

电子合同和权限系统操作指南

2024.01

1. 电子合同	3
1.1. 概览页面	3
1.2. 合同页面	4
1.2.1. 创建合同	4
1.2.2. 签订合同	13
1.2.3. 作废合同	22
1.2.4. 补充协议	26
1.2.5. 合同权限	32
1.2.6. 企业签署	34
1.3. 模板	38
1.4. 产品	38
1.4.1. 录入产品	39
1.4.2. 创建合同	44
1.5. 评价页面	45
1.5.1. 查看评价	45
1.5.2. 游客评价	46
1.6. 同业合同	47
1.7. 出团通知	47
1.7.1. 创建出团通知	48
1.7.2. 游客在移动端查看出团通知：	49
2. 权限管理	50
2.1. 账户管理	50
2.1.1. 账户管理	50
2.1.2. 个人资料	54
2.1.3. 签章备案	55
2.1.4. 部门管理	58
2.2. 关于合同审核和查看合同权限	60
2.3. 企业管理	62
2.3.1. 企业信息	62
2.3.2. 分社	63
2.3.3. 门店	64

1. 电子合同

在全国旅游监管服务平台使用电子合同，可点击[总览]页面的 [电子合同] 按钮。



1.1. 概览页面

进入 [概览] 页面，可查看电子合同签署情况：待签合同数量、今日已签合同、今日合同金额、累计合同数量、累计合同金额；常用合同模板及 30 日签约情况表，如下图所示：



1.2. 合同页面

进入 [合同] 页面，可以根据 [合同编号] [游客姓名] [创建日期] [游客手机号] [合同状态] [线路名称] 进行合同查询。

1.2.1. 创建合同

1) 点击 [电子合同] 页面右上角 [创建新合同]

The screenshot displays the 'National Tourism Supervision Service Platform' (全国旅游监管服务平台) interface. The top navigation bar includes the platform name, 'Total' (总览), and 'Business' (业务) dropdown. The user is identified as 'Mao Lihong (Hangzhou Zhongxing Travel Service Co., Ltd.)' (毛丽娟 (杭州中兴旅行社有限公司)) with a 'Logout' (退出) button. The main content area is titled 'Draft Contracts' (草稿箱合同) and features a 'Create New Contract' (创建新合同) button in the top right corner. Below this is a search form with fields for 'Contract Number' (合同编号), 'Route Name' (线路名称), 'Creation Date' (创建日期), 'Visitor Name' (游客姓名), 'Visitor Mobile Number' (游客手机号), and 'Operator' (经办人). A green 'Search' (查询) button is positioned below the search fields. The search results table lists three contracts:

Contract ID	Route Name	Price	Actions
EB459HZ7US64	桂林+阳朔+印象刘三姐+漓江+世外桃源+蝴蝶泉+靖江王府双飞5日跟团游		复制 修改 删除
ED44QFRQPY10	<美国东西海岸大瀑布-黄石18-20日>途牛自营千人出游,黄石2天,5大国家公园,3大摄影圣地,3大	¥29999	复制 修改 删除
ED620RCBMP82	<新西兰-南北岛13日游>全景深度纯玩,因弗卡吉尔,米佛峡湾,福克斯冰川,高山观景火车,库克山,萤火虫	¥49699	复制 修改 删除

2) 选择合同模版类型，点击打开。下面以境内旅游合同为示例，展示电子合同的创建过程。



3) 创建新合同，按照页面提示填写 [产品信息和费用] [游客代表和游客信息] [其他约定信息]。每填写一步点击 [保存草稿] 保存已填写内容，也可点击 [返回]，选择 [立即返回]到草稿箱，[保存] 后返回到草稿箱。



第一步：填写产品信息和费用

a) 合同主体：载入旅行社信息，不用输入

合同主体

* 旅行社名称:
杭州中兴旅行社有限公司

* 旅行社地址: 杭州市江干区红街天城2幢926室

* 旅行社经办人: 毛丽娟

* 经营许可证号: L-ZJ-CJ100022

* 经办人电话: 0571-87000000

b) 线路行程时间

填写旅游产品名称、出发时间、结束时间、行程天数、团号

线路行程时间

* 旅游产品名称:
请输入线路名称
+添加产品
<新西兰-南北岛13日游>全景深度纯玩, 因弗卡吉尔, 米佛峡湾, 福克斯冰川, 高山观景火车, 库克山, 萤火虫洞, 霍比特村
← 点击产品名称

* 出发时间: 请选择出发时间

* 结束时间: 请输入结束时间

团号: 请输入团号

* 共 13 天, 饭店住宿 12 夜

也可点击产品名称，载入产品信息，无须二次输入。

c) 行程信息

旅行社可按照标准、简易两种模式录入行程信息

行程信息

点击切换简易行程录入 → 切换到简易行程录入

+ 添加天数 ← 点击添加天数, 按照标准行程, 天数、站点、行程录入产品

选择了产品之后，此处的行程信息也可自动载入。

d) 旅游费用及支付

填写成人费用、儿童费用、导游服务费、合计金额、旅游费用支付时间、旅游费用支付方式、单房差。

确定无误后，点击下一步

第二步：填写游客代表和游客信息

a) 录入游客信息

填写游客代表姓名、证件类型、证件号码、性别、年龄、民族、联系电话手机、健康信息、是否参团、是否签署。

- 如果是儿童，需要勾选“儿童”选项。
- 游客类别如果选择了“单位／机构”，则意味着此份合同为企业签署的合同，需要上传企业授权书（在后面的“企业签署”里有详细介绍）。
- 如果在游客信息里，勾选了“签署”，则意味着此名游客也需要在合同里签字，所有勾选了“签署”的游客都签字后，此份合同才生效（在后面的“多人签署”里有详细介绍）。
- 点击增加游客，可添加一条游客信息，点击删除，可删除游客。每个游客信息填写完成后，建议点击后面的保存按钮。

游客信息 +游客导入 游客模板下载 清空列表

联系人/游客代表信息

* 联系人: * 手机: * 证件号码:

游客类别: 个人 单位/机构 单位: 统一信用代码:

地址: 邮箱: 联系人参团: 是 否

性别: 男 女 民族:

序号	* 姓名	* 性别	儿童	证件类型	证件号码	* 联系电话 (手机)	个人健康信息	签署	操作
1	姓名	男	<input type="checkbox"/>	身份证	证件号码	联系电话	个人健康信息	<input type="checkbox"/>	保存 删除

ⓘ 什么是多人签署 增加游客

上一步
下一步

b) 导入游客信息

除了手动挨个输入每个游客信息以外，系统还提供了使用 excel 文件导入游客信息的功能。

- 首先点击添加游客模板下载，下载游客导入的模板文件。
 - 然后，在模版里按照要求录入游客信息。
 - 最后点击游客导入，选择编辑好的 excel 文件，导入游客。
- 点击清空列表，清除填写写成的游客信息。

游客信息 通过文件导入游客 → +游客导入 游客模板下载 清空列表

* 序号	* 姓名	* 证件类型	* 证件号码	* 性别	* 年龄	民族	* 联系电话手机	健康信息	* 参团	签署	操作
游客代表	姓名	身份证	证件号码	男	年龄	民族	联系电话	健康	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
1	姓名	身份证	证件号码	男	年龄	民族	联系电话	健康	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	🗑️

ⓘ 什么是多人签署 增加游客

设置多人签署后，需要所有参团中的游客签署合同才能生效，作废时也需要同时确认。

上一步
下一步

多人签署：一份合同可以设置几人或全部游客签署，将需要签署合同的游客勾选[签署]，签署合同的游客，手机号不允许重复，系统会发给每个游客短信进行分别签署。页面弹出

框如图，请仔细阅读后，点击知道了。

注意

设置多人签署后，需要所有被选中的游客签署合同才能生效，作废时也需要同时确认。

知道了

确定无误后，点击[下一步]

第三步：填写其他约定信息

a) 人身意外伤害险

选择旅游者保险购买方式并填写保险产品名称

b) 成团人数与不成团的约定

填选最低成团人数及如不能成团旅游者同意的解决方式

c) 拼团约定

选择旅行者是否同意拼团，如愿意拼团填写拼团其他社名称



d) 争议的解决方式

选择发生争议不能解决时，解决方式



e) 其他约定事项

填写未尽事宜的其他约定事项，也可选择最近添加的 20 条未尽事宜，旅行社可自行选择，避免多次重复输入



f) 上传合同附件

其他文件可通过附件上传到电子合同中



g) 自愿购物活动补充协议

填写购物具体时间、地点、购物场所名称、主要商品信息、最长停留时间（分钟）、其他说明，也可添加记录或删除

自愿购物活动补充协议(选填项)

序号	具体时间	地点	购物场所名称	主要商品信息	最长停留时间(分钟)	其他说明	操作
1	第 <input type="text" value="时间"/> 天	<input type="text" value="地点"/>	<input type="text" value="名称"/>	<input type="text" value="商品信息"/>	<input type="text" value="停留时间"/>	<input type="text" value="其他说明"/>	<input type="button" value="删除"/>

h) 自愿付费项目补充协议

填写自费项目具体时间、地点、项目名称、费用、项目时长（分钟）、其他说明，也可添加记录或删除

自愿付费项目补充协议(选填项)

序号	具体时间	地点	项目名称和内容	费用(元)	项目时长(分钟)	其他说明	操作
1	第 <input type="text" value="时间"/> 天	<input type="text" value="地点"/>	<input type="text" value="名称"/>	<input type="text" value="费用"/>	<input type="text" value="项目时长"/>	<input type="text" value="其他说明"/>	<input type="button" value="删除"/>

4) 确认全部填写无误后点击 [预览合同]

全国版团队境内旅游合同

1 产品信息和费用
2 游客代表和游客信息
3 其他约定信息

序号	具体时间	地点	项目名称和内容	费用(元)	项目时长(分钟)	其他说明	操作
1	第 <input type="text" value="3"/> 天	<input type="text" value="雪乡"/>	<input type="text" value="童话雪韵一梦"/>	<input type="text" value="40"/>	<input type="text" value="60"/>	<input type="text" value="不强制消费"/>	<input type="button" value="删除"/>

5) 打开 [预览合同]

合同预览页面显示所有合同相关信息，如产品名称、合同编号及状态、合同游客及代表、行程信息和费用、其他约定等。点击[修改]修改信息，点击[创建合同]完成电子合同的创建。



6) 查看合同

创建完成的合同，会自动将消息发送到签署游客手机，通知游客签署。

合同详情页面可以进行合同的下载、查看、作废以及为游客重发短信、发送合同等操作。



点击[下载合同]，将电子合同文件下载到电脑，方便用户打印或传阅。

点击[查看合同]，在线查看电子合同范本文件。

点击[重发短信]，为没有收到信息的游客重新发送签署信息。

点击[发送合同]，为签署完成的游客发送合同链接的信息。

作废合同，我们后面会着重讲解这部分，在此不多赘述。

1.2.2. 签订合同

旅行社创建合同成功后，进入游客签署环节；系统目前支持扫描签署和短信签署两种方式：

1.2.2.1. 扫描签署

第一步：打开合同详情页面，点击 [扫描签署]：



The screenshot shows a web interface for contract management. At the top, there are navigation buttons: '< 返回', '合同详情', '下载合同', '查看合同', '作废合同', and '扫码签署'. The '扫码签署' button is highlighted with a red box and an arrow. Below the navigation bar, the contract details are displayed: '哈尔滨+雪乡+镜泊湖冰瀑+长白山+万达滑雪双动7日跟团游', '合同编号: EB08PZ502F31', and '经办人: 毛丽娟/13023339111'. A QR code is shown on the right side. Below the QR code, there is a table for '签署游客 (游客代表)'. The table has columns for '序号', '姓名', '性别', '证件类型', '证件号码', '联系电话(手机)', '状态', and '操作'. There are two rows of data. The first row shows '游客代表' with name '李尔', gender '男', '身份证' type, and '短信已发' status. The second row shows '1' with name '李名', gender '男', '身份证' type, and '已签署' status. Below the table, there are sections for '行程信息和费用' and '线路行程时间', with details about the tour product name and dates.

