附件1

旅办发〔2017〕172 号

**国家旅游局办公室关于在北京、上海、江苏等六省市启用全国旅游监管服务平台有关事宜的通知**

北京、上海、江苏、浙江、湖北、云南省（直辖市）旅游发展委员会、旅游局：

为贯彻落实国务院简政放权的有关精神，落实《国务院办公厅关于加强旅游市场综合监管的通知》（国办发〔2016〕5号）有关要求，加快形成全国一盘棋的旅游市场监管服务格局，不断增强“放”的力度，强化“管”的能力，提升“服”的水平，助力全域旅游发展，国家旅游局经过广泛调研，决定建设“全国旅游监管服务平台”（以下简称全国监管平台）。目前，全国监管平台一期工程--全国导游公共服务平台、全国旅游投诉举报管理系统已建成并投入使用，二期工程也已建成上线。为使全国监管平台使用工作更加平稳有序，在前期征求意见、开展培训的基础上，定于2017年7月率先在北京、上海、江苏、浙江、湖北、云南等六省市启用全国监管平台二期工程功能模块工作。现将有关事项通知如下：

一、主要工作任务

全国监管平台二期工程已上线的功能模块包括：旅行社资质管理、团队管理、电子合同管理、权限管理等，并已实现与工商总局“国家企业信用信息公示系统”、发改委“全国信用信息共享平台”的联通，将更加便利市场主体的公平有序进入，进一步强化联合惩戒。

（一）建立健全线上行业服务监管组织体系，明确系统管理员，按工作职责配置账号和权限

**1. 明确省、市两级系统管理员**。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，各地要选派责任心强、熟悉信息系统和部门职能分工的人员担任省、市旅游主管部门的系统管理员。系统管理员负责按照职能分工，在全国监管平台上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。7月5日前，请各地确定并填写省、市两级系统管理员信息表（详见附件1），报国家旅游局监管司备案，由全国监管平台技术团队进行统一配置后，邀请其加入全国监管平台系统管理员微信工作交流群。

**2. 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，请新确定的各省、市两级系统管理员于7月14日前，登陆全国监管平台，按照实际工作职责，完成本级使用人员账号的梳理、调整和新账号的添加和授权，市级系统管理员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。

（二）督促旅行社在全国监管平台上完善企业信息，摸清全国旅行社、导游情况，协助开展电子导游证换发

当前，旅行社、导游信息分散，普遍存在家底不清、情况不明的问题。请各地督促辖区内具备独立法人资格的旅行社于7月14日前，在全国监管平台“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）后，按照国家旅游局有关换发电子导游证的要求，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。

（三）有序开展旅行社资质管理网上办理工作

按照国务院“放管服”改革的有关要求，全国监管平台在二期工程重点建设了“旅行社资质管理”功能模块，实现了旅行社经营业务许可事项网上受理、网上办理、网上反馈，办理进度和办理结果可在网上实时查询。

**1. 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14日起，国家旅游局将直接通过全国监管平台线上受理旅行社提出的出境旅游业务经营许可的申请，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。请省级旅游主管部门在获得辖区内旅行社申请出境旅游业务经营许可的信息后，5个工作日内及时核验其提交的“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，便于国家旅游局依法作出决定。许可证将通过邮寄的方式直接寄给申请的旅行社。

**2. 开展网上办理新设立旅行社和旅行社及其分支机构的备案、变更、注销等工作**。为进一步便利市场主体的准入，进一步提高从准入到事中事后监管的效能，尽快建立全程可视、可控、可追溯的电子化审批管理模式，实现纵向联动、横向打通的全国一盘棋格局。各地应自7月21日起，通过全国监管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，请尽快协调地方政务网与全国监管平台进行技术对接等相关工作，以实现政务网与全国监管平台数据的互联互通。

（四）改革“团队管理”方式，提高数据归集效率，切实减轻地方旅游主管部门和旅行社负担

在总结经验的基础上，全国监管平台的“团队管理”功能模块，一是将广泛采用与旅行社ERP系统免费对接的方式，实现团队数据的直接导入；二是将采用电子签章技术生成团队名单表，供各地免费使用；三是将通过与我外交、边检部门及旅游目的地国家和地区入境管理部门进行数据共享等措施，减轻旅游部门、旅行社的工作负担，有效提高通关效率，确保团队名单表的真实有效。

