

# 文化和旅游部司局函件

旅监管函〔2018〕146号

## 关于全面启用全国旅游监管服务平台的通知

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）：

为深入贯彻落实党中央、国务院关于深化“放管服”的改革要求，全面提升现代治旅能力，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），定于7月1日在全国推广使用，现将有关事项通知如下：

### 一、提高站位 深化认识

（一）指导思想。全面深入贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照党中央、国务院关于深化“放管服”的部署要求，以增强旅游综合监管服务能力为主线，努力构建全国一盘棋的旅游市场监管格局，助力优质旅游发展，满足人民日益增长的美好生活需要，进一步彰显旅游的民生价值。

（二）工作目标。推动监管服务平台使用全覆盖，整合构建

国家、省、市、县四级互联的网上政务平台，实现监管服务“社会化、扁平化、实时化、常态化、智能化”。有效打破信息孤岛，推进旅行社和导游等相关政务服务“一网通办”，推动监管信息横向打通、监管力量纵向联动，统筹资质监管、信用监管和大数据监管，着眼于解决当前旅游市场秩序与让人民群众更加满意的目标不相适应的矛盾，着力补齐行业监管短板，打造旅游市场综合监管新格局，为发展优质旅游提供强大支撑。

## 二、建立健全线上行业监管服务组织体系

（三）明确省、市两级旅游主管部门在监管服务平台的系统管理员。按照“统一平台，分级管理；线上线下分工一致，各负其责”的原则，省、市旅游主管部门要选派责任心强、熟悉信息系统和部门职能分工的人员担任系统管理员。系统管理员负责按照职能分工，在监管服务平台添加或删除本级使用人员的账号并分配和调整其权限、添加或删除下级旅游主管部门系统管理员。原则上省级系统管理员不超过2人，市级为1人。2018年6月15日之前，各地要确定并填写省、市两级系统管理员信息表（详见附件一），报文化和旅游部监督管理司备案。平台技术团队为各省系统管理员统一配置工作账号，并组建微信或QQ工作交流群。

（四）系统管理员梳理本级使用人员账号并明确权限。因各地在换发电子导游证工作中，已为相关人员添加了账号、授予了权限，各省、市两级系统管理员于7月1日之前按照实际工作职责，在平台完成本级已有帐号的梳理、调整和新账号的添加、授

权。市级系统管理员要完成辖区内县级系统管理员的账号添加，县级系统管理员完成本级使用人员账号的添加和授权，各层级均要实现“线下谁负责，线上谁操作”。

（五）在线生成团队名单表“审核专用章”。有出境团队审核权限的地方旅游主管部门系统管理员于7月1日前在监管服务平台“权限管理”功能模块中申请生成“×××旅游委（局）旅游团队名单表审核专用章”并通知辖区内出境社系统管理员申请生成“×××旅行社团队名单表报送专用章”。

### 三、“一网通办”旅行社资质相关业务

（六）督促旅行社在监管服务平台上完善企业信息。各地要督促辖区内具备独立法人资格的旅行社于7月1日前在监管服务平台“旅行社资质管理”功能模块中完善企业信息，包括分支机构信息。

（七）在线办理旅行社及其分支机构的设立、备案、变更、注销等工作。自7月1日起，各地应通过监管服务平台开展旅行社和边境旅行社的许可、旅行社的信息变更和注销及新设立分社和服务网点的备案等工作。已使用地方政府政务网开展旅行社及其分支机构的设立、备案、变更、注销等工作并纳入考核的，应尽快协调地方政务网与平台进行数据对接等相关工作。已施行“多证合一”的省市需要尽快协调省级工商共享平台与监管服务平台实现对接，在省级层面实现信息自动推送、导入、转换。

(八) 调整旅行社经营许可证等证照的样式规格。为统一旅行社许可证样式规格，各地要按照 A3 和 A4 规格尽快更换旅行社许可证及备案登记证的尺寸及内容，并联系平台技术团队做好通过平台打证的准备工作。在证件更换过渡期，如采用原版证照样式打印，须使用监管服务平台分配的旅行社许可证编号。

(九) 及时核验申请出境旅游业务经营许可旅行社的行政处罚信息。自 7 月 1 日起，文化和旅游部将直接通过平台线上受理旅行社提出的出境旅游业务经营许可、变更、注销的申请，不再通过省级旅游主管部门转报和接收纸质申请材料。各级旅游主管部门将同步获得本辖区内所有出境社的相关信息。省级旅游主管部门在辖区内旅行社经营出境旅游业务经营许可的申请被受理后，应在 5 个工作日内核验其提交的“连续两年未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的承诺书”的真实性。出境旅游业务经营许可证将通过邮寄的方式直接寄给申请旅行社。

#### 四、进一步加大电子导游证推广使用

(十) 督促导游开启“全国导游之家”APP 带团。依据《导游管理办法》，导游应在监管服务平台申领电子导游证，并在执业过程中携带电子导游证、佩戴导游身份标识、开启“全国导游之家”APP。各地要督促旅行社在监管服务平台上传带团信息，检查导游在执业过程中 APP 的打开情况。对执法检查中发现的两次以上未打开 APP 执业的导游，依据《导游管理办法》予以处罚。

导游打开 APP 及带团的信息等将记入导游的执业档案，作为导游星级评价的一项重要依据。

(十一) 指导旅行社及时备案领队。指导旅行社按照申领电子导游证的有关要求，在“导游管理”功能模块中及时对电子导游证申请人的信息予以核实确认，出境社及时完成领队备案工作。赴台领队依据《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》由相关部门指定。