序号	姓名	性别	证件类型	证件号码	联系电话(手机)	状态	操作
游客代表	李尔	男	身份证	15023339111	15023339111	短信已发	重发短信
1	李名	男	身份证	21023339111	15023339111	已签署	发送合同

第二步：游客扫描二维码，打开签署页面，进行身份认证。

如果是多人签署的电子合同，游客需选择自己的名字，点击下一步。在打开的页面中跳出提示框，提醒游客即将在签约

提供的手机号上收到验证码；输入验证码校验通过后，还需要进行人脸识别身份认证。



CSCA数字证书申请及使用协议

知悉并同意协议《CSCA数字证书申请及使用协议》

下一步

全国旅游监管服务平台申请使用

人脸识别功能验证你的身份信息,请确保是本人操作

您知悉并同意服务提供者授权平台按照《个人信息处理规则》实施个人信息处理并用于身份核验,详见《个人信息处理规则》

我已阅读并同意



请将脸部置于提示框中

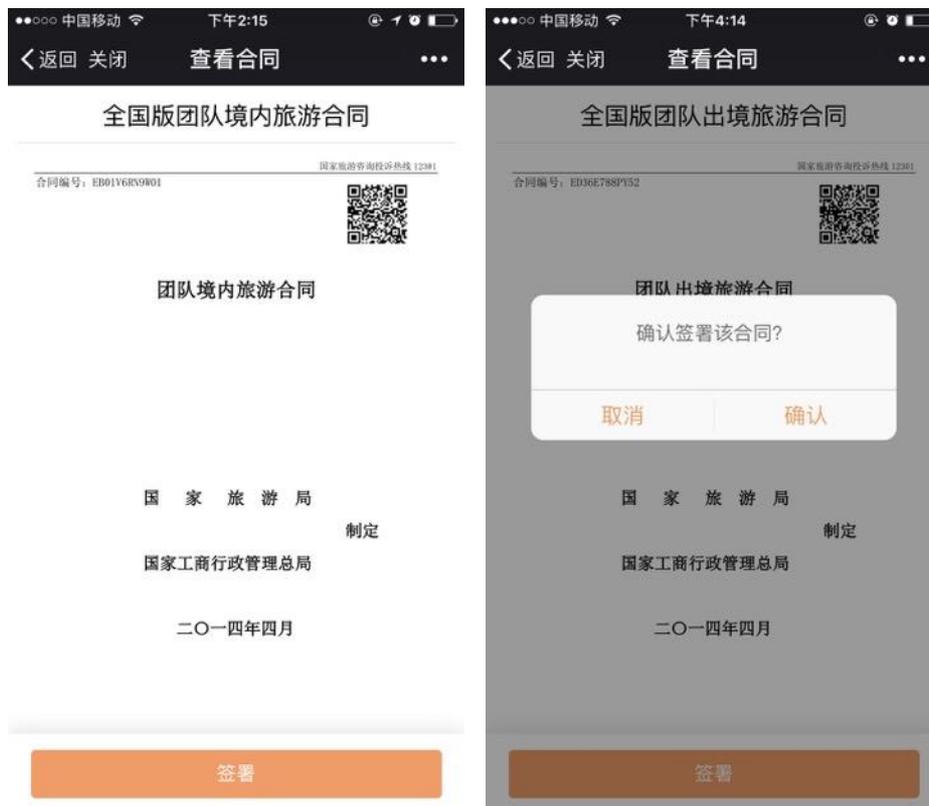


拍照上传



人脸识别验证成功

第三步：点击签署，在弹出框中选择确认操作。

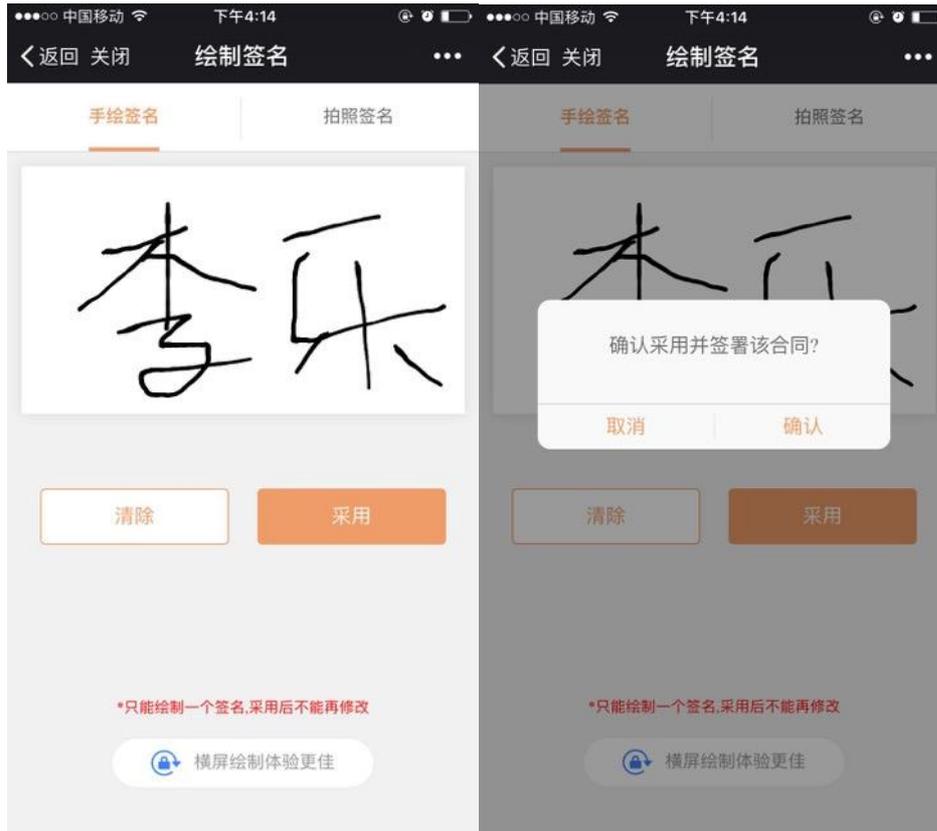


第四步：确认签署后，打开绘制签名页面，选择手绘签名或拍照签名。



a) 手绘签名

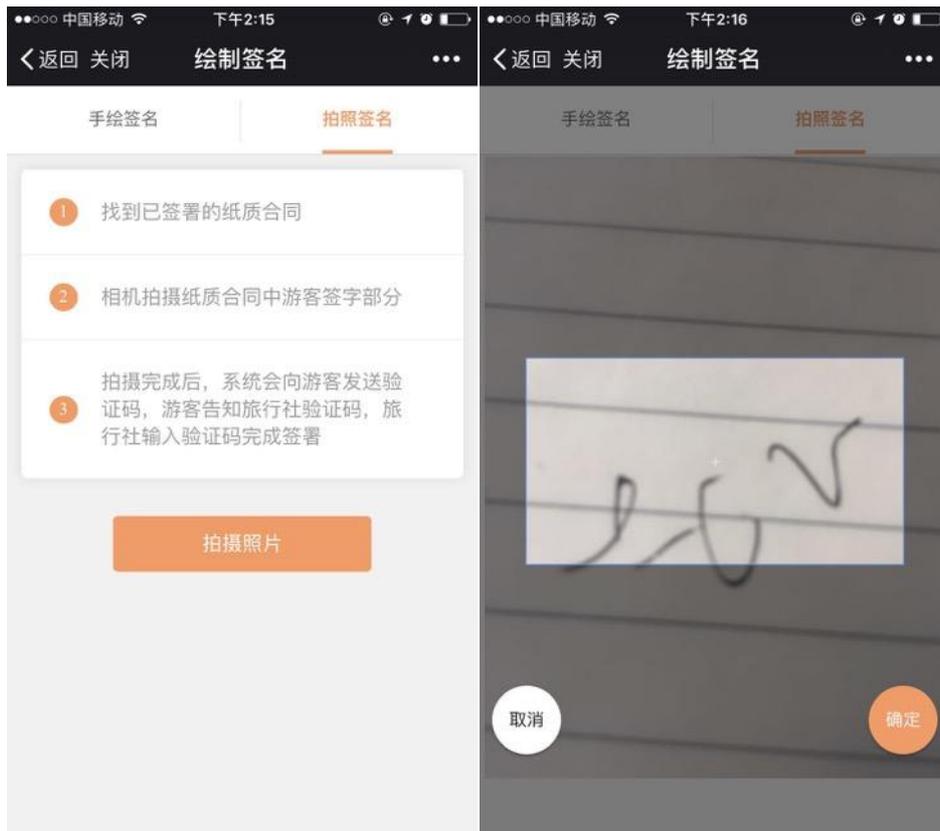
在签名绘制区签名并确认签署合同，如果不满意签名还可点击清除重新签名。



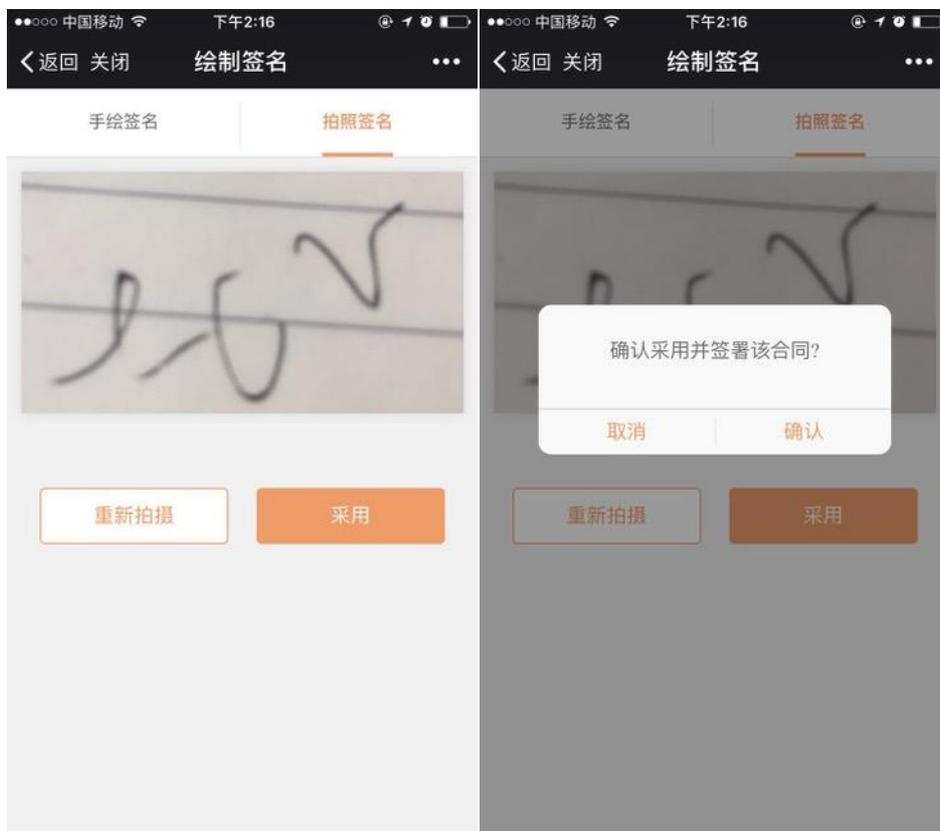
b) 拍照签名

用户场景：一些老年人及非智能机用户坚持使用纸质合同的，需支持游客在纸质合同上签字。

短信授权验证通过后，在签名的时候可以选择“拍照签名”，点击“拍摄照片”调起系统相机，拍摄合同签字部分，确定后上传。



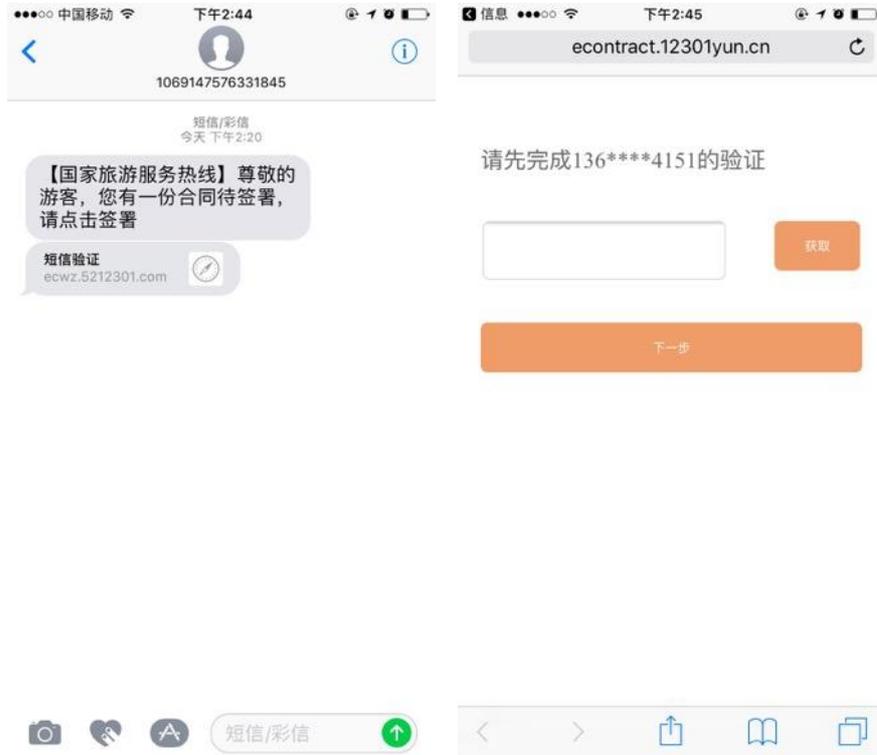
点击“采用”，在弹出框中确认采用并签署。



第五步：点击[确认],签署成功。

1.2.2.2. 短信签署

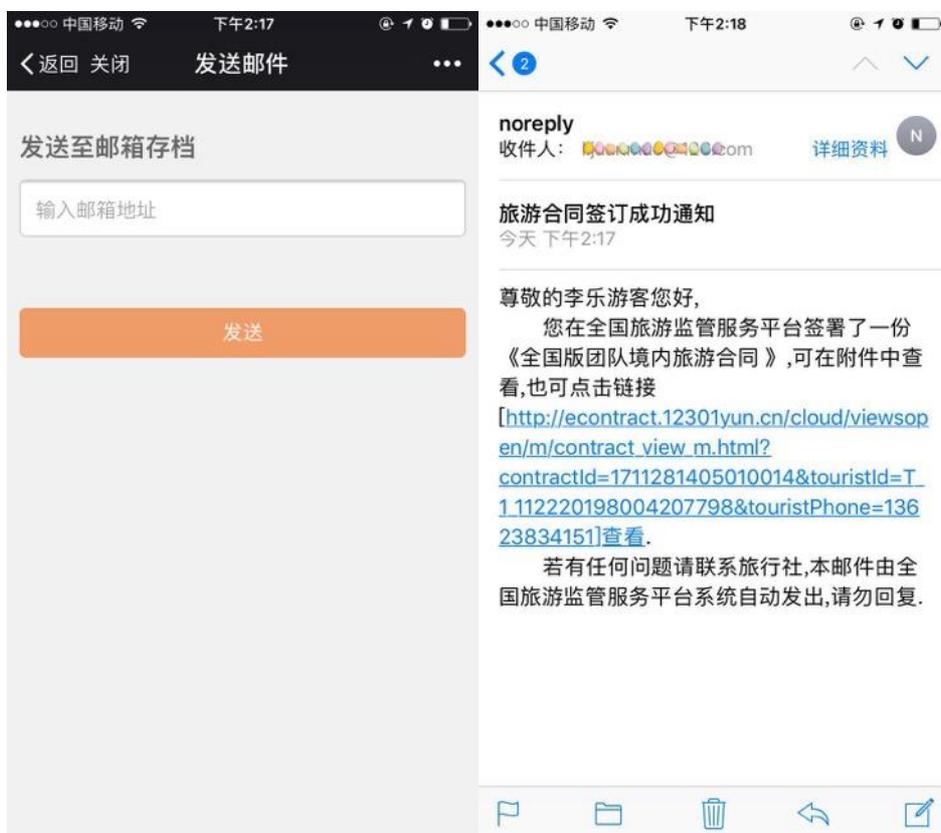
旅行社创建合同成功，自动发送签署短信，游客接收信息，
点击链接打开验证码页面，按照流程逐步完成手机签约



系统会逐步引导游客绘制签名、采用签名、确认采用签名、
签署合同，按照流程操作即可。签署成功后的页面：



点击发送到邮箱存档，打开页面，填写邮箱地址，点击发送，可将电子合同发送到用户邮箱，可在邮箱中查看、留存。



合同签订完成后，在 [签署中]、[已签署] 页面可以查询，

并进行本社合同的 [复制] [签订] ,设立社可以查看门店的合同。

签署中合同 创建新合同

签约单位	本社	合同编号	请输入合同编号	线路名称	请输入线路名称
创建日期	请输入创建日期	经办人	请输入经办人姓名		
游客姓名	请输入游客姓名	游客手机号	请输入游客手机号	<input type="button" value="查询"/>	