**1. 及时确认团队名单表“审核专用章”，督促旅游社及时确认团队名单表“报送专用章”。**全国监管平台的“团队管理”将不再需要旅游主管部门和旅行社的线下签章，改由全国监管平台自动为各级旅游部门和旅行社生成“×××旅发委（旅游局）旅游团队名单表审核专用章”和“×××旅行社团队名单表报送专用章”。请各地旅游部门于7月14日前，由本级系统管理员通过国家旅游局官网（www.cnta.gov.cn）进入全国监管平台，在“权限管理”功能模块中申请生成“×××旅发委（旅游局）旅游团队名单表审核专用章”，并通知旅行社系统管理员申请生成“×××旅行社团队名单表报送专用章”。

**2. 采取有效措施，督促出境社依法填报出境团队信息，引导旅行社及时备案国内和入境团队信息**。根据《中国公民出境旅游管理办法》的规定，组团社需一团一报《中国公民出境旅游团队名单表》。旅游团队信息归集得越全面、准确、及时，越有利于各级政府和旅游部门妥善处理各类突发事件，对提高旅游监管服务的效能有重要意义。请各地督促需要通过ERP对接的旅行社于8月4日前，通过ERP与全国监管平台进行数据对接报送团队信息（需要通过ERP对接的旅行社，请通过全国监管平台填写ERP的有关信息，由全国监管平台技术支持团队进行免费对接）。自8月4日起，请各地督促没有完成数据对接的旅行社通过国家旅游局官网（www.cnta.gov.cn）进入全国监管平台的“团队管理”模块使用表格导入等方式开展《中国公民出境旅游团队名单表》的填报工作。同时，请采取激励措施，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全国监管平台上的填报率。国家旅游局将把团队信息作为旅行社统计信息的参考，并作为年度百强排序的依据。

（五）利用信息技术，规范旅游示范合同的使用，提升行业监管效能

为便利旅行社规范使用旅游部门和工商部门制定的旅游示范合同，保护旅游者合法权益，节约成本，全国监管平台建设了“电子合同管理”功能模块，以构建“全国旅游示范合同库”和全国统一的“旅游电子合同库”，向广大游客提供旅游合同验真功能，确保旅游合同签订主体合法、内容真实且可追溯。

**1. 建设“全国旅游示范合同库”。**全国监管平台已将国家旅游局和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，请于7月14日前通过“电子合同管理”模块中的“示范合同上传”功能提交word版，全国监管平台技术团队将集中进行模板化处理，以便旅行社调取使用。

**2. 建设全国统一的“旅游电子合同库”。**为保障广大游客的合法权益，以利于旅行社强化内部管理，提升行业监管和执法效能，国家旅游局制定了“旅游电子合同编码和二维码”规则，将通过全国监管平台为每一份旅游电子合同分配唯一的合同编码和二维码。请各地一要督促已使用电子合同的旅行社于8月4日前，与全国监管平台进行系统对接（对接的旅行社请通过全国监管平台填写电子合同系统的有关信息），实现合同编码和二维码的嵌入，及电子合同的上传；二要积极推动未使用电子合同的旅行社使用全国监管平台“电子合同管理”功能，尽快建成全国统一的“旅游电子合同库”。届时，各级旅游主管部门和广大游客可通过合同编码或二维码查验旅游合同。

 二、工作要求

（一）高度重视，加强组织。开发建设全国监管平台，是贯彻实施“515战略”、适应“互联网+政务服务”发展趋势的必由之路，是提高监管效率、强化服务能力的重要举措，是落实2017年全国旅游工作会议要求、实施旅行社体制改革的具体行动。各省市要充分认识建设全国旅游监管服务平台的重要意义，增强全国一盘棋的大局意识，高度重视平台使用工作的组织领导，明确相关责任人和部门，制定路线图和时间表。

（二）稳中求进，狠抓落实。全国监管平台着眼于便利旅行社资质管理、简化出境名单表、打通全国数据等多项措施，时间紧、任务重，需要各地稳妥施策、全力推进。要对平台使用工作的各项任务和措施，抓紧出台细化方案，加强对实施过程的跟踪监测，制定周密的应对预案，力求措施落地、取得实效。

