

# 文化和旅游部司局函件

旅监管函〔2018〕187号

## 关于进一步加强全国旅游监管服务平台 推广应用的通知

各省、自治区、直辖市旅游发展委员会、旅游局，新疆生产建设兵团商务局（旅游局）：

为深入贯彻党的十九大精神，落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革要求，我部组织建设了全国旅游监管服务平台（以下简称监管服务平台），并于2018年7月1日全面启用。平台启用以来，各地积极推进监管服务平台落地工作，取得明显成效。福建、江苏、上海、辽宁等省市创新旅游政务服务模式，各项推进措施扎实有力。中青旅、携程国旅、春秋旅游、众信旅游等骨干企业主动适应监管新要求，率先与监管服务平台实现对接。但是，目前监管服务平台推进工作也存在一些问题，主要是：各地推进不平衡，部分省份推进不积极，一些企业认识不到位，使用不积极。下一阶段，各地要加大推进力度、加强效果考核，务必使监管服务平台“好使、好用，管住、管好”。现就进一步加强监管服务平台推广应用的有关工作要求如下：

### 一、全面完善“旅行社资质管理”功能

(一) 尽快完善旅行社相关基础信息。旅行社基础信息是通过平台开展有效监管和提供各项服务的基础，必须不折不扣全面完善。各地要根据监管服务平台内旅行社数量、分布，要求地市、县区旅游部门安排专人，持续督促辖区内旅行社完善“旅行社资质管理”功能模块中的企业信息，包括分支机构信息。要定期审核检查，将完善率低的地方和旅行社作为督办重点，2018 年底前正常经营的旅行社信息完善率要达到 100%。

(二) 全部通过监管服务平台开展审批业务。各地要将旅行社及其分支机构的设立、备案、变更、注销等业务全部纳入监管服务平台办理，已使用地方政务服务网办理业务并纳入考核的，应由省级旅游主管部门协调省级政务服务网与监管服务平台进行数据对接，监管服务平台技术团队将予以支持。

## 二、采取必要措施要求旅行社全面使用电子合同

(三) 要求旅行社以电子合同形式报送经营和财务信息。各地要依据《旅行社条例》第四十四条、第五十条等规定，要求未使用电子合同的旅行社使用电子合同进行网上签约，确保 2018 年底，旅行社全部使用电子合同。对于开业后连续六个月以上无电子合同数据的旅行社，要将其信息通报该社登记地的市场监管部门。

各地要将电子合同作为旅行社报送经营和财务信息等统计资料的主要方式，与团队名单表、旅行社统计季报和年报等信息相互比对，作为旅行社各项排序评级和客源招徕奖

励的主要依据。

(四) 大型旅行社企业资源计划系统(简称 ERP 系统)要与监管服务平台对接电子合同。要求重点旅行社通过对接 ERP 系统的方式实时将电子合同数据上传监管服务平台。积极引导已经使用第三方电子合同系统的旅行社授权第三方按照监管服务平台的技术规范进行对接,嵌入全国统一的合同编码和二维码,并将电子合同的结构化数据及带 CA 证书的签约合同电子文件实时上传监管服务平台。

### 三、强化团队名单表的有效填报

(五) 实现出境团队名单表填报全覆盖。为高效、妥善应对境外涉旅突发事件,更好地保障中国游客在境外旅游时的合法权益,各地要按照《中国公民出国旅游管理办法》的有关规定,要求所有出境旅游团队“一团一报”,确保 2018 年底出境团队名单表在监管服务平台的填报实现全覆盖。

(六) 加强国内游、入境游团队信息备案和对接。各地要多措并举,引导旅行社在监管服务平台备案团队信息。对于部分省级旅游部门自建的已与公安、交通等单位共享数据并实现国内游、入境游团队备案功能的地方平台,可以申请与监管服务平台对接上传团队信息,监管服务平台“回传”相关团队信息。

(七) 指导旅行社稳妥切换赴俄、赴台团队信息填报平台。赴俄团体免签团队和赴台湾地区旅游团队自 9 月 1 日零时起在监管服务平台“团队管理”模块填报,各地要认真指导旅行社做好平台切换工作,防止因平台切换造成无法出团