EB341BEA5530	哈尔滨+雪乡+镜泊湖冰瀑+长白山+万达滑雪双动7日跟团游	¥ 68889	复制 签订
<small>游客:李乐/13011825419 业务员:毛丽娟/1384424151</small>			
EB08PZ502F31	哈尔滨+雪乡+镜泊湖冰瀑+长白山+万达滑雪双动7日跟团游	¥ 8899	复制 签订
<small>游客:李乐/15566783399 业务员:毛丽娟/1384424151</small>			
ED11MBIH4K04	<美国东海岸大瀑布-黄石18-20日>途牛自营千人出游,黄石2天,5大国家公园,3大摄影圣地,3大	¥ 29999	复制
<small>游客:李三/15151935966 业务员:高莹/1384424151</small>			
EE69RXA6NC45	武汉一日游	¥ 400	复制
<small>游客:朱彬/13720268001 业务员:朱孔斌/1384424151</small>			

1.2.3. 作废合同

电子合同的作废有旅行社自行作废、游客确认后作废两形式。

1.2.3.1. 旅行社自行作废

签署中的合同，旅行社点击作废合同后，可自行将合同作废，无需游客确认。

第一步：进入合同详情页面，进行作废合同。



点击右上角 [作废合同]，系统弹出对话框，提示旅行社是否确定要作废已签订的合同。



点击确定，将该电子合同作废。可前往[已作废]页面查看。

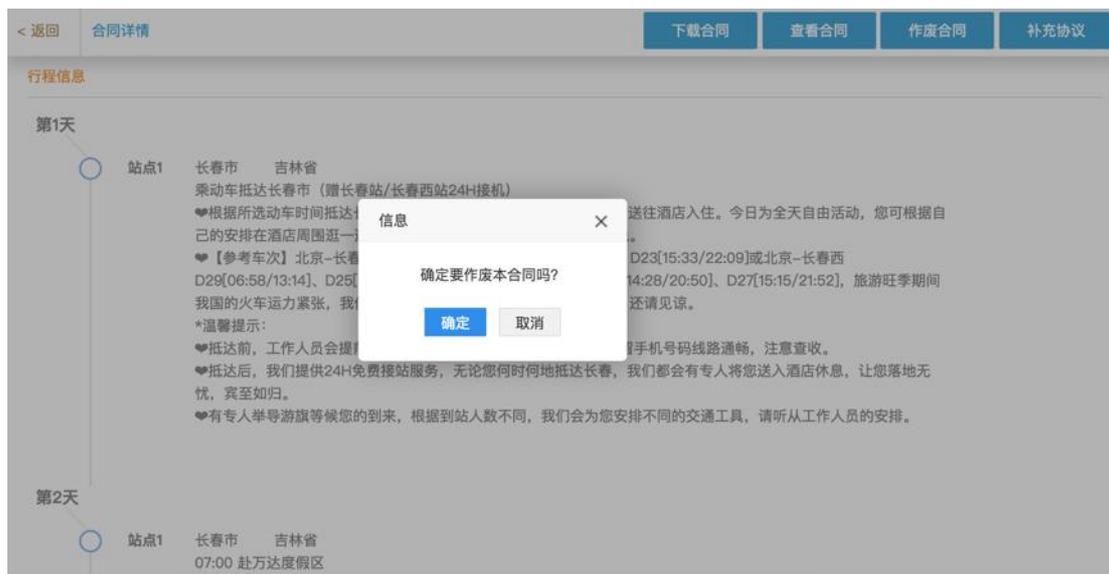
1.2.3.2. 游客确认后作废

签订成功的合同，旅行社点击作废合同后，需要游客确认后，方可将合同作废；作废多人签署电子合同，则需要签署过合同的所有游客同意后，合同才算作废。

第一步：进入合同详情页面，进行作废合同。



点击 [作废]，系统弹出对话框，提示旅行社是否确定要作废已签订的合同。



点击 [确定]，游客签约手机上即会出现提示短信，点击短信中的链接，逐步完成作废流程。



作废成功的合同可在 [已作废合同] 页面中查看、查询，已作废合同支持复制功能，将合同中的信息复制到合同草稿箱。

已作废合同 创建新合同

签约单位	本社	合同编号	请输入合同编号	线路名称	请输入线路名称
签订日期	请输入签订日期	经办人	请输入经办人姓名		
游客姓名	请输入游客姓名	游客手机号	请输入游客手机号		查询

EB48O10PH591	丽江两日游	¥ 3200	复制
游客:罗杰/13508886241 业务员:唐静/13508886241 2017-12-15 09:54:38			
EB08PZ502F31	哈尔滨+雪乡+镜泊湖冰瀑+长白山+万达滑雪双动7日跟团游	¥ 8899	复制
游客:李乐/15566783399 业务员:毛丽娟/13623834151			
EE06HNPWY65	武汉一日游	¥ 200	复制
游客:朱彬/13720268000 业务员:朱孔斌/13720268000 2017-12-14 13:00:03			