（三）直面问题，建言献策。全国监管平台的开发使用，没有成熟先例可循，没有现成套路可走，需要首批启用的省市在使用中及时发现问题、反馈问题，为全国监管平台的持续优化完善提供意见建议，为全国监管平台的全面推广应用积累宝贵经验。各省级旅游主管部门要主动了解行业需求，及时汇总有关意见统一向国家旅游局监督管理司反馈。

三、联系方式

在全国监管平台使用过程中，各省市旅游主管部门如有试点相关政策问题，可咨询国家旅游局监管司工作人员；如有平台相关技术问题，请拨打服务热线或微信咨询技术团队，也可以在平台首页查看“使用指南和教学视频”。

（一）联系人员

国家旅游局监管司：伍兴红（65201323） 袁璟（65201330）

技术支持及微信： 付强（jeryfupku） 陈增（kingplus-DC）

服务热线：12301-1-4

传真：010-65201355

（二）全国监管平台进入路径

1. 登录国家旅游局官网[www.cnta.gov.cn](http://www.cnta.gov.cn)；

2. 在首页点击“全国旅游监管服务平台”进入。

建议使用Chrome或360浏览器。

附件：1. 省、市级系统管理员信息统计表

2. 全国监管平台推进工作时间表

国家旅游局办公室

 2017年6月 日

附件2：

**省、市级系统管理员信息统计表**

填报单位： 旅游发展委员会（旅游局）（盖章） 2017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。

