚等并列的行政职能与管理手段，是政府部门实现监管目的的重要工具之一。《国务院办公厅关于进一步完善失信约束制度 构建诚信建设长效机制的指导意见》（国办发〔2020〕49号）明确要求，行政机关认定失信行为必须以具有法律效力的文书为依据，行政处罚决定是依法认定严重失信主体的依据之一。信息共享是信用管理与行政处罚的重要联结点。

3. 对于失信主体的管理措施是否全国有效?

《国务院办公厅关于进一步完善失信约束制度 构建诚信建设长效机制的指导意见》（国办发〔2020〕49号）要求，在全国范围内实施的严重失信主体名单制度，其名单认定标准应当以法律、行政法规或者党中央、国务院政策文件形式确定，暂不具备条件的可由该领域主管（监管）部门以部门规章形式确定。《规定》属于部门规章，其关于失信主体的认定标准、管理措施等在全国范围内普遍适用，不再对失信主体进行分级，实现全国一张清单管理失信主体。

4. 地方是否可以另行制定适用于地方的信用管理办法?

《国务院办公厅关于进一步完善失信约束制度 构建诚信建

设长效机制的指导意见》（国办发〔2020〕49号）要求“严格规范严重失信主体名单认定标准”，仅在地方范围内实施的严重失信主体名单制度，其名单认定标准应当由地方性法规规定。若要制定适用本行政区域的相关制度，必须有明确的地方性法规作为依据。

二、失信主体的认定与管理

5. 失信主体的认定由哪一级地方人民政府文化和旅游主管部门负责？

《规定》第五条明确，县级以上地方人民政府文化和旅游主管部门负责开展本行政区域文化和旅游市场失信主体认定工作。各级文化和旅游主管部门“谁负责、谁认定”，严格根据《规定》确定的认定标准、认定程序认定失信主体。认定的部门层级原则上应与做出行政处罚的机构层级一致。上级文化和旅游主管部门对下级的信用管理工作进行指导与监督。

6. 严重失信主体管理措施的主要依据是什么？

国办发〔2020〕49号文明确要求，“依法依规开展失信惩戒，对失信主体采取减损权益或增加义务的惩戒措施，必须基于具体的失信行为事实，直接援引法律、法规或者党中央、国务院政策文件为依据”。《规定》第十八条、第十九条规定了文化和旅游市场严重失信主体的管理措施，均有明确的法律、法规或者党中央、国务院政策文件为依据。其中，第十八条第（四）至（九）

项直接援引了《娱乐场所管理条例》第五十三条、《互联网上网服务营业场所管理条例》第三十五条、《营业性演出管理条例》第五十三条等有关规定。第十九条第（四）至（六）项直接援引了《旅游法》第一百零三条、《旅行社条例》第八条和第六十四条等有关规定。因此，相关管理措施为依法确定，并非新设处罚。依法确定严重失信主体管理措施是《规定》的核心内容，为有效衔接事前、事中、事后全监管环节，强化监管的协同性提供有力支撑。

7. 如何理解第十二条文化市场严重失信主体认定标准的第四项、第十三条旅游市场严重失信主体认定标准的第五项？

必须同时满足。即，擅自从事营业性演出、娱乐场所、互联网上网服务等文化市场经营活动且造成重大事故或者恶劣社会影响的；未经许可从事旅游市场经营活动且造成重大事故或者恶劣社会影响的，应当认定为严重失信主体。擅自从事或未经许可从事有关活动，根据文化市场、旅游市场有关法律、行政法规和规章，还有没收违法所得、罚款等其他行政处罚。《规定》按照分级分类监管思路，将文化和旅游市场失信主体区分为严重失信主体和轻微失信主体，认定为严重失信主体是“重器”，不宜泛化和滥用。