上一页 1 下一页

1.2.4. 补充协议

1.2.4.1. 签署补充协议

电子合同的主合同签署成功后，如果有遗漏或变更，可以签署补充协议，每位游客单独签署。

第一步：打开[已签署合同]页面，点击“已签订”状态电子合同。

已签署合同 创建新合同

签约单位	本社	合同编号	请输入合同编号	线路名称	请输入线路名称
创建日期	请输入创建日期	经办人	请输入经办人姓名		
游客姓名	请输入游客姓名	游客手机号	请输入游客手机号		查询

EB79JUL11R05	哈尔滨+雪乡+镜泊湖冰瀑+长白山+万达滑雪双动7日跟团游	已签订	¥ 68889	复制 查看 下载
游客:李乐/13011825419 业务员:毛丽娟/13623834151 2017-12-15 11:39:02				
EB341BEA5530	哈尔滨+雪乡+镜泊湖冰瀑+长白山+万达滑雪双动7日跟团游	作废中	¥ 68889	复制
游客:李乐/13011825419 业务员:毛丽娟/13623834151 2017-12-15 10:53:59				
EE37XVZJTP58	北京一日游	已签订	¥ 12321	复制 查看 下载
游客:李四/13520511157 业务员:赵云龙/13520511157 2017-12-13 14:42:36				

上一页 1 下一页

第二步：打开合同详情页面。

< 返回 合同详情

下载合同 查看合同 作废合同 **补充协议**

哈尔滨+雪乡+镜泊湖冰瀑+长白山+万达滑雪双动7日跟团游 合同状态: 已签订

合同编号: EB79JUL11R05 经办人: 毛丽娟/13944991188

签署游客 (游客代表)

序号	姓名	性别	证件类型	证件号码	联系电话(手机)	状态	操作
游客代表	李乐	男	身份证	151302199001010011	13944991188	已签署	发送合同
1	李欢	男	身份证	151302199001010011	13944991188	已签署	发送合同

行程信息和费用

线路行程时间

旅游产品名称: 哈尔滨+雪乡+镜泊湖冰瀑+长白山+万达滑雪双动7日跟团游

出发时间: 2017-12-23 结束时间: 2017-12-30

第二步：点击右上角[补充协议]，打开页面

< 返回 补充协议详情

选择游客 (系统会为所选的每个游客发送补充协议进行签署)

<input checked="" type="checkbox"/> 全选	序号	姓名	性别	证件号码	联系电话(手机)
<input checked="" type="checkbox"/>	1	李乐	男	151302199001010011	13944991188
<input checked="" type="checkbox"/>	2	李欢	男	151302199001010011	13944991188

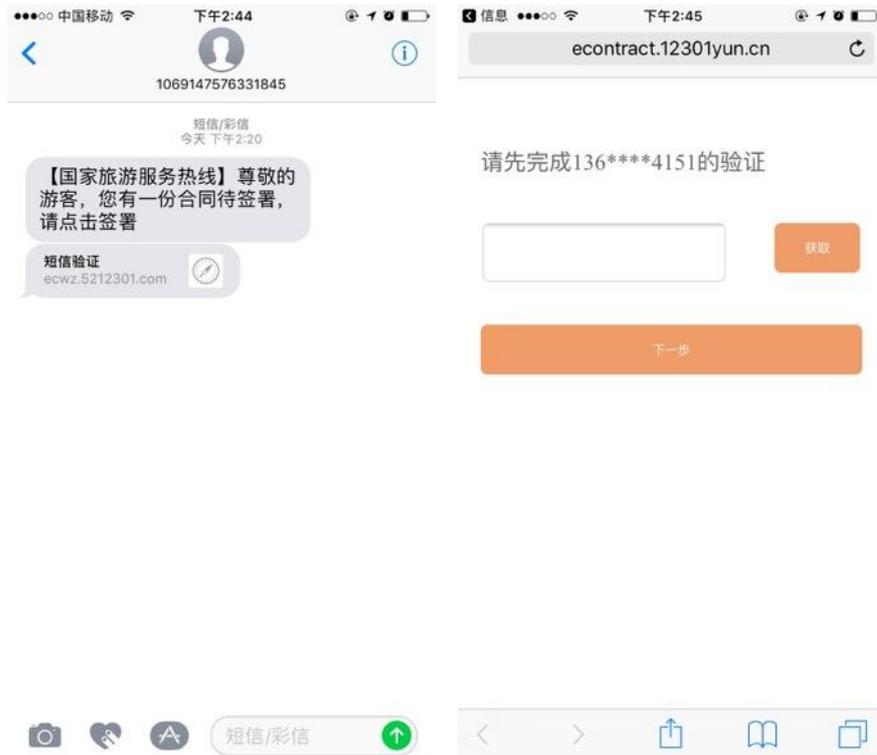
线路名称: 哈尔滨+雪乡+镜泊湖冰瀑+长白山+万达滑雪双动7日跟团游 主合同编号: EB79JUL11R05

* 协议主题:

第三步：选择需要签署补充协议的游客，填写协议主题与内容，完成后，点击[确定创建]。

第四步：游客签署补充协议

主合同补充协议创建成功，自动发送签署短信，游客接收信息，点击链接打开验证码页面，按照流程逐步完成。



系统会逐步引导游客确认签署、查看等，由于之前已经绘制签名，所以游客不用二次绘制，直接采用签名。



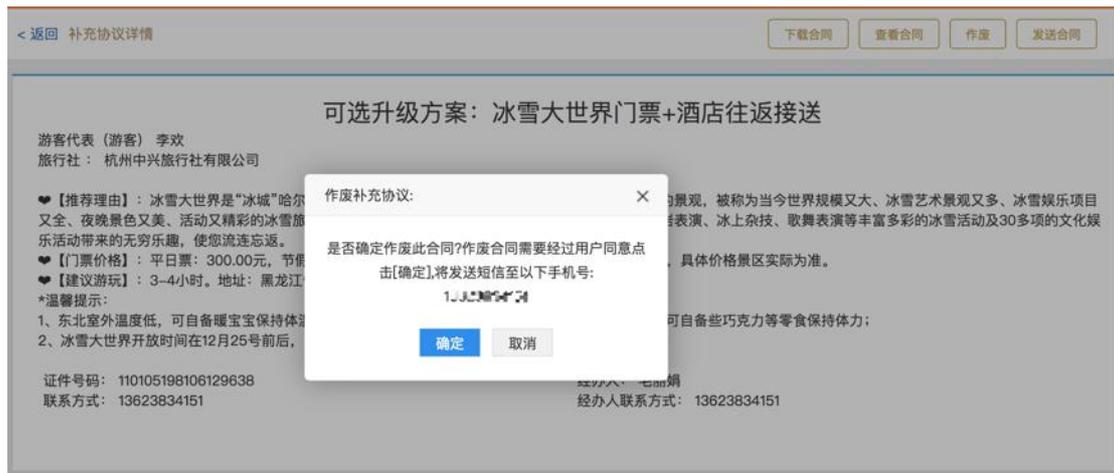




点击发送到邮箱存档，打开页面，填写邮箱地址，点击发送，可将电子合同发送到用户邮箱，可在邮箱中查看、留存签署成功的电子合同补充协议。

1.2.4.2. 查看补充协议

签订成功的补充协议可在[已签署合同]页面中查看，并进行查询、复制、下载等操作



点击 [确定], 游客签约手机上即会出现提示短信, 通知游客作废补充协议, 此处与作废电子合同流程相似。请参考作废合同相关操作。

补充协议的作废与否与主合同没有关系, 只代表此补充协议是否成功或作废。

1.2.5. 合同权限

- 1) 业务员只能查看和操作自己的合同
- 2) 部门负责人可以查看部门内的合同, 并进行审核
- 3) 设立社可以看到门店的合同, 并进行审核
- 4) 设立社可以看到分社的合同, 但不能进行操作;

上述权限是系统配置的账户基本权限, 旅行社现实操作中, 需要对账户进行权限重新分配, 可在权限管理系统中操作。详见目录 6.1.1 账户管理功能介绍。

a) 操作合同

业务员对于自己合同的操作权限包含：创建、下载、查

看、补充协议、作废合同、作废补充协议、游客发送短信与合同，上面的文章中有详细的操作描述，如需请查看。

b) 审核合同

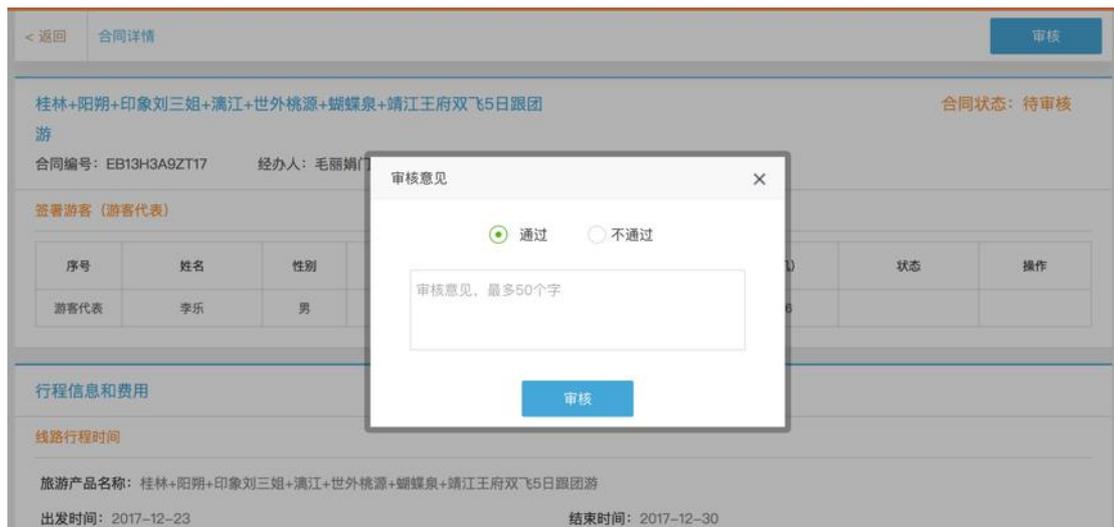
第一步：打开[待审核]页面，选择签约单位是本社还是门店，点击查询，搜索相关合同。



第二步：点击[审核]，打开合同详情页面，合同状态待审核。



第三步：点击页面右上角[审核]按钮，系统弹出审核意见框。



第四步：确定合同审核通过或不通过，并填写不通过审核的意见原因，提供给员工或门店参考，点击[审核]，完成。

部门负责人审核本社部门内的合同，与设立社审核门店的合同，操作流程相同。

1.2.6. 企业签署

旅行社与企业客户签署电子合同操作说明

监管平台电子合同新增旅行社和企业客户之间签署功能，需旅行社在和企业客户沟通时请企业提供“委托书”，监管平台提供“委托书”模版如下（可在创建合同时下载此模版）：

委托书

致：_____

我单位授权_____，身
 份证号码：_____，
 以本公司名义与贵公司商议、签署_____，
 我公司了解并同意对_____在第三
 方电子合同平台_____中与_____
 的签署行为承担一切责任。

公司盖章：
 签 字：
 日 期：

一、旅行社登录全国旅游监管服务平台，进入“电子合同”；



二、在电子合同中选取“模版”，点击相应需要签署的电子合同范本，如“全国版境内旅游合同”



