**关于开展“信易游”活动的实施方案**

为大力提升我县旅游行业服务质量和信用体系建设，探索以开展“信易+旅游”为创新突破口,努力实现潢川县旅游业快速发展,营造守信受益、信用有价的旅游行业氛围，特制定本方案。

1. 指导思想

以创建国家社会信用体系建设示范城市为契机,以信用惠民为抓手,以企业自愿为基础，加大对守信游客的激励力度,为诚实守信提供更为便捷的旅游服务,增强游客的诚信意识,营造诚实守信的旅游市场环境。

二、工作目标

通过开展“信易游”工作,加快建设旅游市场信用信息系统,健全旅游市场守信激励失信惩戒机制,加强事中事后监管,不断规范旅游市场秩序,不断优化旅游消费环境，不断提升游客满意度。串联与旅游相关的“吃、住、行、游、购、娱”等要素商家,同步实施线下、线上信用生活激励措施,共同打造良好的信用体系,提升潢川旅游品牌形象。

三、信易游示范单位

 按照“自愿申报，逐级审查”的原则，在全县A级景区、星级饭店、旅行社中认定一批信易游示范单位，签订服务承诺，由我局挂牌并监督落实。

四、信易游激励对象

 (一)受县级及以上人民政府、行政主管部门表彰的个人和企业、团体法人。

 (二)潢川县优秀志愿者、无偿献血先进个人、获得县级及以上荣誉称号的优秀学生。

 (三)对全县文化旅游行业贡献突出的先进单位和个人。

 五、信易游激励内容

 (一)A级景区信易游内容

 1.对符合上述条件的诚信游客提供个人享受团体票价的购票优惠。

 2.对符合上述条件的诚信游客提供“绿色通道”服务,具体包括:旺季特殊窗口快速购票服务,旺季快捷通道入场优先安排讲解员(讲解人员不足的除外)。

**(二)星级饭店信易游内容**

1.对符合上述条件的诚信游客提供会员优惠房价。

2.对符合上述条件的诚信游客提供免收押金快捷入住服务。

 3.对符合上述条件的诚信游客提供免查房快捷退房服务。

**(三)旅行社信易游内容**

 1.对符合上述条件的诚信游客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。

**(四)对信易游示范单位的激励措施**

 1.被确定为信易游示范单位的A级景区、星级饭店、旅行社等企业在年度工作评选中给予优先表彰。

 2.被确定为信易游示范单位的A级景区、星级饭店、旅行社等企业在质量等级评定中给予加分。

 六、工作要求

**一是要积极推进“信易游”工作。**A级景区、星级饭店、旅行社等涉旅企业，在“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、星级饭店、旅行社等涉旅企业在经营活动中，如出现顾客投诉，欺诈顾客，侵害顾客权益，发生重大旅游安全事故等情况时，我局将与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的，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。

潢川县文化广电和旅游局

2021年11月16日