

郑州市文化广电新闻出版局文件

郑文广新通〔2018〕142号

郑州市文化广电新闻出版局 转发河南省文化厅关于印发《河南省上网服务 行业信用等级评定办法》的通知

各县（市、区）文化广电新闻出版（文化旅游）局，市文化市场综合执法支队，各有关单位：

为进一步规范互联网上网服务行业经营秩序，创新文化市场监管方式，促进行业诚信自律，推进上网服务行业转型升级，提高行业市场竞争能力和服务水平，现将《河南省文化厅关于印发〈河南省上网服务行业信用等级评定办法〉的通知》（豫文市〔2018〕40号）转发给你们，请各县（市、区）按照文件要求于2018年7月6日前成立信用等级评定委员会，并于2018年7月31日前将辖区内上网服务营业场所评定结果上报郑州市文广新局文化市场

处。

联系电话：69095878

电子邮箱：whscc1209@163.com

2018年7月3日

郑州市文化广电新闻出版局办公室

2018年7月3日印发

河南省文化厅文件

豫文市〔2018〕40号

河南省文化厅关于印发《河南省上网服务行业信用等级评定办法》的通知

各省辖市、省直管县（市）文广新（文化）局，安阳市、滑县文化市场综合执法队：

为进一步规范互联网上网服务行业市场秩序，创新文化市场监管方式，依据《河南省文化厅关于互联网上网服务行业信用体系建设实施意见（试行）》（豫文市〔2015〕40号），河南省文化厅制定了《河南省上网服务行业信用等级评定办法》，现印发你们，请认真贯彻执行。

各级成立信用等级评定委员会工作于2018年6月底前完成；各省辖市于2018年7月31日前将辖区内上网服务营业场所评定结果上报文化厅。



河南省互联网上网服务行业 信用等级评定办法

为进一步规范互联网上网服务行业经营秩序，创新文化市场监管方式，促进行业诚信自律，推进上网服务行业转型升级，提高行业市场竞争能力和服务水平，依据《互联网上网服务营业场所管理条例》和文化部关于加强对上网服务行业管理的一系列规定精神，按照《河南省文化厅关于互联网上网服务行业信用体系建设实施意见（试行）》（豫文市〔2015〕40号）要求，特制定本办法。

一、指导思想

以党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实国家、省关于文化市场信用体系建设一系列政策要求，积极探索适应现代文化市场体系的管理模式，加强事中事后监管，强化上网服务行业自律意识和诚信意识，努力提高上网服务行业服务水平，不断深化全省上网服务行业转型升级工作。

二、评定范围及级别

登记在册并依法取得《网络文化经营许可证》正常经营的互联网上网服务营业场所。

级别分为A、B、C、D四个等级。按照《河南省互联网上网服务营业场所等级评定标准》评定总分在450分以上可定为A级，

信用好；评定总分在 375—449 分可定为 B 级，信用良；评定总分在 300—374 分可定为 C 级，信用一般；评定总分在 300 以下可定为 D 级，信用差。

三、评定标准

（一）守法经营（160 分）

1. 一年以内未受到行政处罚的得 80 分。每次处罚扣 20 分，直到扣完。一年内受到行政处罚的，不得评 A 级。发生过因违规接纳未成年人被行政处罚的，不得评为 B 级及以上；

2. 按照法规要求，各项证照齐全并在显著位置悬挂得 30 分。未悬挂或位置不显著，每项扣 10 分；

3. 按照要求安装技术监管软件得 30 分。服务端未安装或擅自停止扣 30 分；

4. 经营场所显著位置悬挂“未成年人禁止入内”“禁止吸烟”标识和举报电话得 20 分。未悬挂或位置不显著，每项扣 10 分。

（二）诚信经营（50 分）

1. 一年内未出现不诚信行为、未受到消费者投诉，影响行业形象得 30 分。每发现 1 次扣 10 分；

2. 签订诚信经营承诺书得 10 分。未签订诚信经营承诺书的不得分；

3. 场所内张贴有文明用语、正能量宣传图画得 10 分，没有的不得分。

（三）安全经营（90分）

1. 消防通道畅通，消防设施齐全（符合消防安全规定，保持完备有效）得30分。设施不全或不能正常使用，每项扣5分；

2. 成立安全应急小组，制定灭火和应急疏散预案、生产安全事故应急救援预案，并悬挂上墙得20分。未成立应急小组或未制定预案、未悬挂上墙，每项扣5分；

3. 按照灭火和应急疏散预案，定期组织消防演练并记录在案得10分。每少一项扣5分；

4. 建立网络信息安全小组，制定信息安全管理制并悬挂上墙得10分。未建立网络信息安全小组，未制定信息安全管理制、未悬挂上墙、未及时准确传达给员工每项扣5分；

5. 建立场内巡查制度，及时制止顾客违法上网行为得10分。未建立巡查制度并落实的不得分；

6. 定期检测、维护、检修消防设施，并做好相关记录得10分。未建立检查评估机制扣5分，未建立安全管理档案扣5分。

（四）培训教育（40分）

1. 对新上岗员工进行上岗前消防及网络安全培训得20分。未落实的每人扣5分；

2. 参加本区域文化行政单位及省网络文化协会组织的行业培训得10分。未参加每少1项扣5分；

3. 按规定对从业人员进行消防安全教育和培训并建立档案

得 10 分。每缺一项扣 5 分。

(五) 环境服务 (110 分)

