附件

鄂尔多斯市文化和旅游行业分级分类监管信用

评价指标方案（试行）（征求意见稿）

1. 评价市场主体

选取内蒙古自治区鄂尔多斯市全域内旅行社、星级饭店、A级旅游景区作为鄂尔多斯市文旅行业（旅游市场）分级分类信用监管评价主体。

1. 信用分级评价方法

以鄂尔多斯市文化和旅游行业主管部门信用信息为基础，以市场主体在日常经营过程中产生的信用信息为依据，构建信用评价模型，鄂尔多斯市文化和旅游行业信用评价方法采用等级熔断和指标评分相结合的方式。

（一）当市场主体信用指标数值中出现等级熔断项时，直接将信用等级定为最低。

（二）市场主体信用评价指标包括得分指标和扣分指标。各市场主体具体评价指标表为附件1-3。

信用评价工作以年评价周期进行，评价周期为上一个自然年度信用信息，并依据评价结果及时调整市场主体信用等级。

1. 信用等级设定

鄂尔多斯市文化和旅游行业信用评价划分为A（优秀）、B（良好）、C（中等）、D（差）共四个等级，评价结果实行动态管理。

（一）总体信用分值范围为[350，950]。进行信用评分时，初始分值设置为650分。年度内新设立的市场主体按照初始650分设定。

（二）得分分值。依照评价表中（附件1-3）的得分指标进行分值相加，得出总得分分值。加分指标总得分最高为300分，超过300分按300分计算。

（三）扣分分值。依照评价表中(附件1-3）的扣分指标进行分值相加，得出总扣分分值。

（四）总分分值。总分分值为初始分值加上总得分分值和总扣分分值，计算出各市场主体的信用分值。信用分值最低为350分，减至350分为止。

1. 信用评价结果表示。

信用等级按照信用分值从高到低分别用A、B、C、D四个等级表示：

| 等级符号 | 信用表示 | 分值范围 | 信用提示 |
| --- | --- | --- | --- |
| A | 优 | （800，950] | 表示在一定期限内，信用风险低 |
| B | 良 | （650，800] | 表示在一定期限内，信用风险较低 |
| C | 中 | （550，650] | 表示在一定期限内，信用风险较高 |
| D | 差 |  [350，550] | 表示在一定期限内，信用风险高 |

附件1：

|  |
| --- |
| **旅行社等级熔断指标表** |
| **序号** | **指标项** | **等级** |
| 1 | 被认定为文化和旅游市场严重失信主体的 | D |
| 2 | 评价周期内，发生重大及以上旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且旅行社负有主要责任的 | D |
| 3 | 评价周期内，发生重大不良舆情，群体性投诉（50人及以上），造成严重社会影响且旅行社负有主要责任的 | D |
| 4 | 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 | D |
| 5 | 因欺骗、故意隐匿、伪造变造材料等不正当手段取得的许可证、批准文件被文化和旅游主管部门撤销的，或者伪造、变造许可证、批准文件证据确凿的。 | D |