等问题。9月1日零时后，由上海金棕榈公司运营维护的“全国旅游团队服务管理系统”原则上停止使用。

（八）确保导游执业信息与团队信息联动。各地旅游主管部门要依托电子导游证有效开展动态监管工作，对导游提出的信息变更、执业地变更等申请，及时予以核实确认，保障导游顺利执业，实时掌握导游执业状况。要严格要求旅行社按照《旅行社条例实施细则》《导游管理办法》等安排带团导游和领队，出境社需与领队签订不少于一个月的劳动合同，不能借用领队出团。要完整填报团队导游和游客信息，做到“一人一填”，引导参团游客通过“全国旅游服务”微信号对导游服务进行评价，促进导游提升服务质量。

#### 四、加强监管服务数据共享和数据安全保障

（九）积极满足跨部门政务服务数据共享需求。组织技术力量支持省级工商信用信息系统将已经多证合一的旅行社分支机构数据以对接方式传送给监管服务平台。协调技术力量支持省级政府信用部门与监管服务平台对接共享旅行社企业奖惩信息，支持省级电子证照库系统与监管服务平台对接共享旅行社业务许可证、分支机构备案登记证、电子导游证等证照数据。

（十）高度重视数据对接及使用过程中的安全保障。树立数据安全意识，加强对监管服务平台中涉及国家利益、公共安全、商业秘密、个人隐私等重要信息的保护和管理，强化数据使用方责任，加强共享数据使用管理，切实保障数据安全。

## 五、进一步加强监管服务平台推广应用的组织实施

(十一) 加强组织领导。各地要高度重视监管服务平台推广落地工作，使之成为提升事中事后监管效能、强化政务服务能力的重要抓手。要成立监管服务平台协调工作小组，制定监管服务平台落地的时间表，完善工作机制，责任到人，强化工作责任，确保各项任务措施按时落实到位。

(十二) 加强督查考核。各地要充分发挥督查考核的导向作用，建立健全监管服务平台推广使用督查考核机制。我部将建立监管服务平台推广落地情况通报机制，表扬先进、督促后进，并将电子合同签约率等主要指标纳入省级政府质量考核。各地要将监管服务平台推广使用情况纳入旅游部门年度绩效考核。

(十三) 加强执法检查。各地要把旅行社电子合同使用情况、团队数据填报和导游打开“全国导游之家”APP 执业情况列入检查事项，作为日常执法检查的重点，增加对不规范企业的检查频次，必要时部署专项整治行动。

(十四) 加强宣传培训。各地要强化监管服务平台政务属性，多渠道、跨媒介广泛宣传使用监管服务平台的先进单位，持续开展对行管人员、质监队伍和旅游企业的线上线下培训，使相关主体会用、愿用、善用监管服务平台的各项功能。

(十五) 加强信息报送。各地要指定专人，定期汇总、分析本地区监管服务平台推广应用情况，及时将遇到的问题、有效的工作做法和建议报送监督管理司。

- 附件：1. 监管服务平台地方推广经验通报
2. 通过全国旅游监管服务平台开展赴台游领队  
证业务办理要求
3. 通过监管服务平台填报赴俄团体免签团队准  
备工作要求



(联系人：伍兴红，65201323；黄海亮，65201303)

## 附件 1

# 监管服务平台地方推广经验通报

监管服务平台自 2017 年 7 月在六省市试点运行、2018 年 7 月 1 日全面启用以来，各地按照工作部署和时间节点积极推进，成效明显。现将一些省市在推行过程中的经验做法通报如下，供各地参考借鉴。

### 一、辽宁省建立领导小组，全面推行行政审批网上办理

辽宁省旅发委成立监管平台推广工作领导小组，印发《关于做好全国旅游监管服务平台推广使用工作的通知》，在建立健全推广应用管理机制上下功夫。一是建立专人负责制。省、市、县（区）旅游主管部门均由专人负责监管服务平台管理，每天按时登陆系统查看平台情况，及时作出处理。二是建立逐级跟踪督办机制。对监管服务平台中即将超出办理限期的审批事项及时发出督办通知，确保审批时效。三是建立绩效考核制。辽宁省旅发委将监管服务平台使用情况纳入对各市旅游委的年度绩效考核，通过省、市、县（区）三级联动机制，定期通报平台推广应用情况。要求各地全部在线办理旅行社及其分支机构的设立、变更工作，通过监管服务平台全面开展电子合同签订和出境团队审核工作。