三、点击“全国版境内旅游合同”进入合同录入：

1、合同主体不可更改，“旅行社经办人”“经办人电话”为该账号登录用户信息，如需更改，更换登录账号即可；



2、“线路行程时间”和“行程信息”，带*属于必填项，“行程信息”可以用旅行社已经编辑好的 word 文档直接复制粘贴，节省旅行社工作人员录入时间；

3、“旅游费用及支付”，带*属于必填项；以上内容录入完成后点击“下一步”；

4、进入“游客信息”录入，如客户为企业，在“游客类别”勾选“单位/机构”，同时需要填写“单位名称”（必填）“统一信用代码”，上传“企业授权书”；

5、如勾选“单位/机构”，在游客名单录入时无需再勾选“签署”由代表企业的“游客代表”签署该电子合同；

序号	* 姓名	* 性别	儿童	证件类型	证件号码	* 联系电话（手机）	个人健康信息	签署	操作
1	姓名	男	<input type="checkbox"/>	身份证	证件号码	联系电话	个人健康信息	<input type="checkbox"/>	保存 删除

○ 什么是多人签署

增加游客

6、添加“游客名单”后，点击“下一步”，按照与游客约定的实际情况填写“人身意外伤害险”、“成团人数与不成团的约定”、“拼团约定”、“争议的解决方式”、“其他约定事项”、“上传合同附件”、“自愿购物活动补充协议（选填项）”、“自愿付费项目补充协议（选填项）”；

全国版境内旅游合同

保存草稿 返回

1 产品信息和费用 2 游客代表和游客信息 3 其他约定信息

人身意外伤害险

旅游者: 委托境内旅行社购买 * 保险产品名称: 保险产品名称

成团人数与不成团的约定

* 最低成团人数: [] 人

* 如不能成团, 旅游者是否同意按下列第 4 种方式解决:

1、旅行社委托具备境内游合法旅游资质的第三方 请委托旅行社名称 旅行社履行合同;

2、延期出团

3、改签其他线路出团

4、解除合同

争议的解决方式

* 发生争议不能解决的, 按下列第 1 种方式解决:

1、提交 台北市 仲裁委员会仲裁

2、依法向人民法院起诉

其他约定事项

未尽事宜,经旅游者与旅行社双方协商一致,可以列入补充条款

勾选可添加已自动保存的约定事项

请输入查询关键字

境内游境内游境内游境内游境内游

现在特向旅行社郑重承诺如下: 1. 本人了解自己的身...

s'd'f

现在特向旅行社郑重承诺如下: 1. 本人了解自己的身...

自愿购物活动补充协议(选填项)

序号	具体时间	地点	购物场所名称	主要商品信息	最长停留时间(分钟)	其他说明	操作
+ 添加记录							

自愿付费项目补充协议(选填项)

序号	具体时间	地点	项目名称和内容	费用(元)	项目时长(分钟)	其他说明	操作
+ 添加记录							

上一步 预览合同

7、点击“预览合同”，工作人员检查完合同内容无误后，点击合同预览页面右上方“创建合同”，电子合同即发送至游客手机，等待签署。

合同预览

修改 创建合同

合同状态: 未签订

B线—贡格尔大草原、玉龙沙湖、阿斯哈图石林二日游

合同编号: EB19ULPX4067 经办人: []

联系人/游客代表信息

游客类型: 单位/机构 单位: 测试 统一信用代码: []

联系人: 测试 证件: [] 地址: []

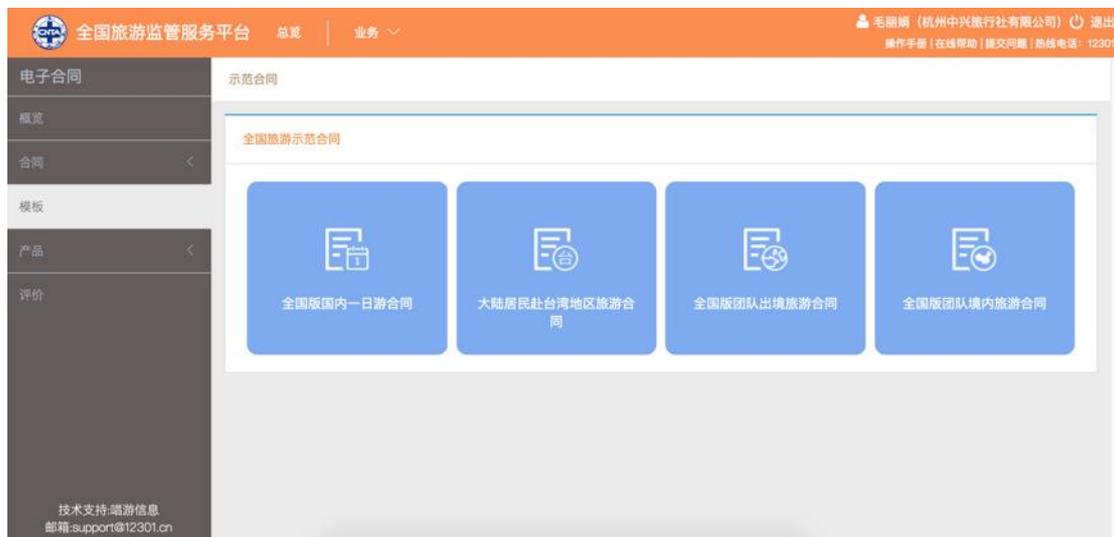
手机: [] 邮箱: 无 企业授权书: []

签署游客(游客代表)

序号	姓名	性别	证件类型	证件号码	联系电话(手机)
1	测试	男	护照	[]	[]

1.3. 模板

打开模板页面，用户可根据需要自行选择合同模板，打开创建合同页面。



1.4. 产品

在创建合同之前，可以将旅游产品录入到系统里，这样在创建合同录入行程时，可以直接选择产品，行程就会自动加入到合同里，不需要再手动录入一遍，大大减少录入的工作。

同时，也可以找到产品，在产品里直接发起创建合同。

进入 [产品] 页面，可以根据 [产品名称] [产品类型] [出发城市] [出发日期] 进行产品查询，也可在产品列表

创建合同。



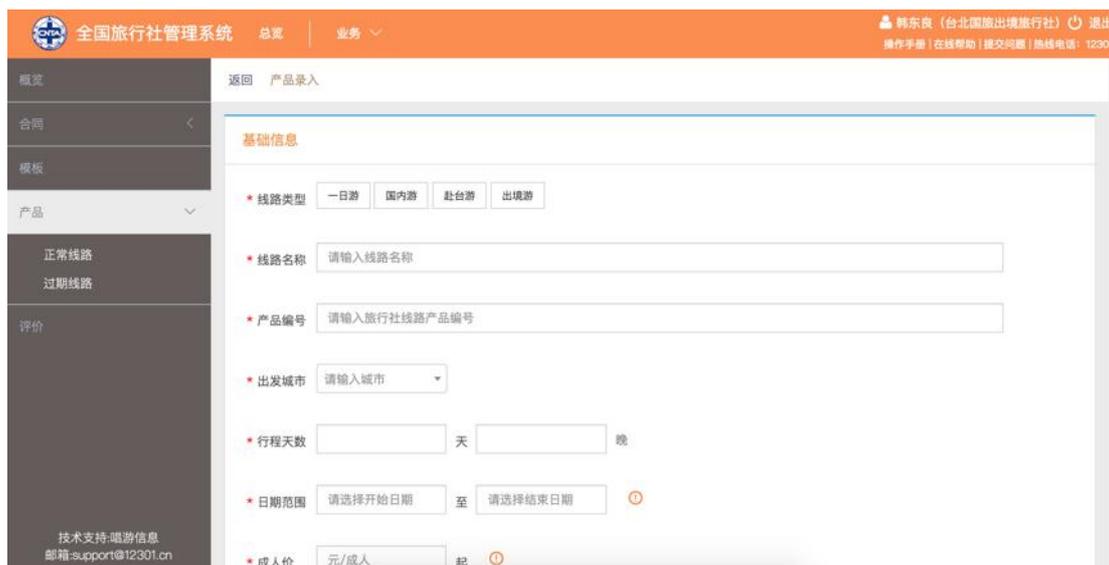
1.4.1. 录入产品

点击 [正常线路] 页面右上角 [录入产品]



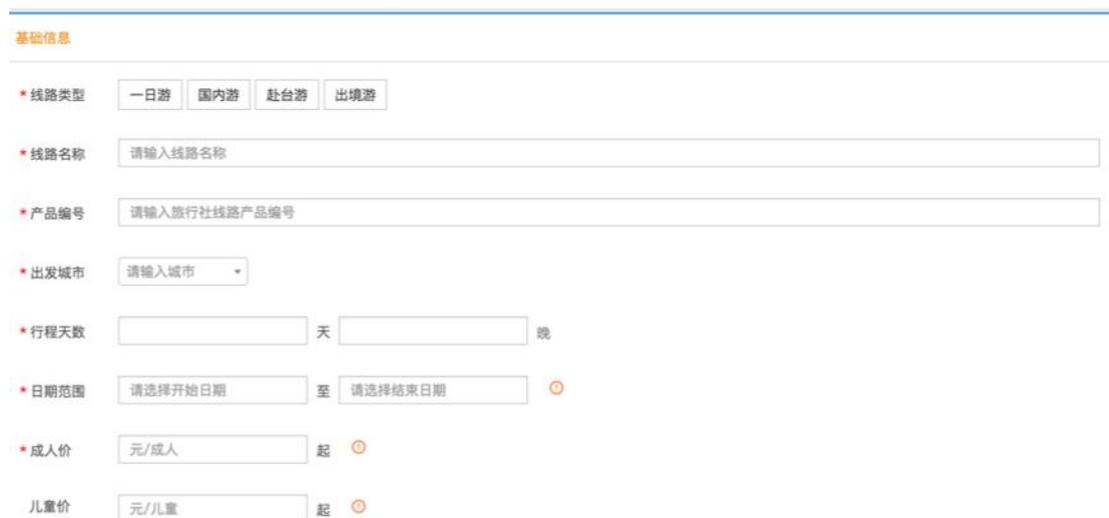
1.4.1.1. 录入产品

按照页面提示填写 [基础信息] [行程信息] [保险信息] [行程购物安排] [行程自费项目]



