



中华人民共和国文化和旅游部令

第 7 号

《文化和旅游市场信用管理规定》已经2021年10月25日文化和旅游部部务会议审议通过，现予发布，自2022年1月1日起施行。

部 长 胡和平
2021年11月11日

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，依法依规采集相关信用信息，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。