8. 轻微失信主体的如何履行认定程序？

轻微失信主体的认定须依法履行告知、约谈、认定等程序，

可通过全国文化和旅游市场信用管理系统下载告知书、决定书及送达回证等格式文书。根据 2021 年 12 月 24 日第十三届全国人民代表大会常务委员会第三十二次会议通过的《全国人民代表大会常务委员会关于修改<中华人民共和国民事诉讼法>的决定》精神，征得当事人同意的情况下，可通过电子告知（电子邮件、短信、注册用户提示等）、电话告知等方式履行告知程序，可以不另行出具告知书。当事人提出需要书面告知书的，文化和旅游主管部门应当提供。同时，按照《规定》第十六条第二款要求，文化和旅游主管部门须约谈当事人，当事人改正违法行为、履行赔偿补偿义务、挽回社会不良影响的，可以不认定为轻微失信主体。约谈过程应有书面记录，并上传至全国文化和旅游市场信用管理系统。约谈记录模板可从全国文化和旅游市场信用管理系统下载。

9.《严重失信主体认定告知书》《严重失信主体认定决定书》《轻微失信主体认定决定书》等文书如何送达？

直接送达。根据 2021 年 12 月 24 日第十三届全国人民代表大会常务委员会第三十二次会议通过的《全国人民代表大会常务委员会关于修改<中华人民共和国民事诉讼法>的决定》精神并结合工作实际，《严重失信主体认定告知书》《严重失信主体认定决定书》《轻微失信主体认定决定书》须首先采取线下直接送达的方式，将告知书、决定书及送达回证直接交给受送达人或共同

居住的成年家属。向法人或者其他组织送达决定书，应当由法定代表人、主要负责人在送达回证上签收或盖章。

邮寄送达。在直接送达确困难的情况下，通过邮局以 EMS 或者挂号信的方式将需送达的告知书、决定书及送达回证邮寄给受送达， 并要求受送达人在送达回证上签字反馈送达回证，同时妥善留存 EMS 或者挂号信的签收记录。

公告送达。受送达下落不明或采取上述方式均无法送达时，将告知书或决定书的主要内容在政府门户网站上予以公告，自发出公告之日起，经过 30 日，即视为送达。采用公告送达时，必须妥善保存相关网址及页面主要内容，并将网页截图上传至全国文化和旅游市场信用管理系统。

实践中，为进一步提升监管效能，各地文化和旅游主管部门应结合工作职责和实际，建立健全工作机制，加强信息共享，将信用管理和行政处罚同步考虑、协同推进，具备条件的地区可将《严重失信主体认定告知书》《严重失信主体认定决定书》《轻微失信主体认定决定书》等文书同行政处罚相关文书一并送达，提升工作效率。

10. 失信主体信息如何公开？

根据《规定》第二十二条、二十三条规定，按照“谁认定、谁公开”原则，严重失信主体信息应当通过全国文化和旅游市场信用管理系统公开，轻微失信主体信息通过全国文化和旅游市场

信用管理系统酌情公开。信息公开应当坚持合法必要安全原则，进行必要脱敏处理，不得侵犯商业秘密和个人隐私。

三、法律法规政策的协同与衔接

11. 法院推送的文化和旅游领域失信被执行人如何实施信用管理？

《规定》第三十六条明确，文化和旅游主管部门对收到的人民法院生效法律文书，根据法律、行政法规和党中央、国务院政策文件需要实施严重失信管理措施的，参照本规定执行。要坚持依法行政、合理关联、保护权益、审慎适度原则，根据《规定》明确的认定标准和管理措施，对失信被执行人实施信用管理，确保惩戒措施与失信行为相当。认定程序可以适当简化，但要出具失信主体认定决定书并送达。

12. 原文化市场领域、旅游领域联合惩戒备忘录如何执行？

《关于对文化市场领域严重违法失信市场主体及有关人员开展联合惩戒的合作备忘录》（发改财金〔2018〕1933号）、《关于对旅游领域严重失信相关责任主体实施联合惩戒的合作备忘录》（发改财金〔2018〕737号）仍现行有效。同时，备忘录明确，本备忘录签署后，各项惩戒措施依据的法律、法规、规章及规范性文件有修改或调整的，以修改后的法律、法规、规章及规范性文件为准。

对于严重失信主体的联合惩戒，应当按照《国家发展改革委

人民银行关于印发《全国公共信用信息基础目录（2021年版）》和《全国失信惩戒措施基础清单（2021年版）》的通知》（发改财金规〔2021〕1827号）要求，遵照合法、关联、比例原则，严格依法依规实施清单内的失信惩戒措施。任何部门（单位）不得以现行规定对失信行为惩戒力度不足为由，在法律、法规或者党中央、国务院政策文件规定外增设惩戒措施，不得擅自扩大清单内惩戒对象范围，不得在法定惩戒标准上加重惩戒，确保失信惩戒在法治轨道运行，切实保护信用主体合法权益。

