

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

各省、自治区、直辖市文化和旅游厅（局），新疆生产建设兵团文化体育新闻出版广电局（文物局）、商务局（旅游局）：

为维护旅游市场秩序，加快旅游领域信用体系建设，促进旅游业高质量发展，我部研究制定了《旅游市场黑名单管理办法（试行）》。现印发给你们，请结合地方实际，认真组织本辖区各级文化和旅游行政部门及文化市场综合执法机构贯彻执行。

特此通知。

文化和旅游部

2018 年 12 月 21 日

旅游市场黑名单管理办法（试行）

第一条 为维护旅游市场秩序，加快旅游领域信用体系建设，促进旅游业高质量发展，依据《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国行政许可法》《中华人民共和国政府信息公开条例》《旅行社条例》和《国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要（2014—2020 年）的通知》（国发〔2014〕21 号）、《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33 号）等有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称旅游市场黑名单管理，是指文化和旅游行政部门或者文化市场综合执法机构将严重违法失信

的旅游市场主体和从业人员、人民法院认定的失信被执行人列入全国或者地方旅游市场黑名单，在一定期限内向社会公布，实施信用约束、联合惩戒等措施的统称。

旅游市场主体包括旅行社、景区、旅游住宿等从事旅游经营服务的企业、个体工商户和通过互联网等信息网络从事提供在线旅游服务或者产品的经营者；从业人员包括上述市场主体的法定代表人、主要负责人以及导游等其他从业人员。

第三条 文化和旅游部负责制定旅游市场黑名单管理办法，指导各地旅游市场黑名单管理工作，建立全国旅游市场黑名单管理系统，向社会公布全国旅游市场黑名单。

省级、地市级文化和旅游行政部门负责本辖区旅游市场黑名单管理工作，向社会公布本辖区旅游市场黑名单。

第四条 地市级及以上文化和旅游行政部门或者文化市场综合执法机构按照属地管理及“谁负责、谁列入，谁处罚、谁列入”的原则，将具有下列情形之一的旅游市场主体和从业人员列入本辖区旅游市场黑名单：

（一）因侵害旅游者合法权益，被人民法院判处刑罚的；

（二）在旅游经营活动中因妨害国（边）境管理受到刑事处罚的；

（三）受到文化和旅游行政部门或者文化市场综合执法机构吊销旅行社业务经营许可证、导游证处罚的；

（四）旅游市场主体发生重大安全事故，属于旅游市场主体主要责任的；

（五）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；

（六）连续 12 个月内两次被列入旅游市场重点关注名单的（重点关注名单管理办法另行制定）；

（七）法律法规规章规定的应当列入旅游市场黑名单的其他情形。

将人民法院认定的失信被执行人列入旅游市场黑名单。

第五条 各级文化和旅游行政部门可以通过政府信息共享机制、人民法院网站等多种渠道获取符合第四条第一款第（一）项、第（二）项和第二款规定情形的信息。

第六条 将旅游市场主体和从业人员列入旅游市场黑名单前，列入机关应履行告知或者公示程序，明确列入的事实、理由、依据、约束措施和当事人享有的陈述、申辩权利。自然人被列入旅游市场黑名单的，应事前告知。

旅游市场主体和从业人员在被告知或者信息公示后的 10 个工作日内，有权向列入机关提交书面陈述、申辩及相关证明材料，列入机关应当在 15 个工作日内给予书面答复。陈述、申辩理由被采纳的，不列入黑名单。陈述、申辩理由不予以采纳的，列入黑名单。

列入前，列入机关应将旅游市场主体和从业人员信息与全国信用信息共享平台各领域“红名单”和地方设立的各项领域“红名单”进行交叉比对，如“黑名单”主体之前已被列入“红名单”，应将相关信息告知“红名单”列入部门，列入部门将其从“红名单”中删除。

第七条 文化和旅游行政部门或者文化市场综合执法机

构向严重违法失信当事人下达《行政处罚决定书》时，应当提示其被列入旅游市场黑名单的风险，或者告知其被列入市场黑名单。

第八条 旅游市场主体和导游跨区域从事违法违规经营活动，被违法行为发生地文化和旅游行政部门或者文化市场综合执法机构发现具有本办法第四条第一款第（三）项情形的，应当通报旅游市场主体所在地和导游证核发地同级文化和旅游行政部门或者文化市场综合执法机构，由旅游市场主体所在地和导游证核发地相应机构负责列入旅游市场黑名单。

第九条 旅游市场主体黑名单信息包括基本信息（法人和其他组织名称、统一社会信用代码、全球法人机构识别编码、法定代表人姓名及其身份证件类型和号码）、列入事由（认定严重违法失信行为的事实、认定部门、认定依据、认定日期、有效期）和其他信息（联合奖惩、信用修复、退出信息等）。

从业人员黑名单信息包括基本信息（姓名、公民身份证号码、港澳台居民的公民社会信用代码、外国籍人身份号码）、列入事由（认定严重违法失信行为的事实、认定部门、认定依据、认定日期、有效期）和其他信息（联合奖惩、信用修复、退出信息等）。