|  |
| --- |
| **旅行社-信用评价指标及评分表（得分指标）** |
| **序号** | **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | **得分指标说明及评分（最高得分300分）** | **得分** |
| 一 | 诚信经营 | 经营规模 | 分支机构 | 10分 | 旅行社分社和服务网点总数量≥2家 | 10分 |
| 职工人数 | 15分 | 职工人数≥6人 | 15分 |
| 3人≤职工人数＜6人 | 10分 |
| 中高级导游 | 10分 | 中高级导游人数≥2人 | 10分 |
| 组织人数 | 计算得出 | 根据上一年度，旅行社累计组织人数情况，予以得分：采用线性得分方式，即该旅行社的组织人数除以参与本次评价全部旅行社中组织人数最高的旅行社人数，再乘以15为得分 | 计算得出 |
| 接待人数 | 计算得出 | 根据上一年度，旅行社累计接待人数情况，予以得分：采用线性得分方式，即该旅行社的接待人数除以参与本次评价全部旅行社中接待人数最高的旅行社人数，再乘以15为得分 | 计算得出 |
| 运营发展 | 社保缴纳 | 10分 | 连续正常存保社保年限≥2年 | 10分 |
| 1年≤连续正常存保社保年限＜2年 | 8分 |
| 3个月≤连续正常存保社保年限＜1年 | 5分 |
| 公积金缴纳 | 10分 | 3个月≤连续正常存缴公积金年限＜1年 | 10分 |
| 纳税金额 | 计算得出 | 根据评价周期上一年度纳税金额情况，予以得分：采用该企业纳税金额除以参与本次评价旅行社中纳税金额第一名企业，乘以20为得分。 有重大税收违法失信信息直接0分 | 计算得出 |
| 成立年限 | 10分 | 旅行社成立年限≥5年 | 10分 |
| 2年≤旅行社成立年限＜5年 | 8分 |
| 6个月≤旅行社成立年限＜2年 | 5分 |
| 营收能力 | 计算得出 | 根据上一年度，旅行社年度营收金额情况，予以得分：采用线性得分方式，即该旅行社的营收金额除以参与本次评价全部旅行社中营收金额最高的旅行社金额，乘以10为得分 | 计算得出 |
| 盈利能力 | 计算得出 | 根据上一年度，旅行社年度净利润情况，予以得分：采用线性得分方式，即该旅行社的净利润除以参与本次评价全部旅行社中净利润最高的旅行社金额，乘以10为得分 | 计算得出 |
| 二 | 行业管理 | 规范管理 | 电子合同 | 15分 | 评价期内，及时、准确、全面填报电子合同 | 25分 |
| 电子行程单 | 10分 | 评价期内，及时、准确、全面填报电子行程单 |
| 等级评定 | 评定结果 | 15分 | 5A级 由自治区文旅厅评定为5A，或复核为5A的 | 15分 |
| 4A级 由自治区文旅厅评定为4A，或复核为4A的 | 10分 |
| 3A级 由自治区文旅厅评定为3A，或复核为3A的 | 8分 |
| 其他 经营状态显示正常，未被评为A级旅行社的 | 3分 |
| 行业自律 | 行业自律 | 10分 | 旅行社为旅游行业协会成员 | 2分 |
| 签订并遵守自治区行业自律公约的 | 5分 |
| 签订并遵守市级行业自律公约的 | 3分 |
| 执业资质 | 行政许可资质 | 10分 | 旅行社获得出境游资质 | 10分 |
| 行政监管 | 连续三年无行政处罚 | 25分 | 评价周期内，旅行社连续三年无行政处罚行为 | 25分 |
| 信用承诺 | 信用承诺 | 15分 | 旅行社向社会做出信用承诺并履诺，每次得5分，最高得15分 | 计算得出 |
| 守信激励 | 守信名单 | 20分 | 近三年，旅行社列入信用中国（鄂尔多斯）诚信名单、守信激励名单，或旅游外行业信用评价最高等级如A级纳税人、海关高级认证企业，每次得10分 最高得20分 | 计算得出 |
| **三** | 社会责任 | 荣誉表彰 | 行政表彰奖励 | 25分 | 近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的国家级荣誉表彰（包括正式员工） | 25分 |
| 近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的自治区级荣誉表彰（包括正式员工） | 15分 |
| 近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的地市级荣誉表彰（包括正式员工） | 5分 |
| 近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的旗区级荣誉表彰（包括正式员工） | 3分 |
| 近三年，获得行政主管部门通报表扬（包括正式员工） | 2分 |
| 公益慈善 | 捐赠与志愿服务 | 20分 | 评价周期内，旅行社参与公益、志愿服务、捐赠现金或物品设备的，每次得10分，最高得20分 | 计算得出 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **信用评价指标及评分表（扣分指标）** |
| **序号** | **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | **扣分指标说明及评分（总分减至350分为止）** | **得分** |
| 一 | 经营情况 | 经营状态 | 异常经营 | -20分 | 近三年，旅行社被列入企业经营异常名录，且在评价周期内并未移除的。 | -20分 |