四、配套制度与技术保障

13. 市场主体如果未履行信用承诺，采取何种管理措施？

目前，根据行业内的共识和实践，行政管理领域的信用承诺主要有以下4种类型：审批替代型、容缺受理型、证明替代型、信用修复型。《国务院办公厅关于全面推行证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制的指导意见》（国办发〔2020〕42号）要求，对在核查或者日常监管中发现承诺不实的，行政机关要依法终止办理、责令限期整改、撤销行政决定或者予以行政处罚，并纳入信用记录；要求加强告知承诺信用管理制度建设，依法科学界定告知承诺失信行为，建立告知承诺信用信息记录、归集、推送工作机制，将承诺人履行承诺情况全面纳入信用记录；要求根据虚假承诺造成的影响进行失信程度分级，区分不同失信情形实施相应惩戒措施。未履行信用承诺的情况应当记入信用信息记

录，作为监督管理的重要依据。

14. 全国文化和旅游市场信用管理系统权限如何配置？

我们根据《规定》对原文化市场黑名单管理系统、旅游市场信用管理系统进行整合、改造，升级后的全国文化和旅游市场信用管理系统将于2022年1月1日上线启用，可从全国旅游监管服务平台登录。请各级平台管理员严格遵守用户权限分配规则，遵从最小化、适度化原则，按规范填写并上传《全国文化和旅游市场政务信息系统用户账号申请和变更表》后，赋予相应操作权限。全国文化和旅游市场信用管理系统权限配置应于《规定》施行起10个工作日内完成，并报上一级主管部门备案。

15. 原文化市场黑名单管理系统、旅游市场信用管理系统的 历史数据如何处理？

全国文化和旅游市场信用管理系统上线后，原文化市场黑名单管理系统、旅游市场信用管理系统将停用，历史数据将迁移至新上线的信用管理系统。

原文化市场黑名单，2019年12月15日之前列入的，作为历史数据留存；2019年12月15日之后列入的，按照“谁列入、谁退出”的原则，由列入部门在黑名单管理期限届满后，自行公告退出。原旅游市场黑名单，按照“谁列入、谁退出”的原则，由列入部门在黑名单管理期限届满后，自行公告退出。

附件 3

_____失信主体认定告知书

_____文旅信告〔____〕____号

当事人：_____

统一社会信用代码/身份证号：_____

工作单位及职务：_____ (当事人从业时填写此项)

经查，你（单位）_____ (事由、生效法律文书及文号)。依据《文化和旅游市场信用管理规定》(中华人民共和国文化和旅游部令第 7 号，以下简称《规定》)第 条第 项(可填写多项)之规定，现拟对你(单位)作出认定为文化和旅游市场_____ (严重/轻微) 失信主体的决定，通过全国文化和旅游市场信用管理系统公开(轻微失信信息如不公开可不填)，并实施信用管理措施，期限 年。

依据《规定》第十四条第(二)项之规定，如你(单位)对上述告知的事实、理由和依据有异议，可于本告知书送达之日起 10 个工作日内向我单位提交书面陈述、申辩及相关证明材料，我单位将在收到申辩意见之日起 15 个工作日内答复。逾期不提交的，视为放弃。

_____ (盖章)

_____年_____月_____日

失信主体认定决定书

文旅信决〔 〕 号

当事人：_____

统一社会信用代码/身份证号：_____

工作单位及职务：_____ (当事人从业人员时填写此项)

经查，你（单位）_____ (事由、生效法律文书及文号)。依据《文化和旅游市场信用管理规定》(中华人民共和国文化和旅游部令第7号，以下简称《规定》)第_____条第_____项(可填写多项)之规定，对你(单位)作出认定为文化和旅游市场_____ (严重/轻微)失信主体的决定，通过全国文化和旅游市场信用管理系统公开(轻微失信信息如不公开可不填)，并实施_____ 信用管理措施，期限____年(自____年____月____日起至____年____月____日止)。你(单位)被认定为_____ (严重/轻微)失信主体后，可依据《规定》第六章相关规定进行信用修复。

