

国家旅游局办公室文件

旅办发〔2017〕60号

国家旅游局办公室关于换发电子 导游证等相关事宜的通知

各省、自治区、直辖市旅游发展委员会、旅游局，新疆生产建设兵团旅游局：

为贯彻落实2017年全国旅游工作会议精神，深入推进导游体制改革，现将电子导游证换发等有关事项明确如下：

一、关于导游资格证

导游资格证终身有效。《中华人民共和国旅游法》施行（2013年10月1日）以后，因按照《导游人员管理实施办法》第八条第二款被取消导游资格证的人员，可以申请办理电子导游证。

二、关于电子导游证换发

（一）管理员权限及登录账号分配

2017年3月，各省（自治区、直辖市）、新疆生产建设兵团旅游

主管部门使用“系统管理员”账号登录“全国旅游监管服务平台”(<http://jianguan.12301.cn>,以下简称“平台”),按照本级人民政府明确的导游证核发权限,开通本行政区域内旅游主管部门、承担导游注册职能的行业协会的管理员权限;向本行政区域内旅行社发放“系统登录账号”,并组织培训各旅行社熟练掌握平台相关功能操作;组织动员导游登录平台,完成导游个人信息核对、电子导游证申请。

(二)换发主要流程

1. 导游可下载“全国导游之家”APP(支持安卓和苹果系统两个版本,可在各大应用市场下载)申领电子导游证,也可登录网站<http://jianguan.12301.cn>,进入“导游入口”在线申领电子导游证,旅游主管部门审核完毕后,导游可在APP上获取电子导游证。

2. 电子导游证换发以导游资格证为准。对于“无导游资格证、导游资格证与身份证信息不匹配、导游资格证编码规则与国家旅游局统一规则不符”等情形的人员,无法换发电子导游证。如确属信息录入有误等客观原因的,导游在平台上个人信息确认过程中,向所属旅游主管部门提出资格审核申请,在线完成相关基本信息录入并上传导游资格证图片,经所属旅游主管部门审核通过后,导游可以继续的平台进行电子导游证申请流程。

3. 如导游身份信息、导游等级、语种信息与平台初始显示不一致,导游应在线提交变更申请及相关有效证明材料,经所属旅游主管部门审核通过后,继续进行电子导游证申请流程。

4. 导游提出申领电子导游证申请后,由承担导游注册职能的行业协会、与导游签订劳动合同的旅行社完成导游信息核实确认,并由具有导游证核发权限的旅游主管部门进行审批工作。

4月,国家旅游局为各省(自治区、直辖市)配发一批示范卡套及空白卡片,请各地积极开展“导游身份标识”的打印和配发。6月30日前,完成电子导游证在全国范围内的换发,过渡期内电子导游证与IC卡导游证并行使用。

三、关于导游人员从事领队业务

(一)导游人员从事领队业务的条件

按照国务院简政放权的统一部署和《旅游法》修订精神,取消领队资格审批。领队实行备案管理制,旅游主管部门不再对领队从业予以行政审批。

修订后的《旅游法》第三十九条规定“从事领队业务,应当取得导游证,具有相应的学历、语言能力和旅游从业经历,并与委派其从事领队业务的取得出境旅游业务经营许可的旅行社订立劳动合同。”2016年12月,国家旅游局对《旅行社条例实施细则》进行适应性修改,进一步明确了导游人员从事领队业务的条件,具体为:

《旅行社条例实施细则》第三十一条 旅行社为组织旅游者出境旅游委派的领队,应当具备下列条件:

(一)取得导游证;

(二)具有大专以上学历;

(三)取得相关语言水平测试等级证书或通过外语语种导游资

格考试,但为赴港澳台地区旅游委派的领队除外;

(四)具有两年以上旅行社业务经营、管理或者导游等相关从业经历;

(五)与委派其从事领队业务的取得出境旅游业务经营许可的旅行社订立劳动合同。

第三十二条 旅行社应当将本单位领队信息及变更情况,报所在地设区的市级旅游行政管理部门备案。领队备案信息包括:身份信息、导游证号、学历、语种、语言等级(外语导游)、从业经历、所在旅行社、旅行社社会保险登记证号等。

第三十六条 旅行社委派的领队,应当掌握相关旅游目的地国家(地区)语言或者英语。

(二)领队备案流程

1. 与出境社签订劳动合同的导游,通过平台申请换发电子导游证。各出境社通过平台,对导游基本信息进行核实确认,提交所属旅游主管部门审核。

2. 审核通过后,平台生成电子导游证。出境社凭“系统登录账号”在旅行社管理的“出境领队备案”板块,将本社符合条件并拟从事领队业务的导游勾选为出境领队,完成领队备案。各出境社领队名单及领队信息有变化的,及时在平台进行变更。

(三)领队数据库的使用

平台根据各出境社备案情况,形成领队数据库。国家旅游局将领队数据库与公安边检、外交等部门进行数据对接,在领队数据

库中的导游人员方可从事领队业务。

四、工作要求

(一)高度重视电子导游证换发工作

电子导游证换发是今后导游管理的基础,此次换证工作涉及面广,工作量大,各地要高度重视,周密部署,明确相关责任人和部门,积极开展政策宣传、组织动员工作。请各地务必按照规定时间和要求,组织辖区内导游、导游行业组织、旅行社参与换证,并及时解决、反馈换证工作中遇到的问题,确保换证工作如期完成,避免发生换证不畅导致的群体性事件。

(二)及时完善导游基础信息

各地应以此次换证为契机,厘清导游基础信息,完善导游管理资料,建立行业数据档案,及时、准确做好数据信息的核实、完善。对因身份信息更改等客观原因无法直接换证的,要向导游做好说明工作,待导游上传有效证明材料并经旅游主管部门审核后,再予以办理。

(三)通过信息化手段加强动态管理

各地要熟练使用平台、APP、微信公众号等,加强对导游、领队、旅行社的动态管理。旅游主管部门工作人员、质监执法人员使用“全国旅游监管”APP,开展导游、领队身份核实,导游、领队执业信息核验等执法工作。导游、领队使用“全国导游之家”APP开展导游服务,查看带团信息、展示电子导游证、向游客发送消息等。景区通过平台、国家旅游局官网核实导游身份,或关注微信公众号

“全国旅游服务监管”进一步核实行程单信息。游客关注微信公众号“全国旅游服务”，验证导游、领队身份并对导游服务进行点评。

(四) 严格遵守换证工作纪律

各地在电子导游证换发过程中，不得向导游收取或变相收取费用。应认真做好导游信息审核、确认，确保导游填报的信息真实有效。对确无导游资格证、导游资格证号与编码规则不符的人员，不予换发导游证。在电子导游证换发过程中，出现篡改信息、玩忽职守等情形的，将予以严肃处理，并追究相关法律责任。

(五) 联系方式：

国家旅游局监督管理司：闻清琰、黄海亮，010—65201325
65201303，邮箱：ldc@cnta.gov.cn，传真：010—65201355

各级管理员账号开通、技术咨询：张丽莎 18701493152

电子导游证申请、审批流程咨询：赵云龙 13520511157

王 林 13810763909



国家旅游局办公室

2017年3月15日印发