1. 单机面积 (台/平方米) 5 平方米以上得 20 分。3 平方米~5 平方米得 15 分, 2 平方米~3 平方米得 10 分, 2 平方米以下不得分;

2. 员工数量配置 (电脑台数/人) 低于 30 台/人得 20 分。50 台/人 ~30 台/人得 10 分, 50 台/人以上不得分;

3. 顾客离场后, 电脑桌面、座椅清理时间在 2 分钟以内的得 10 分。2 至 3 分钟得 5 分, 3 分钟以上的不得分;

4. 顾客服务即时应答的得 10 分。1 分钟内应答得 5 分, 1 分钟以上的不得分;

5. 营业面积绿化比例达 20% 以上得 10 分。5%~20%, 得 5 分, 5% 以下的不得分;

6. 保持空气清新流通、无异味得 10 分。空气污浊, 有异味 (含烟味) 每项扣 5 分;

7. 保持场所整洁、上网终端无灰尘, 定期消毒得 20 分。1 处不卫生或没做好每项扣 5 分;

8. 从业人员服务热情, 用语规范, 统一着装, 衣着干净、整齐得 10 分。未达到要求不得分。

(六) 加分项目 (50 分)

1. 投保“公众责任险”“雇主责任险”“场所财产险”等加 10

分；

2. 开展面向社会的公益活动，参与公共文化服务的加 10 分；
3. 与员工签订劳动合同并缴纳社会统筹的加 10 分；
4. 提供创新服务（如创业、培训、社群活动等）加 10 分；
5. 受到省级（含省级）以上表彰奖励的加 10 分。

四、评定流程

（一）成立信用等级评定委员会。各级文化行政部门要成立本级信用等级评定委员会（以下简称：评委会），评委会主任一般由各级文化行政部门分管领导担任，副主任一般由文化市场科（室）负责人、文化市场综合执法机构负责人担任，成员由文化行政部门和综合执法机构相关人员、本区域内行业协会负责人或行业代表组成，评委会人数根据各地互联网上网服务营业场所规模自行确定。各级评委会成员名单报上级文化市场管理部门备案。

（二）自评初审。上网服务营业场所向所在县市（区）级评委会提交《河南省互联网上网服务营业场所等级评定自审表》及相关资料，县市（区）级评委会对申请单位所提交资料进行初审，提出初评意见，报所在省辖市审核。资料不完整的退回申请单位并说明理由。

（三）审定公示。省辖市评委会对县市（区）级文化行政部门上报的初评结果进行审核，确定评定结果（省直管县（市）直

接确定评定结果)。评定结果向社会公示,自公示之日起10个工作日内未收到异议的,将评定结果报省文化厅,并在政府有关网站上公布,颁发等级标识牌(具体式样另行通知)。公示期间存在异议的,视情况进行复查,并将复查结果向提出异议的单位回复。

(四) 备案抽查。省文化厅对各地上报评定结果进行备案,并对各地评定情况进行抽查,发现有问题的将通报全省,撤销相关评定等级结果。

(五) 动态管理。新设立的上网服务场所、B级以下的经营场所可每半年提交等级评定申请,各级评委会每半年进行一次等级调整评定,由省辖市评委会确定升降级结果,评定结果及时公布并挂牌。省文化厅对存在以下情节的单位,可做出撤销评定结果的决定:

1. 一年内累计受到文化市场管理部门两次以上停业整顿的行政处罚;
2. 发现多处不符合《评定标准》要求,足以影响定级结果,在提出整改意见之后,15日内未完成整改的;
3. 发生重大事故,在社会上造成恶劣影响的;
4. 营业面积、经营业态或其他因素发生重大改变,足以影响定级结果的;
5. 被新闻媒体曝光,在社会上造成恶劣影响的,撤销等级决

定，或直接认定为 C 级或者 D 级。

五、等级评定结果应用

各级文化行政管理部门和行业协会要加大对上网服务行业信用等级评定工作的宣传力度，积极推荐 A 级场所参加国内外行业交流会议、培训和评比活动，在评先评优、政策扶持、资金信贷等方面优先考虑和支持，支持参与基层公共文化服务。