第十条 旅游市场黑名单实行动态管理。

因本办法第四条第一款第（二）项情形列入黑名单的，黑名单信息自公布之日起满 5 年，由列入机关自届满之日起

30 个工作日内移出旅游市场黑名单。

因本办法第四条第二款情形被列入黑名单的，在人民法院将其失信信息删除后 10 个工作日内由列入机关移出旅游市场黑名单（同时符合本办法第四条第一款情形的除外）。

因本办法其他情形列入黑名单的，黑名单信息自公布之日起满 3 年，或者在规定期限内纠正失信行为、消除不良影响的（不含本办法第四条第一款第（三）项规定之情形），由列入机关自届满之日起 30 个工作日内移出旅游市场黑名单。

省级、地市级旅游市场黑名单信息移出前，移出机关须向上级文化和旅游行政部门报告。上级文化和旅游行政部门有权撤销下级文化和旅游行政部门的黑名单移出决定。

第十一条 列入旅游市场黑名单所依据的行政处罚决定被撤销的，文化和旅游行政部门或者文化市场综合执法机构应当自行政处罚决定被撤销之日起 30 个工作日内，将相关市场主体和从业人员信息移出旅游市场黑名单。

第十二条 文化和旅游行政部门或者文化市场综合执法机构应当按照“谁列入、谁负责，谁移出、谁负责”的原则，及时将旅游市场黑名单列入、移出信息录入全国旅游市场黑名单系统。

各级文化和旅游行政部门应当通过其门户网站、地方政府信用网站、全国旅游监管服务平台、国家企业信用信息公示系统、“信用中国”网站等渠道发布本辖区旅游市场黑名单，实现信息共享。

对涉及企业商业秘密和个人隐私的信息，发布前应进行必要的技术处理。

第十三条 文化和旅游行政部门、文化市场综合执法机构应当对列入旅游市场黑名单的旅游市场主体和从业人员实施下列惩戒措施：

（一）作为重点监管对象，增加检查频次，加大监管力度，发现再次违法违规经营行为的，依法从重处罚；

（二）法定代表人或者主要负责人列入黑名单期间，依法限制其担任旅游市场主体的法定代表人或者主要负责人，已担任相关职务的，按规定程序要求变更，限制列入黑名单的市场主体变更名称；

（三）对其新申请的旅游行政审批项目从严审查；

（四）对其参与评比表彰、政府采购、财政资金扶持、政策试点等予以限制；

（五）将其严重违法失信信息通报相关部门，实施联合惩戒。

文化和旅游行政部门应对列入旅游市场黑名单的失信被执行人及其法定代表人、主要负责人、实际控制人、影响债务履行的直接责任人员在高消费旅游方面实施惩戒，限制其参加由旅行社组织的团队出境旅游。

第十四条 省级、地市级文化和旅游行政部门认为部分违法失信行为确需列入上一级旅游市场黑名单、实施更大范围惩戒的，应向上一级文化和旅游行政部门申请并经其复核确认后列入。

省级文化和旅游行政部门可直接将部分严重违法失信行为列入省级旅游市场黑名单，在本省辖区内实施惩戒。

文化和旅游部可直接将部分严重违法失信行为列入全国旅游市场黑名单，在全国范围内实施惩戒。

第十五条 鼓励黑名单主体通过纠正失信行为、消除不良影响等方式修复信用。黑名单主体修复信用后，文化和旅游行政部门按照相应程序将其移出黑名单。

因本办法第四条第一款第（五）（六）项情形被列入黑名单的，可在列入之日起3个月内向列入机关提出信用修复申请，并在3个月内完成信用修复。

修复信用由列入机关组织，包括以下内容：

（一）公开信用承诺。承诺内容包括依法诚信经营的具体要求、自愿接受社会监督、违背承诺自愿接受联合惩戒等。信用承诺书须通过当地文化和旅游行政部门网站、全国旅游监管服务平台、“信用中国”网站同步向社会公布。

（二）参加信用修复专题培训。培训时长不少于3小时，接受信用修复培训情况记入失信主体信用记录，纳入全国信用信息共享平台。

信用修复应按照相关要求逐步规范。

第十六条 支持行业协会对列入旅游市场黑名单的会员进行警告、通报批评、公开谴责，并采取取消评优创先资格等惩戒措施。鼓励社会组织和个人对列入旅游市场黑名单的主体进行监督，发现违反旅游市场有关法律法规的，可以向文化和旅游行政部门或者文化市场综合执法机构举报。

鼓励行业协会参与信用风险提示和信用修复工作。

第十七条 文化和旅游行政部门、文化市场综合执法机构或者工作人员在旅游市场黑名单管理过程中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，应当依法追究责任。

第十八条 省级、地市级文化和旅游行政部门可根据需要，按照本办法的认定标准，制定本级旅游市场黑名单管理办法，并报请本级人民政府、上一级文化和旅游行政部门审定后实施。

除按照本办法认定标准制定的黑名单管理办法外，地方各级文化和旅游行政部门在旅游市场管理过程中自行设置黑名单及列入情形的，不纳入全国旅游市场黑名单管理系统，不纳入全国联合惩戒范围。

第十九条 本办法由文化和旅游部负责解释，自印发之日起施行。《国家旅游局办公室关于印发〈旅游经营服务不良信息管理办法（试行）〉的通知》（旅办发〔2015〕181号）同时废止。