### 二、上海市以点带面，推动大型旅行社对接监管服务平台

上海市旅游局以大型旅行社为切入点，通过现场会和操作培训，有针对性地协调多家大型旅游企业开展平台对接工

作，通过典型示范方式鼓励企业积极对接。2018年6月，上海市旅游局在春秋国旅所在地的春秋国际大厦召开现场会，上海市大型旅行社负责人全部参会，现场会作为平台技术的“上门服务”和春秋国旅的“经验分享”，切实展现了监管服务平台在便于企业自身管理方面的优势，反响良好。在大型旅行社的示范引领下，各旅行社纷纷响应，监管服务平台的知晓率和使用度明显提升，上海携程、春秋等大型旅行社已完成对接，众信等旅行社正在积极开展对接工作。

### **三、江苏省强化责任落实，重点抓好旅行社基本信息完善**

江苏省旅游局以完善旅行社基础信息为抓手，扎实开展监管服务平台的推广使用。一是以会议、培训形式进行动员部署，做到全省旅行社培训的全覆盖，并明确从9月1日开始，江苏省旅行社资质审批、旅行社分社设立，不再接受纸质材料。二是通过约谈整改、日常通报等有效措施提高完善率。对尚未完善信息的旅行社，下发书面整改通知，约谈旅行社负责人，并按日将旅行社资质完善情况通过微信、QQ发送至各地市旅游主管部门，传导压力、增强动力，形成有效竞争。三是推行监管服务平台与政务服务网对接，促进旅行社信息完善。2017年底江苏省政务“一张网”与监管服务平台完成对接，实现“应上尽上、全程在线”，凡是新设立的旅行社，旅行社变更、注销等均在监管服务平台上进行，大力推动旅行社基本信息的完善。截至2018年8月9日，江苏省2683家旅行社基本信息完善率为91.76%，261家出境



游组团社基本信息完善率达到 98.08%。

#### **四、福建省强化督导惩戒，全面推进监管服务平台使用**

福建省旅发委印发《关于全面使用全国旅游监管服务平台的通知》，全面推行监管服务平台。一是组成专门督导组，分赴各地进行专项督查指导。二是把旅行社团队数据的填报和电子合同使用工作列入“双随机”抽查事项清单，作为日常执法检查的重点，对落实辖区旅行社数据填报和电子合同使用工作不力的旅游部门，在省委省政府对各地政府质量强市（县区）考核和“文明城市”“文明单位”等考核评价时予以扣分；在旅游方面评先评优和有关激励政策上予以否决。三是对旅行社不按规定及时、完整填报组团数据和电子合同的，取消旅行社（含分公司、分社、网点、员工）评先评优和晋级资格；取消旅行社（含分公司、分社、网点）入闽旅游奖励申报资格，且三年内不予申报。

## 附件 2

# 通过全国旅游监管服务平台开展 赴台游领队证业务办理要求

自 2018 年 9 月 1 日零时起，赴台湾地区旅游团队开始在监管服务平台“团队管理”模块填报，实现赴台游领队执业信息与赴台团队信息联动，现定于 8 月 20 日起在监管服务平台办理赴台游领队证业务，具体事项与要求如下：

