五台山市场主体信用分类登记监督管理规范（试行）

为鼓励、支持、引导市场主体健康发展，维护景区市场秩序，保障广大消费者的合法权益，提升景区旅游服务质量，促使广大经营户做到遵纪守法、依法经营、文明经商和安全经营。依据《企业信息公示暂行条例》、《严重违法失信企业名单管理暂行办法》、《个体工商户分层分类登记管理办法》等规定，结合景区实际，特制定五台山市场主体信用分类登记监督管理规范：

1. 各市场主体在经营活动中，应当遵守法律、法规，遵守社会公德、商业道德、诚实守信、文明经营、安全经营，自觉接受景区管委会及其有关部门依法实施监督。
2. 各市场主体应自觉加强信用自律建设，严格遵守《消费者权益保护法》，认真履行经营者义务，主动公开诚信承诺，确保商品和服务质量，规范经营和服务行为；完善信用管理措施；注重诚信文化建设，加强消费维权的宣传引导。各经营者应当依法履行“消费维权第一责任人”，依据“谁销售商品谁负责，谁提供服务谁负责”的原则，及时受理和依法处理消费者投诉，主动化解消费纠纷。消费者因购买、使用商品或者接受服务导致合法权益受损，可以向销售者或服务者进行维权，经营者必须依法承担责任。
3. 各食品经营户严格遵守相关法律、法规和规章，严格遵循商业操守，在经营场所醒目位置张贴餐饮消费提示、警示告诫书和餐饮服务标准等模块。做到让消费者一目了然，对消费者的提问有问必答，且予以真实答复。要严格管理餐厨环境卫生，坚决遏制阴阳菜谱、虚假宣传、消费误导、菜单上不明码标价、虚假标价、额外加价、假冒伪劣、服务态度恶劣等行为。广大经营者在经营活动中要明白应该做什么、具体怎么做、不能做什么，竭力做到不被投诉、举报和曝光，诚信经营、努力营造安全，舒适、放心的消费环境。
4. 建立健全信用承诺制度。各类市场主体在进行注册登记、领取工商营业执照前，都要公开进行九项信用承诺，特别承诺要自我约束、自我管理、守合同、重信用、不制假售假、商标侵权、虚假宣传、违约毁约、恶意逃债、偷税漏税、价格欺诈、垄断和不正当竞争，不从事非法集资活动，维护经营者、消费者合法权益。

五、强化“双随机、一公开”抽查结果公示运用。加强部门协同，实施联合检查。各部门各单位要按照“谁检查、谁录入、谁公开”的原则，及时将检查结果录入平台，将抽查检查结果通过公示系统和官网等进行公示，接受社会监督。对抽查中发现的违法违规行为，要按照“谁审批、谁负责；谁主管、谁监管；谁管辖、谁监管”的原则做好后续监管衔接，依法加大惩处力度。要强化抽查检查结果各监管部门间互认，促进“双随机、一公开”监管信用监管有效衔接，对抽查中发现的违法失信行为依法实施联合惩戒，增强市场主体守法自觉性。

六、市场监督管理部门要充分运用国家企业信用公示系统（部门协同监管平台），以统一信用代码为标识，形成市场主体信用记录，依法依规向社会公开，强化信用监管信息公开公示。将各单位推送的日常监管、“双随机、一公开”监管、各种举报、投诉、曝光信息与信用等级有效结合。对市场主体进行信用分类监管。立足市场监督管理职能，利用信用信息公示平台，依法对所掌握的市场主体的市场准入、经营行为、市场退出等信息进行内部评价，结合经济户口网格化监管进程，按不同评价划分不同的监管类别，实行分类管理的监管方式。

七、市场主体信用监管指标体系由市场准入指标、经营行为指标、市场退出指标以及参照指标组成。

市场准入指标，反映在确认市场主体资格和经营资格过程中市场主体的信用状况。核心在于拟准入的市场主体是否符合法定条件，提交的申请材料是否真实、合法、有效。

经营行为指标，反映的是市场主体在经营活动中的信用状况，核心在于市场主体是否守法经营，在交易活动中是否遵循诚实信用原则。主要包括：1、经营范围、经营方式等登记事项遵守情况；2、消费者和群众对其投诉、举报的情况；3、合同履行和经营活动守信情况；4、年报情况；5、遵守商标、广告、公平交易、产品质量和服务、市场规范管理等法律法规的情况；6、其他涉及市场秩序管理经营行为的相关情况。