a) 基础信息

填选线路类型、线路名称、产品编号、出发城市、行程天数、开始日、结束日期、成人价、儿童价、单房差

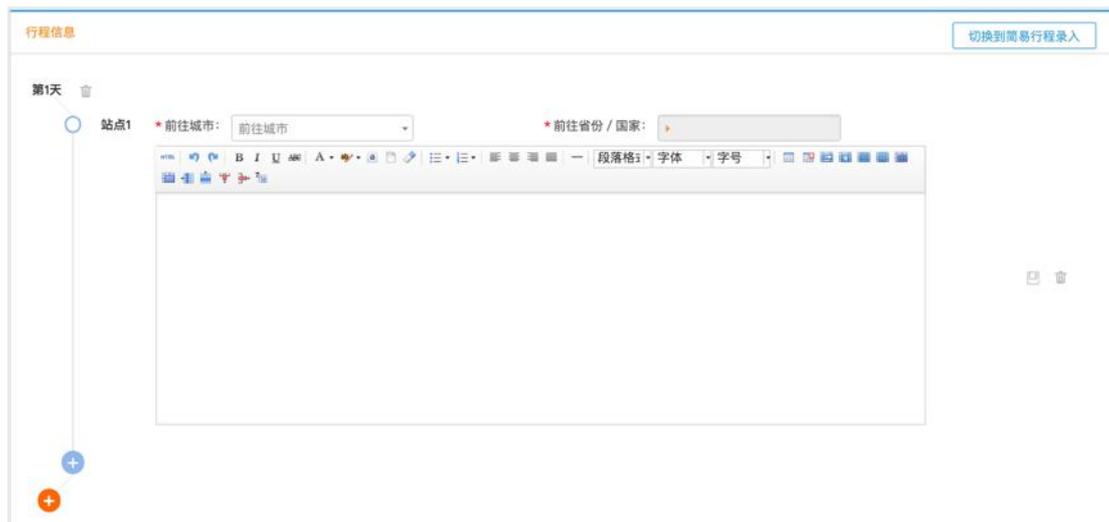


b) 行程信息

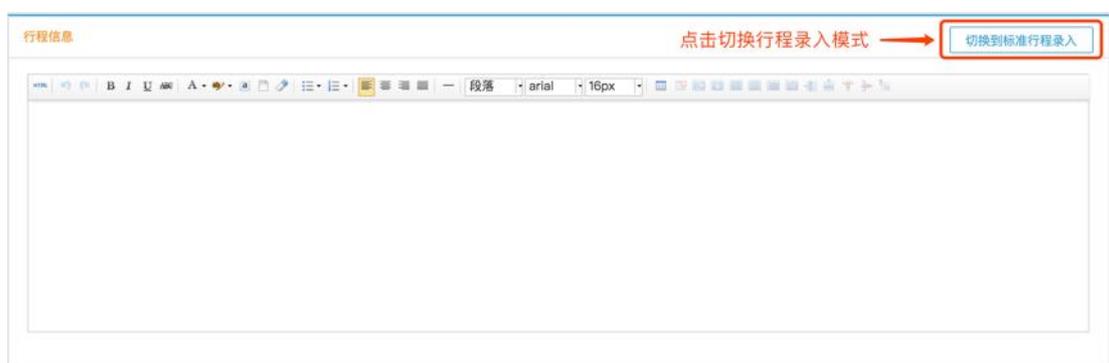
可按照标准、简易两种模式录入行程信息



标准行程：



简易行程：



c) 保险信息

填写保险名称、保险计划

保险信息

保险名称

保险计划

d) 行程购物安排

填写购物安排天数，进店时间、购物地点、购物场所名称、主要商品信息、最长停留时间（分钟）、其他说明，也可添加记录或删除

天数	进店时间	购物地点	购物场所名称	主要商品信息	停留时间	说明	操作
第 天	12:00				30 分		

e) 行程自费项目

填写自费项目具体天数、开始时间、项目地点、项目名称和内容、费用、项目时长（分钟）、其他说明，也可添加记录或删除

天数	开始时间	项目地点	项目名称和内容	费用	项目时长	说明	操作
第 天	12:00			100.00 元	30 分		

确认全部填写无误后点击 [保存]，完成产品录入

全国旅行社管理系统 业务 退出

韩东良 (台北国旅出境旅行社) 操作手册 | 在线帮助 | 提交问题 | 热线电话: 12301

保险名称: 人身意外伤害保险

保险计划: [Empty Box]

行程购物安排 增加购物安排

天数	进店时间	购物地点	购物场所名称	主要商品信息	停留时间	说明	操作
----	------	------	--------	--------	------	----	----

行程自费项目 增加自费项目

天数	开始时间	项目地点	项目名称和内容	费用	项目时长	说明	操作
----	------	------	---------	----	------	----	----

技术支持: 旅游信息 邮箱: support@12301.cn

点击保存 — **保存**

保存成功的旅游产品可在正常线路页面查看，并可并可继续 [新建合同] [编辑] [删除] 等操作

1.4.1.2. 导入产品

打开产品录入页面，点击右上角[下载旅游产品模板]按钮，下载文件到电脑中，填写保存，点击 [上传并导入旅游产品]按钮，将文件导入系统，请注意模板文件中的“填写说明”工作表，按照填写要求准确填写，如果填写有误，系统将不能正常导入。

返回 产品录入

下载旅游产品模板 上传并导入旅游产品

基础信息

* 线路类型 一日游 国内游 赴台游 出境游

* 线路名称

* 产品编号

* 出发城市

* 行程天数 天 晚

* 日期范围 至 ⓘ

导入的产品信息，也可在页面编辑，确认全部填写无误后点击 [保存]，完成产品导入

全国旅行社管理系统 业务

韩东良 (台北国际旅行社) 退出
操作手册 | 在线客服 | 提交问题 | 热线电话: 12301

保险名称 人身意外伤害保险

保险计划

行程购物安排 [增加购物安排](#)

天数	进店时间	购物地点	购物场所名称	主要商品信息	停留时间	说明	操作
----	------	------	--------	--------	------	----	----

行程自费项目 [增加自费项目](#)

天数	开始时间	项目地点	项目名称和内容	费用	项目时长	说明	操作
----	------	------	---------	----	------	----	----

点击保存 [保存](#)