| 履约履诺 | 合同履约 | 计算得出 | 评价周期内，旅行社企业或法人存在因债务违约、拖欠服务费、损害员工权益、合同欺诈等法院判决记录的，每条扣20分 累计计算不扣分不超过60分 | 计算得出 |
| 履诺信息 | 计算得出 | 评价周期内，旅行社在行政审批事项中信用承诺违诺，且未信用修复的，每条违诺扣20分 累计计算扣分不超过60分 | 计算得出 |
| 管理层信用 | 管理层个人征信 | 计算得出 | 评价周期内，法定代表人、实际控制人和高级管理人员被列入失信被执行人名单、被执行人名单中的，每条扣20分，累计计算得出 | 计算得出 |
| 二 | 遵纪守法 | 行政监管 | 旅行社责任保险 | -60分 | 旅行社未按规定投保旅行社责任保险，扣60分 | -60分 |
| 旅游服务质量保证金 | -60分 | 旅行社未按规定缴纳或补足旅游服务质量保证金，扣60分 | -60分 |
| 信息报送 | -30分 | 评价周期内，旅行社自主信息填报中有数据造假，扣30分 | -30分 |
| 行政处罚 | 计算得出 | 评价周期内，旅行社在行业信用记录内存在行政处罚行为，并且未完成信用修复的，其中，处于 “暂扣许可证件、降低资质等级、吊销许可证件 ”“限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业”“行政拘留”行政处罚类，每条扣90分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 评价周期内，旅行社在行业信用记录内存在行政处罚行为，并且未完成信用修复的，“罚款、没收违法所得、没收非法财物”的行政处罚类，每条扣60分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 评价周期内，旅行社在行业信用记录内存在行政处罚行为，并且未完成信用修复的，“警告、通报批评”“法律、行政法规规定的其他行政处罚”的行政处罚类，每条扣30分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 行政强制执行 | 计算得出 | 评价周期内，旅行社在行业信用记录中存在行政强制执行记录行为的，每条扣60分 累计计算相加得出 | 计算得出 |
| 警示信息情况 | 计算得出 | 评价周期内，旅行社在行业信用记录内存在通报警示信息，每条扣30分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 旅游不文明 | 计算得出 | 评价周期内，旅行社经营管理与服务工作人员存在“旅游不文明行为记录”，每条扣30分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 失信联合惩戒 | 计算得出 | 评价周期内，旅行社列入信用中国（鄂尔多斯）失信惩戒名单，包括列入严重违法失信企业名单、失信被执行人名单、海关失信企业名单、重大税收违法案件名单等，每条扣30分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 轻微失信主体 | -60分 | 旅行社被认定为文化和旅游市场轻微失信主体，每次扣60分 | -60分 |
| 严重失信主体 | “D”级 | 旅行社被认定为文化和旅游市场严重失信主体，等级熔断，直接评为“D”级 | “D”级 |
| 三 | 服务质量 | 舆情信息 | 不良舆情 | 计算得出 | 评价周期内，发生重大不良舆情，群体性投诉（50人及以上），造成严重社会影响且旅行社负有主要责任，等级熔断，直接评为“D”级 | “D”级 |
| 评价周期内，发生较大不良舆情，群体性投诉（20人及以上，50人以下），造成不良社会影响且旅行社负有主要责任，扣60分 | -60分 |
| 评价周期内，发生不良舆情，群体性投诉（5人及以上，20人以下），造成不良影响且旅行社负有主要责任，扣40分 | -40分 |
| 消费者评价 | 旅游投诉 | 计算得出 | 评价周期内，旅行社受到有责投诉并属实的，每条扣10分，扣完60分为止 | 计算得出 |
| 四 | 安全保障 | 旅游安全 | 旅游安全事故、涉旅突发事件 | 计算得出 | 评价周期内，发生特大、重大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且旅行社负有主要责任，等级熔断，直接评为“D”级 | “D”级 |
| 评价周期内，发生较大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且旅行社负有主要责任，每次扣90分 | -90分 |
| 评价周期内，发生一般旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且旅行社负有主要责任，每次扣60分 | -60分 |
| 评价周期内，发生特大、重大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且旅行社负有次要责任，每次扣60分 | -60分 |
| 评价周期内，发生较大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且旅行社负有次要责任，每次扣40分 | -40分 |
| 评价周期内，发生一般旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且旅行社负有次要责任，每次扣20分 | -20分 |

