

2024 宁波市文旅市场信用体系建设主题交流暨文旅信用知识系列宣讲活动举行

◎ 记者 陈 冲 宁波市文化广电旅游局 供图

12月18日,以“诚绘文旅·信铸未来”为主题,由宁波市文化广电旅游局主办,浙报集团《江南游报》社承办的2024宁波市文旅市场信用体系建设主题交流暨文旅信用知识系列宣讲活动正式启动,该系列活动旨在强化提升宁波文旅企业的信用意识,促进信用经济在文旅领域的深度融合与具体应用,推动宁波成为全省乃至全国文旅信用监管工作的典范。

近年来,宁波探索开展文旅信用经济发展试点,积极拓展文旅行业信用应用场景,加强行业诚信文化建设,在文旅信用监管方面取得了一定的成效。截至2024年12月,宁波文旅试点市场主体信用监管责任体系基本建立,实现了分类监管、动态监管、精准监管,文化旅游行政监管水平得到了明显提高。

据悉,宁波文旅信用体系建设主题交流活动包括:信用文旅典型案例分享、专题辅导主旨演讲,五场宁波文信用知识大讲堂以及三场文旅信用主题路演活动等一系列丰富多彩的活动。



01 宁波文旅试点市场主体信用监管体系基本建立



信用体系建设是指通过一系列制度安排、法律法规、技术手段等建立起来的,用于记录、评估、监管和激励社会主体(包括个人、企业、政府部门等)信用行为的综合系统。其目的是营造诚实守信的社会环境,降低交易成本,促进经济和社会的健康稳定发展。

宁波市文化广电旅游局有关负责人在致辞中表示,近年来,我们在信用制度建设方面加速推进。宁波已出台了文化和旅游市场信用管理

办法,2023年发布了《宁波市文化和旅游市场信用体系建设三年行动计划》及《宁波市文化和旅游行业信用分级分类监管管理办法》,确定了首批57家文旅企业为宁波市文化和旅游市场服务质量监测点,还聘任了首批6名、任期为3年的宁波市文旅信用观察员,涵盖了媒体资深记者、政协委员、律师、知名企业家、高校教授、文化学者等。下一步,宁波将进一步探索信用文旅应用场景,完善宁波文旅市场信用评价标准,通过深化信用体系建设,赋能文旅新质生产力,助推文旅行业高质量发展。

信用赋能,文旅焕新,近年来宁波文化广电旅游局多措并举构建文旅市场信用体系,将通过宁波文化和旅游行业信用建设报告的发布全面梳理全市文旅领域信用建设成果。预计到2025年底,宁波全市文化旅游市场信用监管责任体系全面建立,信用监管全面覆盖,文化旅游行政监管水平大幅提高,信用监管成为文化旅游行业治理能力现代化的重要手段和方式。

现场,宁波市金融研究院副院长吴燕发布了《2024宁波文化和旅游行业信用建设报告》框架。她在报告中表示,让信息“有数”又“有料”——信用评价结果得到有效应用。逐步完善以文旅信用信息管理平台、文旅企业及经营

商户、从业人员信用档案,为实施信用评价和分级分类监管打下了良好基础。让监管“有力”又“有效”,分级分类监管效能日益凸显。各地都在积极推进信用监管与业务融合,根据信用评价结果,在景区、饭店等领域实施差异化监管措施,有效提升了监管效能,着力防范化解了风险。让诚信“有形”又“有价”,守信激励应用场景深化拓展。

吴燕表示,《报告》将选取优秀文旅行业市场主体进行分析,推广优秀信用建设案例。如星级酒店以品质控制为信用建设抓手;旅行社,以新媒体旅游资源运营平台为例,加强资源审核、树立诚信为本;景区不满意就退票,以兑现对游客的承诺;将孩子的安全放在首位,坚守对家长的承诺并履行社会责任;文化娱乐场所,将社会公益与文化娱乐结合,取得社区居民的信任。



据悉,在宁波文旅行业信用建设前景展望方面,《报告》提出,开发数字化信用评价。试行发布信用监管指数。高效整合相关系统、部门信用数据,实现信用信息采集、加工处理以及信用指数测算、分析、发布的智能化。完善信用评价结果应用。引导支持旅游企业整合公共、行业、市场等多方信息,探索推出以信用为基础的便捷消费产品和服务,提升服务质量,优化消费体验。加强文旅信用品牌建设。健全信用品牌培育机制,开展信用评价,鼓励和支持旅游企业打造一批品牌化、明星级的信用应用产品与服务。



02 让信用体系建设助推宁波文旅行业高质量发展



国家首批金牌导游、宁波万达国旅总经理助理、质监中心主任吴杰超作了题为“旅游合规和质监工作分享交流”典型案例分享。他在分享中表示,质监工作要防患于未然,加强合同管理,加强内训,规范文件,聘请法律顾问。如在出行前,购买意外险或者统保准确填写合同、及时回收,规范出团文字、做好领队交接,核对票据、及时通知游客做好留痕。出行中,加强领队培训,行中多次提示+告知+安全信息卡,留取文字+录音等痕迹,行程变更务必签字。出行后,做好团后回访工作,及时处理不满