保存成功的旅游产品可在正常线路页面查看，并可并可继续
[新建合同] [编辑] [删除] 等操作

1.4.2. 创建合同

1) 点击旅游产品列表的新建合同



2) 点击旅游产品列表的新建合同，打开创建合同页面，产品信息会自动载入到合同页面，无须再次输入，同时也可编辑，方便快捷。



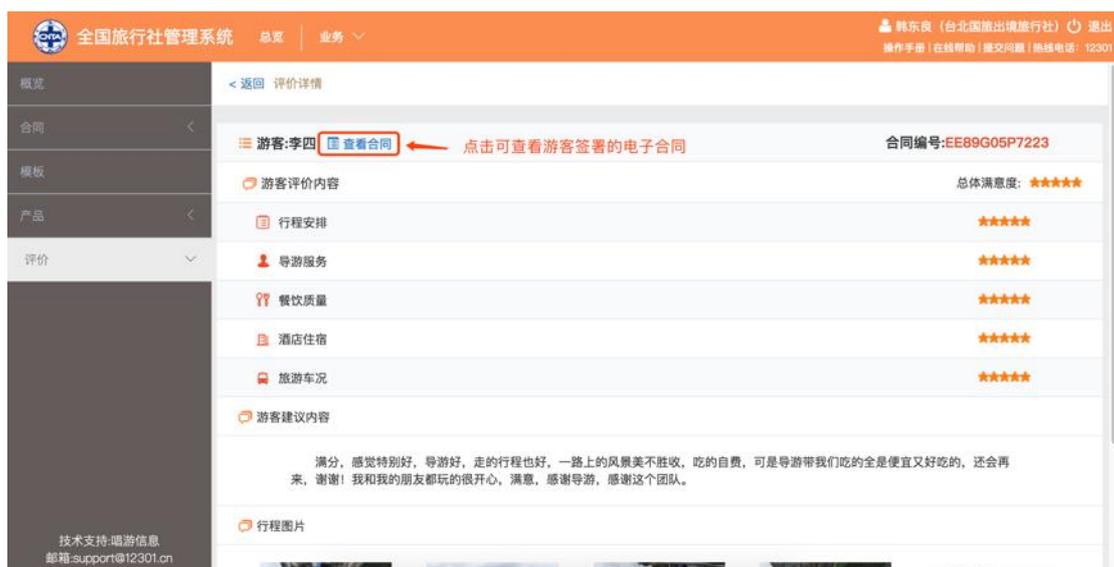
1.5. 评价页面

1.5.1. 查看评价

进入 [评价] 页面，可以根据 [合同编号] [评价日期] [满意度] [出发日期] 进行游客评价查询。



点击查看评价详情，包含用户对项目安排的满意度及意见和建议和上传的图片。

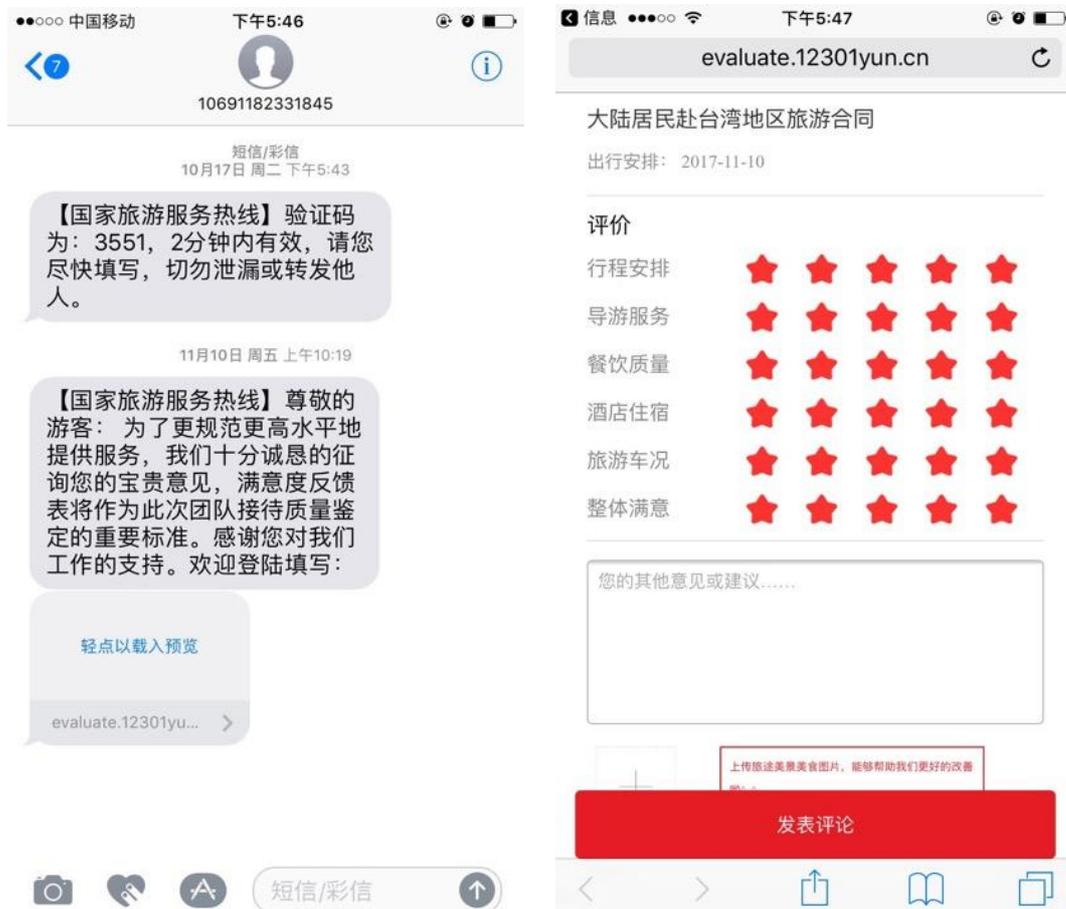


点击可查看游客签署的电子合同



1.5.2. 游客评价

行程最后一天，平台会将评价短信发送到游客手机，游客接收信息，点击打开评价页面，完成后，点击发表评价。



1.6. 同业合同

同业合同：即旅行社与旅行社之间签订的合同。

在合同菜单中增加“同业合同”，可以选择同业合同模板：自定义合同、委托接待国内旅游合同，委托接待出境旅游合同这三个模版进行合同创建。

发起方发起签署后，自动发短信给对方的联系人，对方联系人收到短信后签署合同。

合同签署后，可以在已签署合同中查看。

同业合同也有几种状态：草稿箱、已签署、签署中和已作废。

旅行社的帐号如需要此项业务，旅行社管理员要在权限管理中勾选此帐号的同业合同权限，方可使用同业合同功能。

1.7. 出团通知

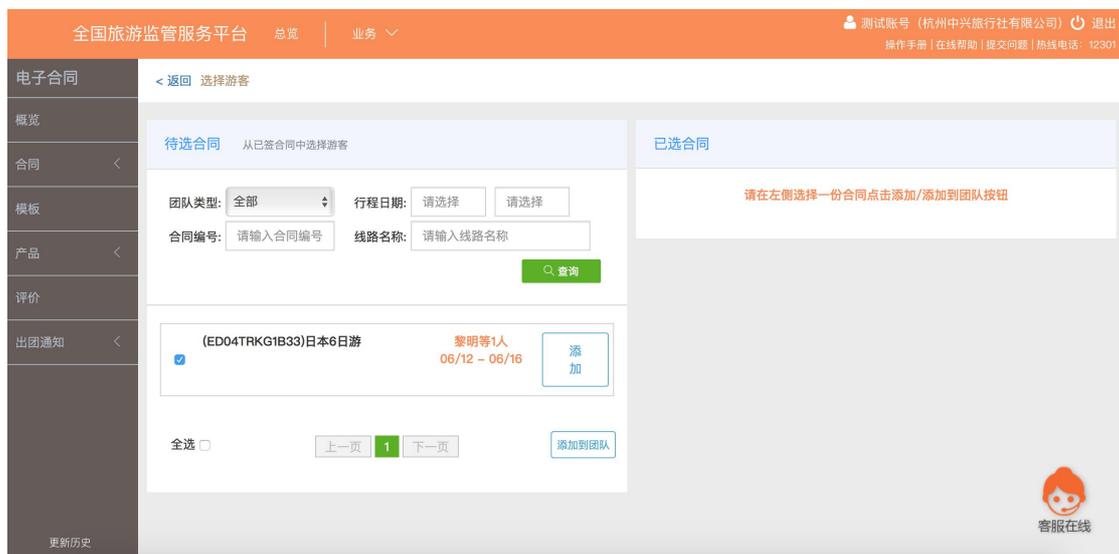
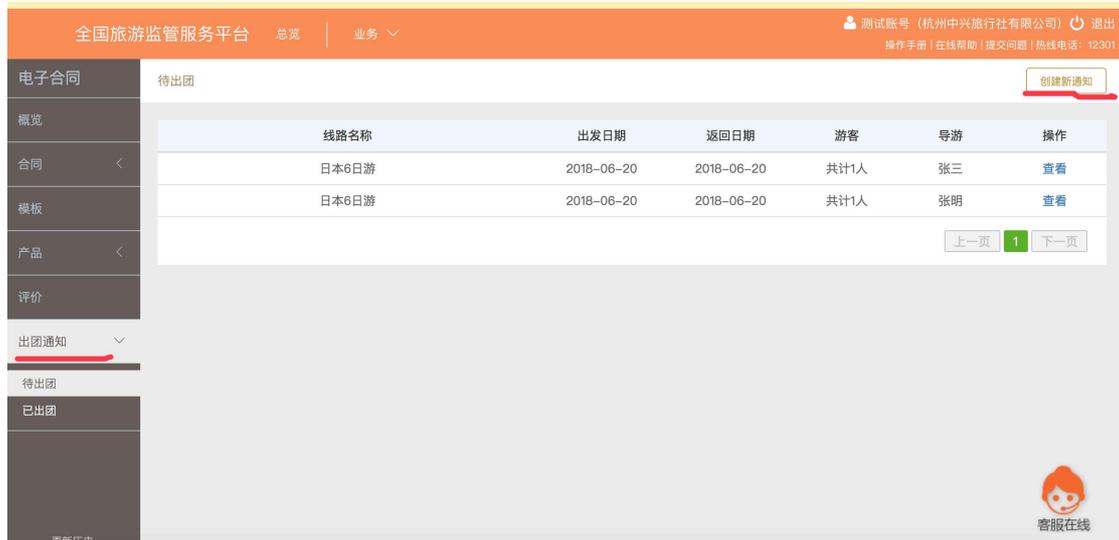
出团前，旅行社业务员可以在已签署的电子合同里，编写出团通知，然后群发短信到客人手机上查看出团通知内容。（只需要添加集合信息和导游等少量内容）

旅行社业务员可以在出团通知里查看每个客人是否看过通知。

使用这个系统功能，可以把出团通知一次性发给所有出团客人，省去了挨个打电话发短信的麻烦。还可以实时查看客人是否看过通知，为旅行社业务员提供了很多便利。

1.7.1. 创建出团通知

可以选择已经签署的合同，创建出团通知。



然后，在创建通知页面，填写集合时间，导游信息，出发时间等信息，信息填写完毕，创建出团通知。

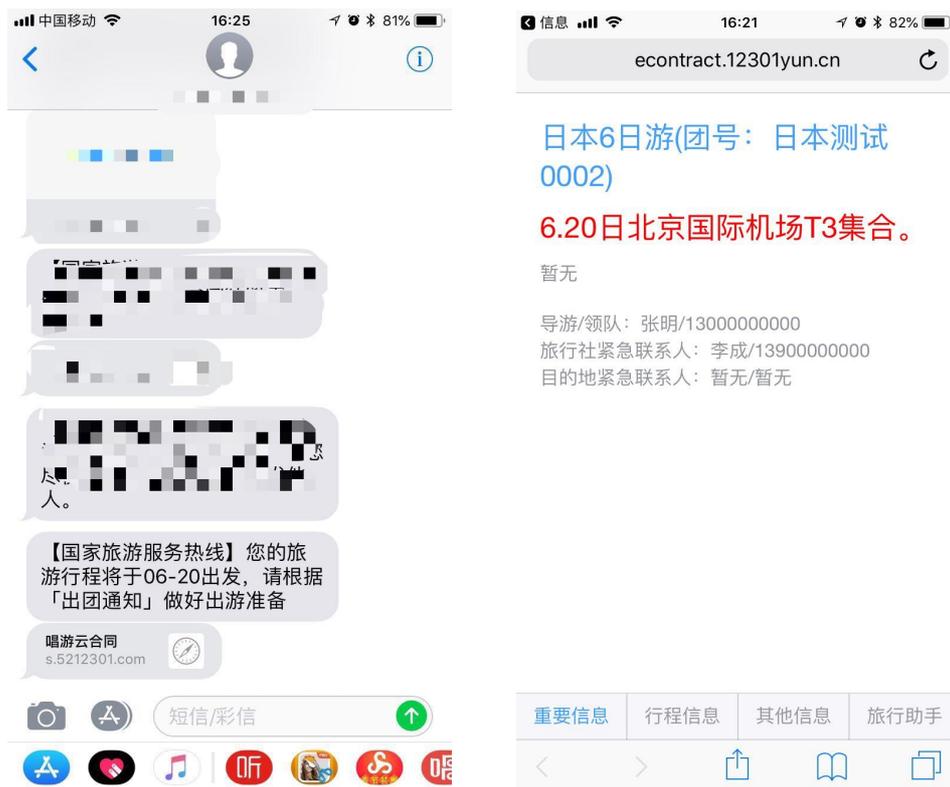


下一步，在出团通知里，选择要发送的游客，点击发送后，出团通知的短信会发送到游客手机上，游客在手机上查看出团通知内容。



1.7.2. 游客在手机端查看出团通知：

旅行社在系统里发送了出团通知后，游客在手机端会收到短信，打开短信里的链接，可以看到出团通知的内容。



2. 权限管理

特别说明：仅旅行社的系统管理员才能看到“权限管理”功能模块。

2.1. 账户管理

2.1.1. 账户管理

账户管理页面，可根据姓名、手机号码、单位类型、所属单位查询，并可进行[添加账号]、[启用/停用]账号、[编辑]账号等操作，以满足旅行社对于下属用户的管理工作。

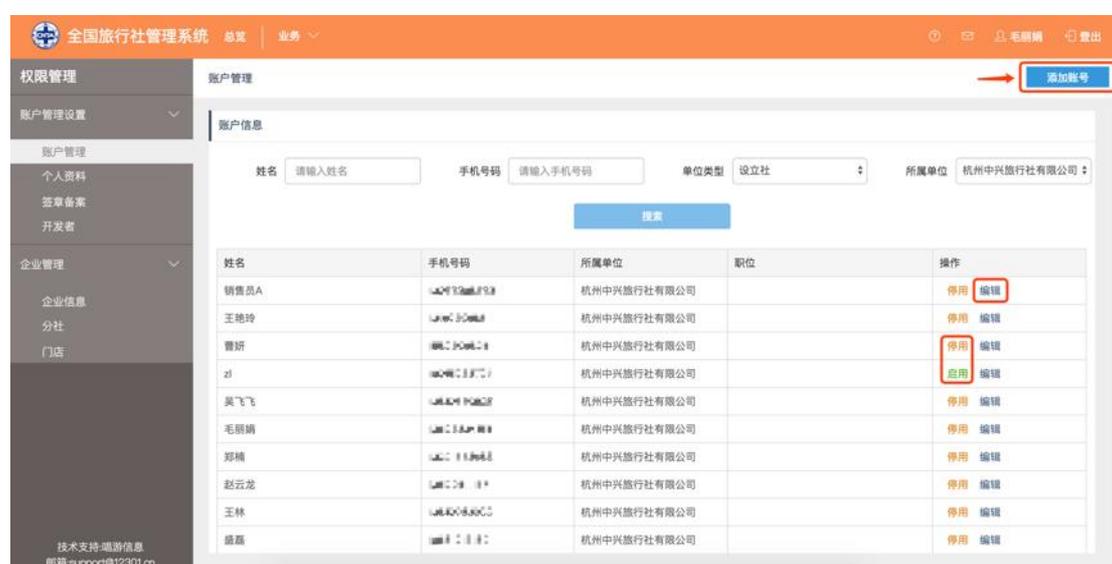
旅行社审核业务员合同、管理部门及部门合同的权限，也在账户管理中操作。

2.1.1.1. 添加账号

旅行社系统管理员在实际工作中根据需要添加多位用户，包括本社、分社、门店的账号以及设置账户的具体权限。

下面以添加本社“审核合同”权限账户为例进行[添加账户]说明：

第一步：点击图片中上角[添加账号]



第二步：系统弹出添加账号页面，如下图：

添加账号

单位类型	设立社	所在单位	常州新旅程旅行社有限公司
用户姓名	请输入用户姓名	手机号码	请输入手机号码
部门	旅行社	职务	CEO
固定电话	请输入固定电话		请输入QQ
电子邮箱	请输入电子邮箱		
合同权限	<input checked="" type="checkbox"/> 查看所有合同 <input checked="" type="checkbox"/> 签署和查看个人合同 <input checked="" type="checkbox"/> 审核合同 <input checked="" type="checkbox"/> 管理分支机构合同		
管理权限	<input checked="" type="checkbox"/> 分支机构管理 <input checked="" type="checkbox"/> 账号管理 <input checked="" type="checkbox"/> 签章管理 <input type="checkbox"/> 部门管理		
其他权限	<input checked="" type="checkbox"/> 团队管理 <input checked="" type="checkbox"/> 导游管理 <input checked="" type="checkbox"/> 资质管理		