## 五、稳妥有序切换团队系统

(十二) 要求出境社在监管服务平台填报出境团队信息。自 7 月 1 日起，改为旅行社在监管服务平台自行打印四联单出境团队名单表，不再使用“全国旅游团队服务管理系统”填报，不再统一配发纸质名单表。着力落实“一团一报”要求，各旅游主管部门与出境社使用电子签章在“团队管理”模块中审验和填报，不再线下盖章审验和备案出境专用章。出境社直接用 A4 纸彩色打印 2 份签章后的《中国公民出境旅游团队名单表》提交出入境管理部门。我部已向公安部通报出境游团队名单表变化情况，出境社领队带团出境时，如因新版团队名单表查验受阻，可致电公安部出入境管理局 24 小时值班电话 010-66266400。

(十三) 引导旅行社及时在监管服务平台备案国内和入境团队信息。积极开展旅行社备案国内游、入境游团队信息的培训，提高旅游团队信息在团队模块中的填报率。将团队信息作为旅行社统计调查信息的基础数据，并作为年度排序、有关评比和奖励

的重要依据。

(十四) 指导旅行社做好赴台、赴俄团队信息填报的平稳过渡。赴台和赴俄团队自 9 月 1 日起在监管服务平台“团队管理”模块填报，切换前沿用原《大陆居民赴台湾地区旅游团名单表》和《中国公民赴俄罗斯旅游团队名单表》走线下盖章流程。9 月 1 日后，原“全国旅游团队服务管理系统”将停止使用。

(十五) 推动旅行社企业资源计划系统(以下简称 ERP 系统)与监管服务平台的对接。鼓励旅行社通过 ERP 对接方式在监管服务平台自动填报团队信息，切实减少填报工作量。有需求的旅行社可在监管服务平台上填写本社 ERP 的有关信息，平台技术团队提供免费对接服务。

(十六) 支持团队数据回传地方。各地旅游局均可以根据权限在监管服务平台查询、下载本辖区团队信息。使用数据对接方式“上传”国内团队名单表的地方平台，可以申请与监管服务平台对接“团队管理”功能，由监管服务平台“回传”出境团队数据给地方平台。对于部分已与公安、交通委等部门系统完成对接并实现国内游团队备案功能的地方平台，应将数据同步上传给监管服务平台。

## 六、着力推广使用电子合同

(十七) 加快建设在线“全国旅游示范合同库”。监管服务平台已将原国家旅游局和原工商总局推出的全国旅游示范合同生成为在线合同模板。各地如有自行制定的旅游示范合同，可通过

“电子合同管理”模块中的“示范合同上传”功能提交 word 版，监管服务平台技术团队将集中进行模板化处理。

(十八) 督促旅行社报送电子合同等经营和财务信息。依据《旅行社条例》有关规定，要求旅行社在监管服务平台签订或实时上传电子合同，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、旅行社季报和年报相互验证，作为旅行社排序、奖励的主要依据。监管服务平台提供电子合同 CA 认证（即电子商务认证中心认证）及验真功能，降低签约信用成本，支持旅行社在 ERP 系统选择行程产品和游客名单后自动在平台生成电子合同供游客签署，并可打印提供给游客。

(十九) 着力建设全国统一的“旅游电子合同库”。监管服务平台将为每一份旅游电子合同分配唯一的合同编码和二维码。各地要积极推动未使用电子合同的旅行社使用监管服务平台“电子合同管理”功能，推动已使用电子合同的旅行社与监管服务平台对接，实现电子合同的数据实时上传以及统一的电子合同编码和二维码的嵌入。履行监管责任的有关部门与合同签订主体可通过合同编码或二维码查验旅游合同。平台运营方将建立健全数据安全保障机制。

## 七、完善推广案件执法模块

(二十) 加快推进案件处理情况录入上传工作。要尽快将 2017 年全年及 2018 年以来处理的案件录入上传至监管服务平台，录入上传案件时要做到图像清晰、证据完整、描述清楚、流程合理，

并做好纸质档案保管工作。

(二十一) 稳步推进案件执法模块的使用。要总结试点经验，要及时发现“案件管理”功能模块使用过程中存在的问题，提出修改建议。推动“案件执法”模块对内与“全国旅游监管 APP”、“导游管理”和“资质管理”模块建立数据通道，对外与全国企业信用信息公示系统和发改委信用中国平台共享信息。

## 八、组织保障和责任落实

(二十二) 加强组织领导。建设使用监管服务平台是落实党中央、国务院“放管服”改革要求、适应“互联网+政务服务”发展趋势的具体举措。各省市旅游主管部门要充分认识建设监管服务平台的重要意义，增强大局意识，做好平台推广使用的组织领导，确保工作落实。

(二十三) 做好共建共享。监管服务平台的建设使用没有先例可循，需要在使用中及时发现问题、解决问题，不断完善平台功能，逐步优化使用体验。各地旅游主管部门要主动了解行业需求，及时汇总有关意见，共同推动监管服务平台建设。

(二十四) 加强宣传引导和培训。要及时回应行业关切，增进游客对平台的了解和支持，为平台落地营造良好的氛围。及时总结经验，创新推广思路，加强对旅行社、导游培训辅导，提供网上咨询和现场指导，使监管服务平台真正成为便企利民的德政窗口。



附件：省、市两级系统管理员信息统计表

文化和旅游部监督管理司（代章）



（联系人：伍兴红 65201323， 袁璟 65201330）

附件 1:

### 省、市级系统管理员信息统计表

填报单位：旅游（委）局（盖章）

2018 年 月 日

省份 / 城市	姓名	部门及职务	手机号	微信号

注：请以省级为单位统一报送