

东莞市文化广电旅游体育局

东文广旅体通〔2023〕105号

关于印发《东莞市文化广电旅游体育局 文化和旅游行业市场主体信用修复 工作指南（试行）》的通知

各镇（街）宣传教育文体旅游办、综合行政执法办，松山湖宣传与社会工作局、滨海湾新区宣教体旅局：

为规范我市文化和旅游市场信用修复工作，维护文化和旅游行业市场主体合法权益，根据文化和旅游部《文化和旅游市场信用管理规定》《文化和旅游市场信用修复工作指南》等文件精神，结合我市文化和旅游行业实际，制定了《东莞市文化广电旅游体育局文化和旅游行业市场主体信用修复工作指南（试行）》，现印发实施。

东莞市文化广电旅游体育局

2023年5月30日

东莞市文化广电旅游体育局文化和旅游行业市场主体信用修复工作指南（试行）

第一章 总 则

第一条 为规范对失信行为的信用修复工作，维护东莞市文化和旅游行业市场主体合法权益，进一步提升社会信用体系建设法治化、规范化水平，根据《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》《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》，以及文化和旅游部印发的《文化和旅游市场信用管理规定》、《文化和旅游市场信用修复工作指南》等文件精神，制定本工作指南。

第二条 信用修复旨在引导和鼓励信用主体纠正失信行为、消除不良影响、重塑良好信用，保障信用主体合法权益，提高全社会信用水平，营造优良信用环境。

除法律、法规和党中央、国务院政策文件明确规定不可修复的情形外，信用主体在纠正失信行为、消除不良影响后，均可按要求申请信用修复。

第三条 本工作指南所称的信用修复，是指经东莞市各级文化和旅游主管部门认定的失信主体，为积极改善自身信用状况，在整改纠正失信行为、消除不良影响后，按照规定的条件

和程序，向认定失信信息的单位或归集失信信息的信用平台提出申请并被确认的一种行为过程。法律、法规和部门规章对信用修复另有规定的，从其规定。

第四条 本工作指南所称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。

第五条 失信行为主体信用修复，应当遵循合法、客观、公平和公正的原则，依法保障失信主体合法权益，保护个人隐私和信息安全。

第二章 失信主体认定

第六条 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。

第七条 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。

第八条 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。

第九条 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。

第三章 信用管理措施

第十条 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。

第十一条 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。

第十二条 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。

第十三条 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。

第四章 信用修复条件和程序

第十四条 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。

第十五条 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、纠正失信行为等证明材料。

（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。

第十六条 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。

第十七条 信用修复申请书、准予信用修复决定书、不予信用修复决定书等文书格式，按照《文化和旅游部办公厅关于发布〈文化和旅游市场信用管理规定〉有关文书格式的通知》（办市场发〔2021〕228 号）要求执行。

第五章 信用修复的监督管理与诚信教育

第十八条 认定单位和归集机构不得以任何形式向申请修复的信用主体收取费用。对不按规定及时办理信用修复、直接或变相向信用主体收取费用的行为，应当依法依规追究相关单位和人员责任。

第十九条 信用修复工作由市文化广电旅游体育局信用管理工作部门统筹，按照“谁认定、谁修复”的原则，由认定失信行为的部门具体落实。

第二十条 各级文化和旅游主管部门应当会同有关部门加强对信用修复工作的督促指导，发现问题及时责令改正。

第二十一条 充分发挥行业协会、第三方信用服务机构等作用，及时阐释和解读信用修复政策。加强面向信用主体的信用修复培训，强化正面引导。鼓励开展各类诚信宣传教育，营造良好舆论环境。

第六章 附 则

第二十二条 失信行为主体信用修复处理单位、组织和个人，应严格按照相关法律、法规、政策及本工作指南规定开展信用修复处理工作，未依法履职的，依法追究相关人员的责任。

第二十三条 本工作指南由东莞市文化广电旅游体育局负责解释。

第二十四条 本工作指南自 2023 年 7 月 15 日起执行，至 2026 年 7 月 15 日止。

（本规范性文件已经市司法局合法性审查同意发布，编号为 **DGSWHGDLYTYJ-2023-028**）

东莞市文化广电旅游体育局办公室 2023 年 5 月 30 日印发