附件2：

|  |
| --- |
| **星级饭店等级熔断指标表** |
| **序号** | **指标项** | **等级** |
| 1 | 被认定为文化和旅游市场严重失信主体的 | D |
| 2 | 评价期内，发生特大、重大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且酒店负有主要责任的 | D |
| 3 | 评价期内，发生重大不良舆情，群体性投诉（50人及以上），造成严重社会影响且酒店负有主要责任的 | D |

|  |
| --- |
| **星级饭店-信用评价指标及评分表（得分指标）** |
| **序号** | **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | **得分指标说明及评分（最高得分300分）** | **得分** |
| 一 | 诚信经营 | 经营规模 | 酒店承载量 | 计算得出 | 根据酒店核定的最大客房接待量，予以得分：采用酒店核定承载量除以参与本次评价星级饭店的最高承载量第一名企业的核定承载量，乘以20为得分 | 计算得分 |
| 职工人数 | 15分 | 职工人数≥50人 | 15分 |
| 30人≤职工人数＜50人 | 10分 |
| 10人≤职工人数＜30人 | 5分 |
| 接待人数 | 计算得出 | 根据上一年度，酒店累计接待人数情况，予以得分：采用酒店接待人数除以酒店核定最大客房接待人数，乘以15为得分 | 计算得出 |
| 运营发展 | 社保缴纳 | 10分 | 连续正常存保社保年限≥3年 | 10分 |
| 2年≤连续正常存保社保年限＜3年 | 8分 |
| 1年≤连续正常存保社保年限＜2年 | 5分 |
| 公积金缴纳 | 10分 | 连续正常存缴公积金年限≥3年 | 10分 |
| 2年≤连续正常存缴公积金年限＜3年 | 8分 |
| 1年≤连续正常存缴公积金年限＜2年 | 5分 |
| 纳税金额 | 计算得出 | 根据上一年度，星级饭店纳税情况，予以得分：采用线性得分方式，即该星级饭店纳税金额除以参与本次评价的全部星级饭店中最高的纳税金额，乘以30为得分。有重大税收违法失信信息，不得分 | 计算得出 |
| 成立年限 | 10分 | 酒店成立年限≥10年 | 10分 |
| 5年≤酒店成立年限＜10年 | 8分 |
| 1≤酒店成立年限＜5年 | 5分 |
| 营收能力 | 计算得出 | 根据上一年度，星级饭店营收情况，予以得分：采用线性得分方式，即该星级饭店营业收入除以参与本次评价的全部星级饭店中营业收入最高金额，乘以10为得分 | 计算得出 |
| 盈利能力 | 计算得出 | 根据上一年度，星级饭店营收情况，予以得分：采用线性得分方式，即该星级饭店营业利润除以参与本次评价的全部星级饭店中营业利润最高金额乘以10为得分 | 计算得出 |
| 二 | 行业管理 | 行业自律 | 行业自律 | 15分 | 酒店为旅游行业协会成员 | 3分 |
| 签订并遵守自治区级行业自律公约的 | 7分 |
| 签订并遵守市级行业自律公约的 | 5分 |
| 星级评定 | 评定结果 | 20分 | 五星级酒店 | 20分 |
| 四星级酒店 | 15分 |
| 三星级酒店 | 10分 |
| 称号划分 |  其他评定 | 15分 | 金叶级绿色旅游饭店 | 15分 |
| 银叶级绿色旅游饭店 | 10分 |
| 行政监管 | 连续三年无行政处罚 | 25分 | 近三年，酒店连续三年无行政处罚行为的 | 25分 |
| 信用承诺 | 信用承诺 | 20分 | 酒店向社会做出信用承诺并履诺，每次得10分，最高得20分 | 计算得出 |
| 守信激励 | 守信名单 | 20分 | 近三年，酒店列入信用中国（鄂尔多斯）诚信名单、守信激励名单，或旅游外行业信用评价最高等级如A级纳税人，每次得10分 最高得20分 | 计算得出 |
| **三** | 社会责任 | 荣誉表彰 | 行政表彰奖励 | 40分 | 近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的国家级荣誉表彰（包括正式员工） | 20分 |
| 近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的自治区级荣誉表彰（包括正式员工） | 15分 |
| 近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的地市级荣誉表彰（包括正式员工） | 10分 |
| 近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的旗区级荣誉表彰（包括正式员工） | 5分 |
| 近三年，获得行政主管部门通报表扬（包括正式员工） | 5分 |
| 公益慈善 | 捐赠与志愿服务 | 20分 | 评价期内，酒店参与公益、志愿服务、捐赠现金或物品设备的，每次得10分，最高得20分 | 计算得出 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **信用评价指标及评分表（扣分指标）** |
| **序号** | **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | **扣分指标说明及评分（总分减至350分为止）** | **得分** |