**全国监管平台推进工作时间表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **通知内容** | **工作任务** | **时间要求** |
| **（一）建立健全线上行业服务监管组织体系，明确系统管理员，按工作职责配置账号和权限。** | **1. 明确省、市两级系统管理员。**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，各地要选派责任心强、熟悉信息系统和部门职能分工的人员担任省、市旅游主管部门的系统管理员。系统管理员负责按照职能分工，在全国监管平台上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。7月5日前，请各地确定并填写省、市两级系统管理员信息表（详见附件一），报国家旅游局监管司备案，由全国监管平台技术团队进行统一配置后，邀请加入全国监管平台系统管理员微信工作交流群。 | 1. 选定系统管理员；
2. 省级旅游主管部门填写省、市两级系统管理员信息表，报送国家旅游局监管司。
 |  7月5日前 |
| **2．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，请新确定的各省、市两级系统管理员7月14日前，登陆全国监管平台，按照实际工作职责，完成本级使用人员账号的梳理、调整和新账号的添加和授权，市级系统管理员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。 | 1．省、市两级系统管理员完成本级使用人员账号的梳理、调整和新账号的添加和授权；2．市级系统管理员完成辖区内县级系统管理员的账号添加；3．县级系统管理员完成本级使用人员账号的添加和授权。 | 7月14日前 |
| **（二）督促旅行社在全国监管平台上完善企业信息，摸清全国旅行社、导游情况，协助开展电子导游证换发。** | 请各地督促辖区内具备独立法人资格的旅行社于7月14日前，在全国监管平台“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）后，按照国家旅游局有关换发电子导游证的要求，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。 | 1．督促辖区内具备独立法人资格的旅行社在全国监管平台上完善企业信息（包括分支机构信息）后，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。 | 7月14日前 |
| **（三）有序开展旅行社资质管理网上办理工作。** | **1．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14日起，国家旅游局将直接通过全国监管平台线上受理旅行社提出的出境旅游业务经营许可的申请，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。请省级旅游主管部门在获得辖区内旅行社申请出境旅游业务经营许可的信息后，5个工作日内及时核验其提交的“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，便于国家旅游局依法作出决定。许可证将通过邮寄的方式直接寄给申请的旅行社。 | 1．在全国监管平台上获得辖区内旅行社申请出境旅游业务经营许可的信息后，5个工作日内及时核验其提交的“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。 | 7月14日起 |
| **2．开展网上办理新设立旅行社和旅行社及其分支机构的备案、变更、注销等工作。**为进一步便利市场主体的准入，进一步提高从准入到事中事后监管的效能，尽快建立全程可视、可控、可追溯的电子化审批管理模式，实现纵向联动、横向打通的全国一盘棋格局。各地应自7月21日起，通过全国监管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，请尽快协调地方政务网与全国监管平台进行技术对接等相关工作，以实现政务网与全国监管平台数据的互联互通。 | 1．在全国监管平台上开展网上办理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。2．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，请尽快协调地方政务网与全国监管平台进行技术对接等相关工作，以实现政务网与全国监管平台的数据互联互通。 | 7月21日起 |
| **（四）改革“团队管理”方式，提高数据归集效率，切实减轻地方旅游主管部门和旅行社负担。** | **1．及时确认团队名单表“审核专用章”，督促旅游社及时确认团队名单表“报送专用章”。**全国监管平台的“团队管理”将不再需要旅游局和旅行社的线下签章，改由全国监管平台自动为各级旅游部门和旅行社生成“×××旅发委（旅游局）旅游团队名单表审核专用章”和“×××旅行社团队名单表报送专用章”。请各地旅游部门于7月14日前，由本级系统管理员通过国家旅游局官网（www.cnta.gov.cn）进入全国监管平台，在“权限管理”功能模块中申请生成“×××旅发委（旅游局）旅游团队名单表审核专用章”并通知旅行社系统管理员申请生成“×××旅行社团队名单表报送专用章”。 | 1．本级系统管理员在全国监管平台上申请生成“×××旅发委（旅游局）旅游团队名单表审核专用章”；2．通知旅行社的系统管理员在全国监管平台上申请生成“×××旅行社团队名单表报送专用章”。 | 7月14日前 |
| **2．采取有效措施，督促出境社依法填报出境团队信息，引导旅行社及时备案国内和入境团队信息。**根据《中国公民出境旅游管理办法》的规定，组团社需一团一报《中国公民出境旅游团队名单表》。旅游团队信息归集得越全面、准确、及时，越有利于各级政府和旅游部门妥善处理各类突发事件，对提高旅游监管服务的效能有重要意义。请各地督促需要通过ERP对接的旅行社于8月4日前，通过ERP与全国监管平台进行数据对接报送团队信息（需要通过ERP对接的旅行社，请通过全国监管平台填写ERP的有关信息，由全国监管平台技术支持团队进行免费对接）。自8月4日起，请各地督促没有完成数据对接的旅行社通过国家旅游局官网（www.cnta.gov.cn）进入全国监管平台的“团队管理”模块使用表格导入等方式开展《中国公民出境旅游团队名单表》的填报工作。同时，请采取激励措施，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全国监管平台上的填报率。国家旅游局将把团队信息作为旅行社统计信息的参考，并作为年度百强排序的依据。 | 1．督促需要通过ERP对接的旅行社通过ERP与全国监管平台进行数据对接后上报团队信息。 | 8月4日前 |
| 2．督促没有完成数据对接的旅行社在全国监管平台上使用表格导入等方式开展《中国公民出境旅游团队名单表》的填报工作。3．积极采取激励措施，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全国监管平台上的填报率。 | 8月4日起 |
| **（五）利用信息技术，规范旅游示范合同的使用，提升行业监管效能。** | **1．建设“全国旅游示范合同库”。**全国监管平台已将国家旅游局和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，请于7月14日前通过“电子合同管理”模块中的“示范合同上传”功能提交word版，全国监管平台技术团队将集中进行模板化处理，以便旅行社调取使用。 | 1．在全国监管平台提交自行制定的旅游示范合同word版。 | 7月14日前 |
| **2．建设全国统一的“旅游电子合同库”。**为保障广大游客的合法权益，以利于旅行社强化内部管理，提升行业监管和执法效能，国家旅游局制定了“旅游电子合同编码和二维码”规则，将通过全国监管平台为每一份旅游电子合同分配唯一的合同编码和二维码。请各地一是督促已使用电子合同的旅行社于8月4日前，与全国监管平台进行系统对接（对接的旅行社请通过全国监管平台填写电子合同系统的有关信息），实现合同编码和二维码的嵌入，及电子合同的上传；二是积极推动未使用电子合同的旅行社使用全国监管平台“电子合同管理”功能，尽快建成全国统一的“旅游电子合同库”。届时，各级旅游主管部门和广大游客可通过合同编码或二维码查验旅游合同。 | 1．督促已使用电子合同的旅行社与全国监管平台进行系统对接，实现合同编码和二维码的嵌入，及电子合同的上传；2．积极推动未使用电子合同的旅行社使用全国监管平台“电子合同管理”功能。 | 8月4日前 |