### 一、业务办理类型

#### （一）新办、注销赴台游领队证

组团社通过监管服务平台“导游业务-赴台领队申请管理”批量提交新办或注销申请。

#### （二）换发赴台游领队证

赴台游领队证有效期届满前三个月内，组团社可提出到期换发申请。

#### （三）损坏换发、遗失补办

损坏换发应提供损坏的领队证原件；遗失补办需要提供领队证遗失作废登报（省级以上报纸）证明材料。上述材料应由省级旅游主管部门通过线下提交文化和旅游部监督管理局。

### 二、业务办理流程

#### （一）组团社申请

组团社通过“全国旅游监管服务平台”提出赴台游领队证注销、新办、换发的申请。

## **(二) 省级旅游主管部门审查**

省级旅游主管部门进行资格审查，作出通过或不通过的决定。

## **(三) 文化和旅游部审核**

监督管理司根据省级旅游主管部门审查的结果，作出审核通过或不通过的决定。

## **(四) 制证、寄送**

审核通过后，省级旅游主管部门应收回注销和换发的旧证，并提交至文化和旅游部监督管理司销毁。监督管理司根据审核结果制作赴台游领队证，并在收回旧证后发放新证。

## **三、有关要求**

**(一) 按时完成赴台游领队证申请换发工作。**自8月20日起，文化和旅游部将通过“全国旅游监管服务平台”办理赴台游领队业务，不再接收省级旅游主管部门线下申领材料。

8月20日-11月30日，各组团社要通过监管服务平台完成本社现有赴台游领队人证的换发。此次完成换发的赴台游领队证将生成新的编号和有效期限，须按照新办流程进行办理操作。在此期间，组团社填报赴台游团队信息时，可在系统中自行选填具有赴台领队证的导游。

自12月1日起，组团社填报赴台游团队信息时只能勾选在监管服务平台已完成赴台游领队证新办和换发的导游人员。

**(二) 严格资格审查，做好业务培训和考核。**根据《大陆居民赴台湾地区旅游领队证人员管理办法》第三条的规定，

省级旅游主管部门应当对申领人员进行资格审查、业务培训和考核。在审核环节，各省级旅游主管部门应严格审查，落实把关责任。

**(三)做好赴台游领队人员的管理。**根据《旅行社条例》、《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》、《大陆居民赴台湾地区旅游领队证人员管理办法》等相关规定，省级旅游主管部门及组团社，应定期对已经取得赴台游领队证的人员加强相关法规政策培训，并建立相应的管理制度。

## 附件 3

# 通过监管服务平台填报 赴俄团体免签团队准备工作要求

自 2018 年 9 月 1 日零时起，赴俄团体免签团队在全国旅游监管服务平台（以下简称监管服务平台）“团队管理”模块填报，现将有关准备工作要求如下：

### 一、汇总赴俄团体免签旅行社信息

各地旅游主管部以省、自治区、直辖市为单位，按附件要求汇总本地赴俄团体免签旅行社，并于 2018 年 8 月 22 日前以电子版和纸质版形式上报到监管司，电子邮箱 ldc@mct.gov.cn。要求辖区内赴俄团体免签资质的旅行社 9 月 1 日前在监管服务平台完成企业信息完善工作（包括分支机构）。

### 二、启用确认赴俄团体免签旅行社的监管服务平台帐号

各地旅游主管部门要确保辖区内赴俄旅行社已有监管服务平台帐号，并可正常登录对应旅行社业务模块。对于尚未有帐号的旅行社，请及时予以开通，保证相关旅行社在 9 月 1 日起能正常开展赴俄业务填报工作。

### 三、督促赴俄旅行社完成导游签约和领队备案工作

监管服务平台将严格按照“出境社需与领队签订不少于一个月的劳动合同，不能借用领队出团”的规定，在赴俄团队填报时系统不能选择非本社签约的导游备案成领队。鉴于目前赴俄旅行社普遍存在领队借用问题，请各地旅游主管部

门切实督促赴俄旅行社做好导游签约和领队备案工作，避免赴俄团体免签团队在全国旅游监管服务平台“团队管理”模块无法填报和无法按时出团。

监管服务平台在“导游管理”模块提供了提供导游机构变更功能，操作流程简易说明如下：

- 1、导游登录平台后申请解除或终止合同；
- 2、原所在旅行社对合同解除或终止的申请进行审核；
- 3、导游与新所在旅行社线下签署新合同后，登录平台选择“变更所在机构”功能；
- 4、导游确认个人基本信息，上传与新所在旅行社签订的合同等资料并提交申请；
- 5、新所在旅行社对导游的变更申请进行审核确认；
- 6、新机构所在旅游主管部门对导游的变更申请进行审批确认。

## \_\_\_\_\_省赴俄资质旅行社信息上报表

序号	省份	旅行社中文名称	旅行社英文名称	许可证号	统一社会信用代码	赴俄业务负责人姓名	座机电话	手机	QQ号	邮箱
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										