（一）被确定为 A 级的场所，除被举报和重大节庆活动或专项行动检查以外，每年检查 2 次以上；

（二）被确定为 B 级的场所，每季度检查不少于 1 次；

（三）被确定为 C 级的场所，每月检查不少于 3 次；

（四）对 D 级场所要保持高压监管态势，每周至少必检 1-3 次，并纳入省级文化主管单位重点监管名单；

（五）C 级以下的场所，不得参加省以上协会评优活动；

附件：河南省互联网上网服务营业场所等级评定申报表

附件

河南省互联网上网服务营业场所等级评定申报表

单位（盖章）：

日期：

内容	要求	分值	评分标准	自评	考评
一、守法经营 (160分)	1.1 一年以内未受到行政处罚的	80	每次处罚扣20分，直至扣完		
	1.2 按照法规要求，各项证照齐全并在显著位置悬挂。（网络文化经营许可证、消防安全检查合格证、安全审核合格证、营业执照）	30	未悬挂或位置不显著，每项扣10分		
	1.3 按照要求安装技术监管软件	30	未安装扣30分，不能正常使用，扣10分		
	1.4 经营场所显著位置悬挂“未成年人禁止入内”“禁止吸烟”标识和举报电话	20	未悬挂或位置不显著，每项扣10分		
二、诚信经营 (50分)	2.1 一年内未出现不诚信行为影响行业形象	30	每发现1次或投诉经证实后扣10分		
	2.2 签订诚信经营承诺书	10	未签订诚信经营承诺书的不得分		
	2.3 场所内张贴有文明用语、正能量宣传图画	10	未落实的不得分		
三、安全经营 (90分)	3.1 消防通道畅通，消防设施齐全（符合消防安全规定，保持完备有效）	30	设施不全或不能正常使用，每项扣5分		
	3.2 成立安全应急小组，制定灭火和应急疏散预案，并悬挂墙上	20	未成立应急小组或未制定预案、未悬挂墙上，每项扣5分		
	3.3 按照灭火和应急疏散预案，定期组织消防演练（每年至少一次）并记录在案	10	每少一项扣5分		
	3.4 建立网络信息安全小组，制定信息安全管理制度并悬挂上墙	10	未建立网络信息安全小组，未制定信息安全管理制度、未悬挂上墙、未及时准确传达给员工每项扣5分		
	3.5 建立场内巡查制度，及时制止顾客违法上网行为	10	未建立巡场制度并落实的不得分		
	3.6 定期检测、维护、检修、消防设施，并做好相关记录	10	未建立检查评估机制扣5分，未建立安全管理档案扣5分		
四、培训教育 (40分)	4.1 对新上岗员工进行上岗前消防及网络安全培训	20	未落实的每项扣5分。		

	4.2 参加本区域文化行政单位及省网络文化协会组织的行业培训	10	未参加每少 1 项扣 5 分		
	4.3 对从业人员进行消防安全教育和培训并建立档案, 每半年一次	10	每发现缺一次扣 5 分		
五、环境服务 (110 分)	5.1 单机面积 (台/平方米) 5 平方米以上	20	2 平方米~3 平方米得 10 分, 3 平方米~5 平方米得 15 分; 2 平方米以下不得分		
	5.2 员工数量配置 (按照电脑台数/人 计算) 低于 30 台/人	20	50 台/人 ~ 30 台/人得 10 分; 50 台/人以上不得分		
	5.3 顾客离场桌上、座椅清理时间在 2 分钟以内	10	2 至 3 分钟, 得 5 分; 3 分钟发上的不得分		
	5.4 顾客服务即时应答	10	1 分钟内应答得 5 分, 1 分钟以上的不得分		
	5.5 营业面积绿化比例达 20% 以上	10	5%~20%, 得 5 分, 5% 以下的不得分		
	5.6 保持空气清新流通、无异味	10	空气污浊, 有异味 (含烟味) 每项扣 5 分		
	5.7 保持场所整洁、上网终端无灰尘, 定期消毒	20	发现 1 处不卫生或没做好第项扣 5 分		
	5.8 从业人员服务热情, 用语规范, 统一着装, 衣着干净、整齐	10	未达到要求不得分		
六、加分项目 (50 分)	6.1 投保“公众责任险”、“雇主责任险”、“场所财产险”等	10	未投保不加分, 如投保每项 5 分, 最高加 10 分		
	6.2 开展面向社会的公益活动, 参与公共文化服务	10	不参加不加分, 每次加 5 分; 最高加 10 分		
	6.3 与员工签订劳动合同并缴纳社会统筹	10	没有签不加分, 签订合同加 10 分,		
	6.4 提供创新服务 (如创业、培训、社群活动等)	10	没有不加分, 如有则每项加 2 分, 最高加 10 分		
	6.5 受到省级 (含省) 以上表彰奖励的加 10 分	10	省级 1 次加 5 分, 国家级 1 次加 10 分, 最高加 10 分		
总分	500 分		基础分 450 分, 加分项 50 分		

法定代表人:

联系电话:

经营地址:

河南省文化厅办公室

2018年6月15日印发