如对上述决定不服，你(单位)可依照《中华人民共和国行政复议法》第九条、第十二条，《中华人民共和国行政诉讼法》第四十六条之规定，自本决定书送达之日起六十日内向_____ (作出决定单位的本级人民政府或上一级主管部门)申请行政复议，或者自本决定书送达之日起六个月内，直接向人民法院提起诉讼。

_____ (盖章)

____年____月____日

送达回证

受送达入	
送达文书	
送达地点	
送达方式	<input type="checkbox"/> 直接送达 <input type="checkbox"/> 邮寄送达 <input type="checkbox"/> 其他（留置、委托送达等）_____
受送达入意见	签字（盖章）： 年 月 日
见证人意见	签字： 年 月 日
送达入签名	签字： 年 月 日
备注	

《送达回证》使用说明

一、本回证在向受送达入送达相关告知书或决定书时使用。

二、填写说明：

(一) “受送达入”一栏应填写受送达人的姓名或者企业名称；若为他人代收，需注明为代收人并说明与当事人关系。

(二) “送达方式”一栏应根据具体情况勾选直接送达、邮寄送达或填写留置送达、委托送达等实际送达方式。

(三) “送达文书”一栏应填写送达的文书的全称及文书编号。

(四) “受送达意见”一栏应填写“本人(单位)已收到_____号(文书)”；他人代收的，应填写“本人(单位)已代_____ (个人或单位)收到_____号(文书)”。受送达人为企业的，由单位法定代表人签字并盖章。受送达拒签的，工作人员应在此注明拒签情况。

(五) “见证人意见”一栏，受送达拒签时，填写见证人的证件名称及号码、联系电话，并由见证人本人签字。

三、“送达入签名”应由两名工作人员签字。

信用修复申请书

企业名称/姓名			
统一社会信用代码/ 身份证号			
联系人		座机电话	
		移动电话	
通讯地址			
申请信用修复事项	<input type="checkbox"/> 被认定为轻微失信主体 <input type="checkbox"/> 被认定为严重失信主体		
证明材料	1. 行政处罚决定书（复印件） 2. 失信主体认定决定书（复印件） 3. 进行合规整改、纠正失信行为等相关证明材料 （可附页） 4. 信用修复培训记录 5. 信用承诺书		
根据《文化和旅游市场信用管理规定》有关规定， <u> </u> （本人/本单位）已进行合规整改、纠正失信行为、消除不良影响，现申请信用修复并提交相关证明材料，保证所提交的材料真实、有效，否则承担由此产生的一切后果。			
申请单位/个人：（盖章/签字） 年 月 日			

注： 1. 单位提交申请的，需由单位法定代表人（负责人）签字并盖单位公章。

2. 证明材料“信用承诺书”，依据《规定》第七章第三十一条，严重失信主体或者曾经作出虚假承诺的，不适用信用承诺有关规定，无需提交。

准予信用修复决定书

文旅信修〔 〕号

企业名称/姓名：_____

统一社会信用代码/身份证号：_____

经审核，你（单位）符合信用修复条件，根据《文化和旅游市场信用管理规定》（中华人民共和国文化和旅游部令第7号）第二十七条之规定，决定准予信用修复，并解除相关管理措施。本决定自作出之日起生效。

_____ (盖章)

____年__月__日

不予信用修复决定书

文旅信修〔 〕 号

企业名称/姓名：

统一社会信用代码/身份证号：

经审核，你（单位）不符合《文化和旅游市场信用管理规定》
(中华人民共和国文化和旅游部令第7号)规定的信用修复条件：
第一条第一项， 。（可填写多项）决定不予信用修复。

如对上述决定不服，你（单位）可依照《中华人民共和国行政复议法》第九条、第十二条，《中华人民共和国行政诉讼法》第四十六条之规定，自本决定书送达之日起六十日内向
（作出决定单位的本级人民政府或上一级主管部门）申请行政复议，或者自本决定书送达之日起六个月内，直接向人民法院提起诉讼。

 （盖章）

 年 月 日

附件 4

全国文化和旅游市场信用管理系统 (第一期) 操作手册

(电子版可在全国文化和旅游市场信用管理系统首页下载)