

## 建平台搭模型 打造旅行社精准监管新模式

浙江省文化和旅游厅在全国率先制定“旅行社信用监管评价指标模型”，持续开展市场主体信用分级评价，实现对全省旅行社的精准监管

□ 本报记者 何玲

2020年7月，国内跨省游终于恢复开放，曾经一度陷入危机的旅行社线下门店陆续开始复苏，浙江省义乌市恒风国际旅行社有限公司得益于此前领取的政府补助，顺利开启了“接单”模式。

“公司的信用等级是A级，符合政府的补助政策。信用真是可以转化为‘真金白银’呀！”浙江省义乌市恒风国际旅行社有限公司负责人激动地说。

义乌市基于旅行社信用状况实施的守信激励政策是浙江省文化和旅游厅开展行业信用体系建设的一个缩影。一年来，浙江省文化和旅游厅按照“制度化引领、平台化监管、模块化运行”的总体思路，建立健全以《浙江省文化和旅游信用评价管理办法(试行)》为总指引的9项工作制度，在全国率先

制定“旅行社信用监管评价指标模型”，创新运用“监管平台”“信用建模”等工作手段，持续开展主体信用分级评价，归集行业有效数据5.16万条，实现对全省2726家旅行社的精准信用监管。

### 建平台

建成一体化行业信用监管平台

信用信息归集共享是开展信用分级分类监管的前提和基础。记者了解到，浙江省文化和旅游厅运用大数据分析手段、信用管理技术，充分整合全国旅游监管服务平台、全国旅游投诉平台、省旅游统计系统、省旅行社业务管理系统等行业数据资源，打通省大数据局企业年报、社会保险、执法监管等接口，在全国率先建成“前台+后台”一体化省级文化和旅游行业信用监管平台。

其中，“前台”方面，建设贯

穿全流程的大屏展示系统，为平台运行提供动态程度高、专业性强的展示界面，并上线试运行“信用信息”应用模块，对外提供查询服务，解决主体信用信息不对称问题；“后台”方面，打造操作管理系统，为信用档案、评价模型和应用模块的运行管理提供载体，为平台功能优化迭代提供技术支持。

浙江省文化和旅游厅有关负责人表示，浙江省文化和旅游行业信用监管平台主要是面向全省各级文旅行业主管部门、从业企业(人员)以及社会公众(游客)等用户提供文旅信用服务。比如，该平台自10月份上线试运行以来，联动“浙里好玩”OTA平台，以“信用标识”的形式为社会公众提供旅行社信用信息查询服务，累计访问量超过20万次。

### 做评价

分五类信用等级并实施差异化监管

7月29日，浙江省文化和旅游厅印发《浙江省文化和旅游行业信用评价管理办法(试行)》(以下简称《办法》)，明确浙江省文化和旅游信用评价结果分为1000分，评价结果等级分为A(优秀)、B(良好)、C(中等)、D(较差)、E(差)5类，并根据信用评价结果开展分级分类监管。

根据《办法》，信用评价是指由省级文化和旅游主管部门根据“公正、客观、科学”原则，运用公共信用信息、行业信用数据和市场主体自主报送的数据，按照公开的指标、算法和程序，对市场主体信用状况进行量化，确定信用等级，并向社会公开，供公众监督和有关部门、机构及组织应用的管理手段。

“用评价以省公共信用信息平台的企业公共信用评价结果为基础，叠加旅行社规模、运营能力、服务质量、行政处罚、旅游安全和信用承诺等6个行业维度的

旅行社信用评价模型，涵盖22个二级指标和48个数据项。”这位负责人说。

如何实施差异化监管?《办法》指出，各级文化和旅游主管部门依据市场主体信用评价结果实施分级分类监管，并将行业信用评价结果纳入“双随机”抽查监管事项。对于A级和B级市场主体采取资金补助等激励性措施，并将抽查比例设置为原抽查比例的30%和50%；对于D级和E级市场主体采取信用预警公示等惩罚性措施，并将抽查比例设置为原抽查比例的1.5倍和3倍。

