附件

**武汉市旅游业诚信红黑榜发布制度**

为了进一步提高我市旅游诚信服务水平，充分发挥旅游监管和规范市场的作用，经研究决定，建立武汉市旅游业诚信红黑榜发布制度。

**一、发布范围**

我局将全市旅行社、星级宾馆饭店、Ａ级旅游景区、旅游交通行业单位及其从业人员包括导游（领队）作为旅游业诚信红黑榜发布的对象。

**二、发布时间**

每季度通报一次，重大旅游业失信行为、案件随时通报。

**三、发布内容**

（一）新型疑难案件及具有典型意义和需研究探讨的案件。特别在旅游市场执法中发现的重大、新型违法案件，是旅游业诚信红黑榜发布的重点。

（二）重大复杂案件。如涉案金额高、可能造成严重政治、经济、社会后果、在办案过程中引发群体性上访事件的案件。

（三）对消费者人身、财产安全造成重大损失的案件及有代表性的消费维权事例。特别是重大旅游安全责任事故案件、投诉人数众多的案件等。

**四、发布形式**

以武汉旅游质量报告及旅游“红黑榜”的形式，通过各类新闻媒体、市旅游局官方网站向社会公开发布。

**五、发布责任**

对辖区内发生的重大旅游业失信行为、案件隐瞒不报、漏报、迟报，或报告不真实的，要根据有关规定追究相关责任人的责任。重大旅游业失信行为、案件属保密范围的，有关人员需承担保密责任。