| 一 | 经营情况 | 经营状态 | 异常经营 | -20分 | 近三年星级饭店被列入企业经营异常名录，且在评价周期内并未移除。 | -20分 |
| 履约履诺 | 合同履约 | 计算得出 | 评价期内，酒店存在因债务违约、拖欠服务费、损害员工权益、合同欺诈等法院判决记录，每条扣20分 累计计算不扣分不超过60分 | 计算得出 |
| 履诺信息 | 计算得出 | 评价期内，酒店在行政审批事项中信用承诺违诺，且未信用修复，每条违诺扣20分 累计计算扣分不超过60分 | 计算得出 |
| 管理层信用 | 管理层个人征信 | 计算得出 | 评价期内，法定代表人、实际控制人和高级管理人员被列入失信被执行人名单、被执行人名单中，每条扣20分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 二 | 遵纪守法 | 行政监管 | 信息报送 | -30分 | 评价期内，酒店自主信息填报中有数据造假，扣30分 | -30分 |
| 行政处罚 | 计算得出 | 评价期内，酒店在行业信用记录内存在行政处罚行为，并且未完成信用修复的，其中，处于 “暂扣许可证件、降低资质等级、吊销许可证件 ”“限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业”行政拘留的行政处罚类，每条扣90分累计计算得出 | 计算得出 |
| 评价期内，酒店在行业信用记录内存在行政处罚行为，并且未完成信用修复的，“罚款、没收违法所得、没收非法财物”的行政处罚类，每条扣60分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 评价期内，酒店在行业信用记录内存在行政处罚行为，并且未完成信用修复的，“警告、通报批评“法律、行政法规规定的其他行政处罚”的行政处罚类，每条扣30分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 行政强制执行 | 计算得出 | 评价期内，酒店在行业信用记录中存在行政强制执行记录行为的，每条扣60分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 警示信息情况 | 计算得出 | 评价期内，酒店在行业信用记录内存在通报警示信息，每条扣30分累计计算得出 | 计算得出 |
| 旅游不文明 | 计算得出 | 评价期内，酒店经营管理与服务工作人员存在“旅游不文明行为记录”，每条扣30分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 失信联合惩戒 | 计算得出 | 评价期内，酒店列入信用中国（鄂尔多斯）失信惩戒名单，包括列入严重违法失信企业名单、失信被执行人名单、海关失信企业名单、重大税收违法案件名单等，每条扣30分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 轻微失信主体 | -60分 | 酒店被认定为文化和旅游市场轻微失信主体，每次扣60分 | -60分 |
| 严重失信主体 | “D”级 | 酒店被认定为文化和旅游市场严重失信主体，等级熔断，直接评为“D”级 | “D”级 |
| 三 | 服务质量 | 舆情信息 | 不良舆情 | 计算得出 | 评价期内，发生重大不良舆情，群体性投诉（50人及以上），造成严重社会影响且酒店负有主要责任，等级熔断，直接评为“D”级 | “D”级 |
| 评价期内，发生较大不良舆情，群体性投诉（20人及以上，50人以下），造成不良社会影响且酒店负有主要责任，扣60分 | -60分 |
| 评价期内，发生不良舆情，群体性投诉（5人及以上，20人以下），造成不良影响且酒店负有主要责任，扣40分 | -40分 |
| 消费者评价 | 旅游投诉 | 计算得出 | 评价期内，酒店受到有责投诉并属实的，每条扣10分，扣完60分为止 | 计算得出 |
| 四 | 安全保障 | 旅游安全 | 旅游安全事故、涉旅突发事件 | 计算得出 | 评价期内，发生特大、重大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且酒店负有主要责任，等级熔断，直接评为“D”级 | “D”级 |
| 评价期内，发生较大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且酒店负有主要责任，每次扣90分 | -90分 |
| 评价期内，发生一般旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且酒店负有主要责任，每次扣60分 | -60分 |
| 评价期内，发生特大、重大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且酒店负有次要责任，每次扣60分 | -60分 |
| 评价期内，发生较大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且酒店负有次要责任，每次扣40分 | -40分 |
| 评价期内，发生一般旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且酒店负有次要责任，每次扣20分 | -20分 |