意见,遇到投诉及时处理不逃避不害怕,小金额不要拖。

中国金钥匙组织宁波地区执委会首席代表郭隆辉则分享了题为“成为客人旅途中最信赖的人”典型案例。他在分享中表示,两把金光闪闪的交叉钥匙,一把代表着用于开启整个企业综合服务的大门;另一把代表着用于开启整个城市综合服务的大门。金钥匙已成为服务企业为客人提供全方位综合服务的总代理。金钥匙们通过友谊协作,在不违反法律法规的前提下,竭尽所能为客人提供满意加惊喜的服务,让客人从开始,一直到离开,自始至终都感受到一种无微不至的关怀。

同时,厦门国信信用大数据创新研究院院长曾光辉作了题为“信用体系赋能文旅行业高质量发展”主旨演讲。他在演讲中表示,提升文旅信用体系建设的法治化、标准化水平。如在文化和旅游领域法律法规修订过程中,推动嵌入信用相关内容,依法补强信用法治基础,强化信用

监管支撑保障,确保文化和旅游市场信用体系建设各项工作在法治轨道运行。坚持“应认定、尽认定”原则,依法依规加强失信主体认定与管理。在办理市场准入、资格认定等事项时,加强信用信息记录查询。完善文旅行业信用信息基础和补充目录,构建信用数据常态化归集机制。加强信用监管制度衔接,研究制定文化和旅游市场信用信息目录、失信惩戒措施清单,探索构建信用数据常态化归集机制。建立健全信用承诺制度,研究违诺失信的法律责任和管理措施。推动构建跨地区、跨行业、跨领域的失信联合惩戒机制,进一步解决失信行为反复出现、易地出现的问题。

曾光辉表示,构建全域文旅信用指数,加强文旅行业舆情监测和风险预警。推动宁波全域旅游免押+信用消费,打造信用旅游金字招牌。引入第三方信用评估机构,结合游客的消费记录、历史行为等多维度数据,建立科学、公正的信用评

估体系。建议在宁波全市范围内的景区、酒店、餐饮、交通等文旅领域全面推广免押服务,降低游客的经济负担,提升旅游体验。在文旅场所设置信用消费支付终端,支持游客通过信用支付完成消费,简化支付流程,“先享后付、先用后付、先走后付”,提高消费效率。鼓励游客通过实名认证、绑定银行卡等方式提升信用等级,享受更多免押服务。开展信用旅游知识普及活动,引导游客树立诚信意识,规范旅游行为。



03 信用体系建设可以为消费者提供可靠的参考依据

12月18日下午,在宁波宁波文旅信用知识大讲堂环节,中国计量大学经济与管理学院副教授、经济学博士刘恩猛作了题为“文旅行业信用体系建设的思考与建议”演讲。他在演讲中表示,文旅产业涉及旅游、文化、娱乐等多个领域,直接面向广大消费者。建立信用体系可以规范文旅行业的经营活动,减少欺诈、虚假宣传等不良现象,提升整个行业的形象和声誉。

例如,一些旅游景区曾出现过“宰客”现象,严重影响了游客对该地区旅游企业的信任。通过信用体系建设,对景区的经营行为进行规范和监督,可以有效避免此类问题的发生,提高游客的满意度和信任度。消费者在选择文旅产品和服务时,往往面临信息不对称的问题。信用体系建设可以为消费者提供可靠的参考依据,帮助他们选择信用良好的文旅企业,降低消费风险。例如,消费者在预订酒店时,可以通过查看酒店的信用评级和评价,了解酒店的服务质量和信誉情况,从而做出更明智的选择。同时,信用体系建设也可以加强对消费者权益的保护,当消费者遇到侵权行为时,能够通过信用投诉渠道得到及时

有效的解决。

“信用体系建设可以营造公平竞争的市场环境,激励文旅企业提高服务质量和管理水平,通过诚信经营获得竞争优势。例如,信用良好的文旅企业可以获得更多的政策支持、融资机会和市场份额,而失信企业则会受到相应的惩罚,如限制市场准入、降低信用评级等。这样可以促使企业不断提升自身的信用水平,推动行业的良性发展。”刘恩猛说,文旅产业融合是当前的发展趋势,信用体系建设可以为文旅产业与其他产业的融合提供保障。例如,文旅企业与金融机构的合作需要建立在信用的基础上,信用良好的企业更容易获得融资支持,从而推动文旅产业与金融



产业的融合发展。此外,信用体系建设也可以促进文旅产业与科技、教育、体育等产业的融合,为文旅产业的创新发展提供动力。

刘恩猛最后表示,文旅行业信用体系建设是一项系统工程,需要政府、行业协会、企业和社会各方的共同努力。通过建立健全信用体系,可以有效规范文旅企业的经营行为,保障消费者权益,促进企业良性竞争,推动文旅产业的健康、可持续发展。未来,随着信息技术的不断发展和应用,文旅企业信用体系建设将不断创新和完善。大数据、人工智能、区块链等技术将

为信用信息的收集、管理和评价提供更加高效、准确的手段。同时,信用体系建设也将与文旅产业的融合发展更加紧密地结合起来,为文旅产业的创新发展提供有力支撑。

此外,在圆桌对话环节,对话主持人宁波市甬城民营经济研究院院长朱友君、浙江工商职业技术学院副教授熊国铭、宁波杭州湾酒店集团副总经理张勇、海泰律师事务所合伙人杨静、宁波资深媒体人毛雷君共6位嘉宾就各自领域围绕“宁波文旅信用体系构建的实践与探索”主题进行了深入的探讨。