### 重激励

积极营造“信用有价”市场氛围

“公司信用等级高，评优评先有优势！”今年4月，浙江省万达旅游集团有限公司获得杭州市西湖区区政府质量奖，谈及获奖体会，该公司办公室主任王凯深有感触地说：“随着浙江省旅游行业信用体系建设的潜移默化，公司近年来不断注重内部员工自律培养和外部诚信履约，深感诚信对于公司发展的重要。”

除了降低抽查比率，对于信用等级高的市场主体，浙江省文旅厅还不断创新信用应用场景，李先生所说的评优评先只是其中的一种。

这位负责人告诉记者：“为了促进守信企业更好地发展，探索创建旅行社‘守信激励’应用场景，将行业信用评价结果作为旅行社申请质量保证金减半、重点项目招投标、参加涉外重大活动、‘省百强旅行社’评比等事项的重要依据。”

此外，记者了解到，浙江省文化和旅游厅还联合省级国有银行，积极探索开发针对信用较好旅行社的金融产品，如“信用特约旅行社”“旅行信用卡”等，营造“信用有价”市场氛围，不断优化文旅行业诚信营商环境。



浙江省文化和旅游厅近日印发《浙江省文化和旅游行业信用评价管理办法(试行)》(以下简称《办法》)，明确浙江省文化和旅游信用评价结果分为1000分，评价结果等级分为A(优秀)、B(良好)、C(中等)、D(较差)、E(差)5类，并根据信用评价结果开展分级分类监管。



### 自动驾驶“无人餐车”亮相上海街头

近日，上海街头，一辆自动驾驶的无人餐车吸引了市民的目光。市民可以通过车身的透明“橱窗”点选商品，进行快捷购买。据悉，这辆无人餐车主要服务于公园、工业区、商业区等场所，每日会在早、中、晚3个主要用餐高峰进行销售服务。图为市民在餐车边扫码购买早餐。

殷立勤 摄

## 信用分级分类监管 进行时

诚信杂谈

## 别让格式条款抬高维权门槛

□ 张淳艺

想通过法律渠道要回某品牌共享单车99元押金，需提交中国国际经济贸易仲裁委员会进行仲裁，而案件受理费和处理费最低为6100元；网购发生争议后想维权，却发现只能去被告住所地法院打官司，而去被告所在地的交通费可能比商品金额还要高……一些企业通过格式条款提高消费者维权门槛阻碍消费者维权，这一问题引起法律界高度关注。

日常消费，争议在所难免，需要经营者和消费者约定解决办法，妥善处理问题。然而，一些企业为了维护既得利益，阻碍消费者维权，可

谓机关算尽。往往从一开始签订服务协议时，就将种种不合理的格式条款埋伏其中，预设陷阱。

消费者要求退还共享单车押金，本来是一件很简单的事情。有的共享单车企业偏偏要化简为繁，规定争议必须提交仲裁委进行仲裁。这样一来，为了追回99元的押金，需要交纳最低6100元的案件处理费，无异于“追鸡杀牛”。有的电商企业约定争议由被告住所地法院管辖。如果为了几十元的商品去被告所在地打官司，仅来回的交通成本就比商品价值还高，显然得不偿失。

企业的用意就是通过格式条款抬高消费者维权门槛，让消费者知

难而退，忍气吞声。然而，这些条款不仅不合理，在法律上也是站不住脚的。《消费者权益保护法》明确规定：经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。凡争议都需提交仲裁，加大了消费者的维权难度，提高了维权成本，这样的不合理条款依据法律应视为无效。

对于管辖争议来说，根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》，经营者使用格式条款与消费者订立管辖协议，未采取合理方式提请消费者注

意，消费者主张管辖协议无效的，人民法院应予支持。电商提供的管辖协议，往往隐没在内容繁多的服务协议之中，消费者很难注意到。同时，单方面约定管辖，剥夺了消费者的管辖权益，阻碍消费者合理的权利诉求，也应认定无效。

近年来，已有不少消费者主张管辖协议无效获法院支持的案例。2015年，由于在某电商平台购买食品出现质量问题，北京的黄先生将平台及网店起诉至北京市海淀区法院，但平台以《服务协议》中的约定事项为由提出管辖权异议，认为案件应该移送至浙江省杭州市余杭区人民法院审理。对此，北京市海淀区法院明确给出否定