附件3：

|  |
| --- |
| **A级旅游景区等级熔断指标表** |
| **序号** | **指标项** | **等级** |
| 1 | 被认定为文化和旅游市场严重失信主体的 | D |
| 2 | 评价周期内，发生重大及以上旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且景区负有主要责任 | D |
| 3 | 评价周期内，发生重大不良舆情，群体性投诉（50人及以上），造成严重社会影响且景区负有主要责任 | D |

|  |
| --- |
| **A级旅游景区-信用评价指标及评分表（得分指标）** |
| **序号** | **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | **得分指标说明及评分（最高得分300分）** | **得分** |
| 一 | 诚信经营 | 经营规模 | 景区承载量 | 20分 | 根据景区核定的最大承载量，予以得分；采用景区核定承载量除以第一名景区核定承载量，乘以20为得分 | 20分 |
| 职工人数 | 15分 | 职工人数≥200人 | 15分 |
| 80人≤职工人数＜200人 | 8分 |
| 20人≤职工人数＜80人 | 5分 |
| 5人≤职工人数＜20人 | 2分 |
| 持证讲解员 | 15分 | 2≤持证讲解员人数＜6 | 15分 |
| 接待人数 | 15分 | 根据上一年度，景区累计接待人数情况，予以得分：采用景区接待人数除以景区核定可最大承载量接待人数，乘以15为得分；上一年度，出现景区接待旅游者超过景区主管部门核定的最大承载量情况，不得分。 | 计算得出 |
| 运营发展 | 社保缴纳 | 10分 | 连续正常存保社保年限≥3年 | 10分 |
| 2年≤连续正常存保社保年限＜3年 | 8分 |
| 1年≤连续正常存保社保年限＜2年 | 5分 |
| 公积金缴纳 | 10分 | 连续正常存缴公积金年限≥3年 | 10分 |
| 2年≤连续正常存缴公积金年限＜3年 | 8分 |
| 1年≤连续正常存缴公积金年限＜2年 | 5分 |
| 纳税金额 | 10分 | 根据上一年度纳税金额情况，予以得分：采用企业纳税金额除以第一名企业纳税金额，乘以10为得分。有重大税收违法失信信息，不得分 | 计算得出 |
| 成立年限 | 15分 | 景区成立年限≥10年 | 10分 |
| 5年≤景区成立年限＜10年 | 8分 |
| 1≤景区成立年限＜5年 | 5分 |
| 营收能力 | 10分 | 根据上一年度，景区营业收入情况，予以得分：采用景区营业收入除以第一名景区营业收入，乘以10为得分 | 计算得出 |
| 盈利能力 | 10分 | 根据上一年度，营业利润情况，予以得分：采用景区营业利润除以第一名景区营业利润，乘以10为得分 | 计算得出 |
| 行业自律 | 行业自律 | 15分 | 景区为旅游行业协会成员 | 3分 |
| 签订并遵守自治区级行业自律公约的 | 7分 |
| 签订并遵守市级行业自律公约的 | 5分 |
| 景区等级 | 等级评定 | 25分 | 5A级旅游景区 | 25分 |
| 4A级旅游景区 | 20分 |
| 3A级旅游景区 | 10分 |
| 2A级旅游景区 | 5分 |
| 行政监管 | 连续三年无行政处罚 | 35分 | 近三年，景区连续三年无行政处罚行为 | 35分 |
| 信用承诺 | 信用承诺 | 30分 | 景区向社会做出信用承诺并履诺，每次得10分，最高得30分  | 计算得出 |
| 守信激励 | 守信名单 | 计算得出 | 近三年，景区列入信用中国（鄂尔多斯）诚信名单、守信激励名单，或旅游外行业信用评价最高等级如A级纳税人，每次得20分 累计计算得出 | 计算得出 |
| **三** | 社会责任 | 荣誉表彰 | 行政表彰奖励 | 计算得出 | 近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的国家级荣誉表彰（包括正式员工） | 20分 |
| 近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的自治区级荣誉表彰（包括正式员工） | 15分 |
| 近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的地市级荣誉表彰（包括正式员工） | 10分 |
| 近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的区县级荣誉表彰（包括正式员工） | 5分 |
| 近三年，获得行政主管部门通报表扬（包括正式员工） | 5分 |
| 公益慈善 | 捐赠与志愿服务 | 20分 | 评价周期内，景区参与公益、志愿服务、捐赠现金或物品设备的，每次得10分，最高得20分 | 计算得出 |
| **信用评价指标及评分表（扣分指标）** |
| **序号** | **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | **扣分指标说明及评分（总分减至350分为止）** | **得分** |
| 一 | 经营情况 | 经营状态 | 异常经营 | -20分 | 近三年景区被列入企业经营异常名录，且在评价周期内并未移除。 | -20分 |