市场退出指标，反映的是市场主体退出市场过程中的信用状况，核心在于是否允许依法退出市场。

八、依据市场主体信用指标所反映的信用状况，特别是经营行为指标状况，将市场主体信用标准分为守信标准、警示标准、一般失信标准和严重失信（黑名单）标准四类。

1. 守信标准：遵守法律法规和诚实信用原则，具有良好商业信用。具体认定标准是：一年内无任何违反市场秩序管理方面法律法规的不良行为记录，近两年内年报均合格；无任何被举报、投诉及曝光情况。
2. 警示标准：有轻微失信行为。具体认定标准是：一年内有轻微违反市场秩序管理方面法律法规的不良行为记录的。有一次被举报、投诉、曝光并查证属实的。
3. 一般失信标准：有较严重的违法行为。具体认定标准是：一年内有严重违反市场监督管理方面的法律法规的不良行为记录的。有两次被举报、投诉、曝光并查证属实的。
4. 严重失信（黑名单）标准：有严重违法行为，一年内有三次以上被举报、投诉、曝光并查证属实的。被责令停业或被依法吊销营业执照的。

九、结合市场主体登记、监管信息和信用标准，将市场主体相应地分为A、B、C、D四级管理。A级为守信单位，用绿牌标示（免挂）；B级为警示单位，用黄牌标示；C级为一般失信单位，（警告单位）用红牌标示；D级为严重失信单位，用黑牌标示。

对A级单位，建立信用激励机制，予以重点扶持。除专项检查和举报外一般免予日常检查；在服务方面开辟“绿色通道”提供便利。

对B级单位，建立信用预警机制，在日常工作中予以提示，在办理变更登记和年报时进行重点审核。

对C级单位，作为重点监管对象，加强日常检查，增加检查次数，在办理登记和年报时进行重点审核。

对D级单位，要建立严重失信淘汰机制，按规定严格监管处罚。

十、企业有下列情形之一的，被列入严重违法失信企业（黑名单）管理的情况：

1. 被列入经营异常名录届满3年仍未履行相关义务的；
2. 提交虚假材料或者采取其他欺诈手段隐瞒重要事实，取得公司变更或者注销登记，被撤销登记的；
3. 组织策划传销的，或者因为传销行为提供便利条件两年内受到三次以上行政处罚的；
4. 因直销违法行为两年内受到三次以上行政处罚的；
5. 因不正当竞争行为两年内受到三次以上行政处罚的；
6. 因提供的商品或者服务不符合保障人身、财产安全要求，造成人身伤害等严重侵害消费者权益的违法行为，两年内受到三次以上行政处罚的；
7. 因发布虚假广告两年内受到三次以上行政处罚的，或者发布关系消费者生命健康的商品或者服务的虚假广告，造成人身伤害的或者其他严重社会不良影响的；
8. 因商标侵权行为五年内受到两次以上行政处罚的；
9. 其他违反有关法律、行政法规且情节严重的。

企业违反有关行政管理法律、行政法规，有上述第3项至第8项规定行为之一，两年内累计受到三次以上行政处罚的，列入严重违法失信企业名单（即黑名单）管理。

1. 在景区管委会统一领导下，建立相关工作协调机制，加快推进涉企信息归集公示，按照“谁生产、谁提供、谁负责”的原则，将各监管部门产生的行政许可、行政处罚、抽查抽检结果等涉企信息，及时上传到“协同监管平台”，并通过国家企业信用信息公示系统公示到企业名下，统筹推进景区涉企信息归集公示工作。通过联合惩戒和公示，实现一处违法，依法依规统筹好市场监管领域的信用约束和联合惩戒。

对于各类行政处罚信息，由有关部门定期上传或函告市场监督管理部门，由市场主体信用分类监督领导组按照分类监管办法进行信用分类后，再由市场监督管理部门进行归集并在国家企业信用信息公示系统予以公示，同时推送至旅发部门“信用山西”网站以及管委会门户网站、五台山电视台等平台进行公示。

十二、将信用监管与市场准入负面清单制度有效衔接，对屡犯不改、屡被举报、投诉、曝光并查证属实的造成一定影响的市场主体及其相关责任人，坚决依法依规在一定期限内实施市场和行业禁入措施，直至逐出景区市场。

十三、被列入严重违法企业名单（黑名单）的企业，由市场监督管理部门通过企业信用信息公示系统、由旅游发展局通过“信用山西”网站、由综合办通过管委会门户网站、由融媒体中心通过五台山电视台等平台向社会公示。被列入严重违法企业名单（黑名单）的企业的法定代表人、负责人，三年内不得担任其他企业的法定代表人、负责人。

十四、市场监督管理局、旅游发展局、综合执法队等相关部门要努力做到信用风险行为早发现、早提醒、早处置，不断提升智慧监管能力。对失信和严重失信市场主体，依法实行严管重罚和失信联合惩戒，充分运用好监管效果，不折不扣地将企业信用风险分类分级监管推向深入。

十五、对失信和严重失信企业依法实行严管重罚和失信联合惩戒，充分运用好监管效果，坚定不移的将企业信用风险分类分级监管工作推向深入。