答案，认定该约定事项属于霸王条款无效，消费者可在家门口提起诉讼。

企业通过格式条款抬高维权门槛的做法，严重损害了消费者的合法权益，扰乱了正常的消费秩序，必须依法予以叫停。除了消费者提高法律意识，积极与企业较真维权外，更需要消协这个“娘家”履职尽责，为消费者撑腰。

根据2015年11月1日起实施的《消协组织消费维权约谈经营者办法(试行)》，经营者如出现格式条款、通知、声明、店堂告示等存在侵害消费者合法权益的，消协组织可对经营者进行约谈。鉴于不合理格式条款侵害了众多不特定消费者合法权益，在约谈未果的情况下，消协可提起公益诉讼，维护消费领域公共利益，实现对消费者的集体救济。

诚信快讯

### 银保监会要求加强贷款保证保险销售管理及投保提示

本报讯 近日，银保监会向各银保监局、各财险公司下发通知，要求加强贷款保证保险销售管理及投保提示。

近期，“恶意投诉、代理退保”黑手从寿险业务延伸至财险业务，主要针对的是信用保证保险，目前已引起监管关注。表现形式为：部分投保人通过政务咨询、信访投诉等多种渠道反映贷款保证保险存在一些问题，包括投保不知情、强制投保、信息不透明等。

对此，银保监会此次在通知中明确提出了三点要求：

一是规范贷款保证保险销售行为。各财险公司要高度重视加强贷款保证保险销售管理的重要性和必要性，尤其针对投保人为个人的保险业务，要将风险防控端口前移，结合线上和线下的风险特点，制定标准化销售行为规程，实施销售行为可回溯管理，做好公司自身和与合作方的销售培训、过程监督等工作，确保投保人充分享有知情权和选择权。

二是强化投保提示和宣传工作。各财险公司开展贷款保证保险业务时，要切实做好个人购买贷款保证保险的投保提示，在投保环节提示投保风险，要规范贷款保证保险功能作用宣传，通过官网、培训手册、宣传图文等形式，客观介绍贷款保证保险业务，阐释险种特点，说明注意事项。

三是切实防范化解风险隐患。各财险公司要加强贷款保证保险销售过程的风险监测及研判，建立健全应对机制，完善应急预案，妥善处置销售管理中出现的新风险新问题，并及时报告风险所在地银保监局。各银保监局要及时指导辖内财险公司做好贷款保证保险的销售管理和投保提示工作，防范化解风险隐患，促进贷款保证保险高质量发展。(黄蕾)

### 中央网信办、教育部联合启动涉未成年人网课平台专项整治

本报讯 日前，中央网信办、教育部联合启动涉未成年人网课平台专项整治。

中央网信办表示，目前，网络“云课堂”已成为广大学生疫情期间学习的主渠道，但一些网站平台无视社会责任，屡屡利用网课推广网游、交友信息，甚至散布色情、暴力、诈骗信息，危害广大学生特别是未成年人身心健康，社会影响十分恶劣。为切实解决涉未成年人网课平台突出问题，维护未成年人合法权益，促进网课平台规范有序发展，中央网信办、教育部决定即日起启动为期两个月的涉未成年人网课平台专项整治。

据介绍，此次专项整治将聚焦网民反映强烈的突出问题，在不同环节开展治理。开设未成年人网课的各类网站平台，必须切实承担信息内容管理主体责任；要对课程严格审核把关，确保导向正确；开设评论互动功能要建立信息内容“先审后发”制度；要加强网课页面周边生态管理，不得出现危害未成年人身心健康的内容；不得利用弹窗诱导点击不适宜未成年人的页面；不得推送与学习无关的广告信息；不得利用公益性质的网课谋取商业利益。

网信办有关负责人表示，管理部门对利用网课损害未成年人权益的不法行为采取“零容忍”态度，在专项整治期间，各地网信部门、教育行政部门将进一步加大对涉未成年人网课平台违法违规行为的执法处罚力度，按照露头就打、从严从重原则，依法处置违法违规网站平台和相关机构，为未成年人营造积极健康的网络学习环境。(刘卿)

《中国信用》编辑部  
责任编辑：何玲  
新闻热线：(010)56805031  
监督电话：(010)56805167  
电邮：crd\_xyzhg@163.com