| 履约履诺 | 合同履约 | 计算得出 | 评价周期内，景区存在因债务违约、拖欠服务费、损害员工权益、合同欺诈等法院判决记录，每条扣20分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 履诺信息 | 计算得出 | 评价周期内，景区在行政审批事项中信用承诺违诺，且未信用修复，每条违诺扣20分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 管理层信用 | 管理层个人征信 | 计算得出 | 评价周期内，法定代表人、实际控制人和高级管理人员被列入失信被执行人名单、被执行人名单中，每条扣20分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 二 | 遵纪守法 | 行业监管 | 信息报送 | -30分 | 评价周期内，景区自主信息填报中有数据造假，扣30分 | -30分 |
| 行政处罚 | 计算得出 | 评价周期内，景区在行业信用记录内存在行政处罚行为，并且未完成信用修复的，其中，处于 “暂扣许可证件、降低资质等级、吊销许可证件 ”“限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业“”行政拘留“的行政处罚类，每条扣90分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 评价周期内，景区在行业信用记录内存在行政处罚行为，并且未完成信用修复的，“罚款、没收违法所得、没收非法财物“的行政处罚类，每条扣60分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 评价周期内，景区在行业信用记录内存在行政处罚行为，并且未完成信用修复的，“警告、通报批评““法律、行政法规规定的其他行政处罚“的行政处罚类，每条扣30分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 行政强制执行 | 计算得出 | 评价周期内，景区在行业信用记录中存在行政强制执行记录行为的，每条扣60分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 警示信息情况 | 计算得出 | 评价周期内，景区在行业信用记录内存在通报警示信息，每条扣30分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 旅游不文明 | 计算得出 | 评价周期内，景区经营管理与服务工作人员存在“旅游不文明行为记录”，每条扣30分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 失信联合惩戒 | 计算得出 | 评价周期内，景区列入信用中国（鄂尔多斯）失信惩戒名单，包括列入严重违法失信企业名单、失信被执行人名单、海关失信企业名单、重大税收违法案件名单等，每条扣30分 累计计算得出 | 计算得出 |
| 轻微失信主体 | -60分 | 景区被认定为文化和旅游市场轻微失信主体，每次扣60分 | -60分 |
| 严重失信主体 | “D”级 | 景区被认定为文化和旅游市场严重失信主体，等级熔断，直接评为“D”级 | “D”级 |
| 三 | 服务质量 | 舆情信息 | 不良舆情 | 计算得出 | 评价周期内，发生重大不良舆情，群体性投诉（50人及以上），造成严重社会影响且景区负有主要责任，等级熔断，直接评为“D”级 | “D”级 |
| 评价周期内，发生较大不良舆情，群体性投诉（20人及以上，50人以下），造成不良社会影响且景区负有主要责任，扣60分 | -60分 |
| 评价周期内，发生不良舆情，群体性投诉（5人及以上，20人以下），造成不良影响且景区负有主要责任，扣40分 | -40分 |
| 消费者评价 | 旅游投诉 | 计算得出 | 评价周期内，景区受到有责投诉并属实的，每条扣10分，扣完60分为止 | 计算得出 |
| 四 | 安全保障 | 旅游安全 | 旅游安全事故、涉旅突发事件 | 计算得出 | 评价周期内，发生特大、重大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且景区负有主要责任，等级熔断，直接评为“D”级 | “D”级 |
| 评价周期内，发生较大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且景区负有主要责任，每次扣90分 | -90分 |
| 评价周期内，发生一般旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且景区负有主要责任，每次扣40分 | -60分 |
| 评价周期内，发生特大、重大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且景区负有次要责任，每次扣60分 | -60分 |
| 评价周期内，发生较大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且景区负有次要责任，每次扣40分 | -40分 |
| 评价周期内，发生一般旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且景区负有次要责任，每次扣20分 | -20分 |