审核本部门及子部门所有业务员签署的合同，审核合同必须具备查看所有合同权限

取消 确认

第三步：选择单位类型：设立社、所在单位：设立社的名称、选择部门与职务，填写用户姓名、手机号、电话、邮箱等信息，勾选合同权限中的[审核合同]，完成后点击确认，添加的账户便具体审核本社合同的功能权限。

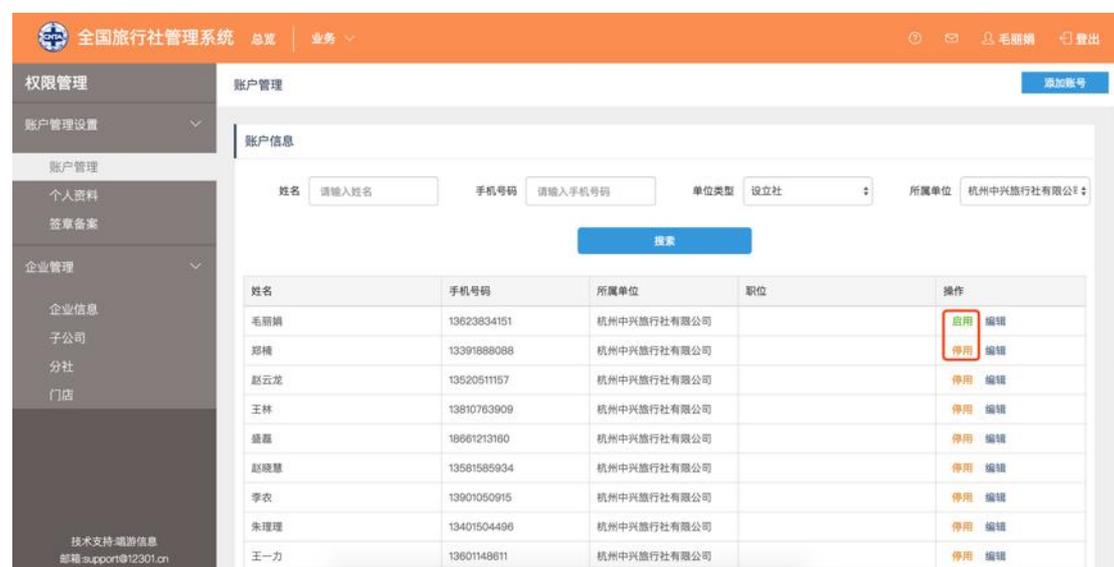
权限介绍：

- 合同权限：所有关于合同的查看、签署、审核、分支机构合同权限设置
- 管理权限：分支机构、账号、签章、部门的权限设置
- 其他权限：管理账号是否拥有其他子系统账号的权限

特别说明：由于用户的手机号是唯一的登录帐号，所以“手机号码”不可变更。

2.1.1.2. 启用/停用账号

旅行社的系统管理员在实际工作中可对其已分配过权限的用户帐号进行启用或停用的调整，如下图。



2.1.1.3. [编辑]账号

旅行社的系统管理员可以对已有用户帐号的“真实姓名”、“登录密码”等内容进行修改，并在“权限设置”里勾选变更该用户的操作权限。

编辑账号

单位类型	设立社	所在单位	杭州中兴旅行社有限公司
用户姓名	郑楠	手机号码	
部门	默认部门	职务	
固定电话	请输入固定电话	QQ	请输入QQ
电子邮箱	请输入电子邮箱		
<u>合同权限</u>	<input checked="" type="checkbox"/> 查看所有合同 <input checked="" type="checkbox"/> 签署和查看个人合同 <input checked="" type="checkbox"/> 审核合同 <input checked="" type="checkbox"/> 管理分支机构合同		
<u>管理权限</u>	<input checked="" type="checkbox"/> 分支机构管理 <input checked="" type="checkbox"/> 账号管理 <input checked="" type="checkbox"/> 签章管理 <input type="checkbox"/> 部门管理		
<u>其他权限</u>	<input checked="" type="checkbox"/> 团队管理 <input checked="" type="checkbox"/> 导游管理 <input checked="" type="checkbox"/> 资质管理		

编辑完成后，点击[确认]，完成用户信息与权限的编辑操作。

2.1.2. 个人资料

旅行社的系统管理员在实际工作中如需修改账户的信息，可在[个人资料]中进行操作。

全国旅行社管理系统 总览 业务

权限管理

账户管理设置

账户管理

个人资料

签章备案

企业管理

企业信息

子公司

分社

门店

技术支持-旅游信息
邮箱:support@12301.cn

个人资料

修改账户信息 修改密码 验证码修改密码

真实姓名 毛原楠

手机号码 13623834151

电子邮箱

职务

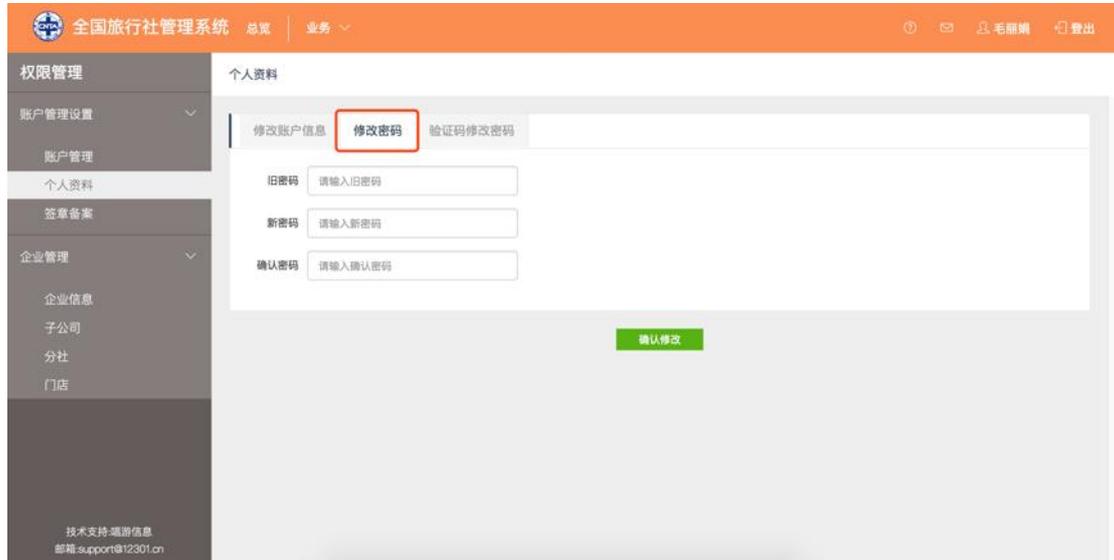
固定电话

QQ

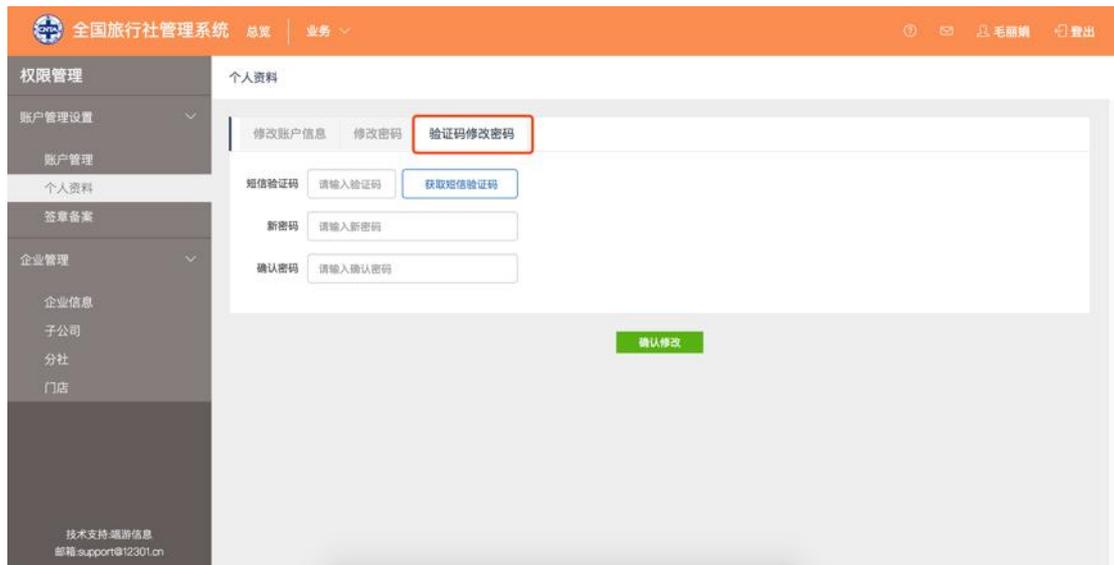
以上为选项信息

确认修改

也可以修改密码，密码规则：6-16 位字符，不能包含空格，只包含大小写字母、数字及符号。



如果忘记了旧密码，也可以用验证码来修改密码。



2.1.3. 签章备案

签章备案页面用于启用签章、查看、重新生成简章的操作



1) “电子合同专用章”是用于旅行社在全国旅游监管服务平台上，在旅游者签署电子旅游服务合同上的签章。

旅行社的系统管理员点击进入[签章备案]后，根据下图步骤进行操作即可完成[电子合同专用章]备案的申请，自动生成“***旅行社电子合同专用章”。

a) 点击“启用签章”



b) 勾选“我公司已阅读以上协议并同意协议内容”，点击“确定备案”，即自动生成“电子合同专用章”。



注意：若旅行社自动生成的“***旅行社电子合同专用章”与实际不符，请联系当地的旅游主管部门协调技术进行修正。

2) “旅游团队名单表报送专用章”是用于旅行社在全国监管平台上申报团队游客名单表的电子签章。旅行社的系统管理员点击进入[签章备案]后，根据下图步骤进行操作即可完成签章备案的申请，自动生成“旅游团队名单表报送专用章”。



注意：若旅行社自动生成的“旅游团队名单表报送专用章”

与实际不符，请联系当地的旅游主管部门协调技术进行修正。
如果旅行社信息已修改与线上显示不符，可 [重新生成]签章。

2.1.4. 部门管理

部门管理页面，可以进行部门的添加、编辑、删除以及职务的添加、编辑、删除操作。



2.1.4.1. 添加部门

点击[添加部门]，系统弹出页面，选择上级部门是旅行社还是其他部门，输入部门名称，设置部门的合同是否需要审核，点击确认完成部门的添加。

添加部门

添加部门

上级部门: 旅行社

部门名称:

合同需审核: 需要审核 无需审核

合同无需审核的部门，所属员工的合同也默认为无需审核，

如果需要特别设置某位员工合同审核的权限，请前往账户管理页面，编辑账号，设置权限。

2.1.4.2. 编辑部门

点击部门列表的[编辑]按钮，系统弹出页面，修改需要更改的部门信息，完成部门的编辑。

编辑部门

部门名称: 一部

合同需审核: 需要审核 无需审核

取消 确认

2.1.4.3. 删除部门

点击部门列表的[删除]按钮，系统弹出页面，确定部门删除后，员工和合同的迁移部门，点击确认完成部门的删除。

删除部门

该部门删除后,部门中的员工和合同,将迁移到

选择部门: 旅行社

取消 确认

2.1.4.4. 职务管理

部门管理页面，关于职务的添加、编辑、删除的操作，与部门非常相似，基本操作不再赘述。

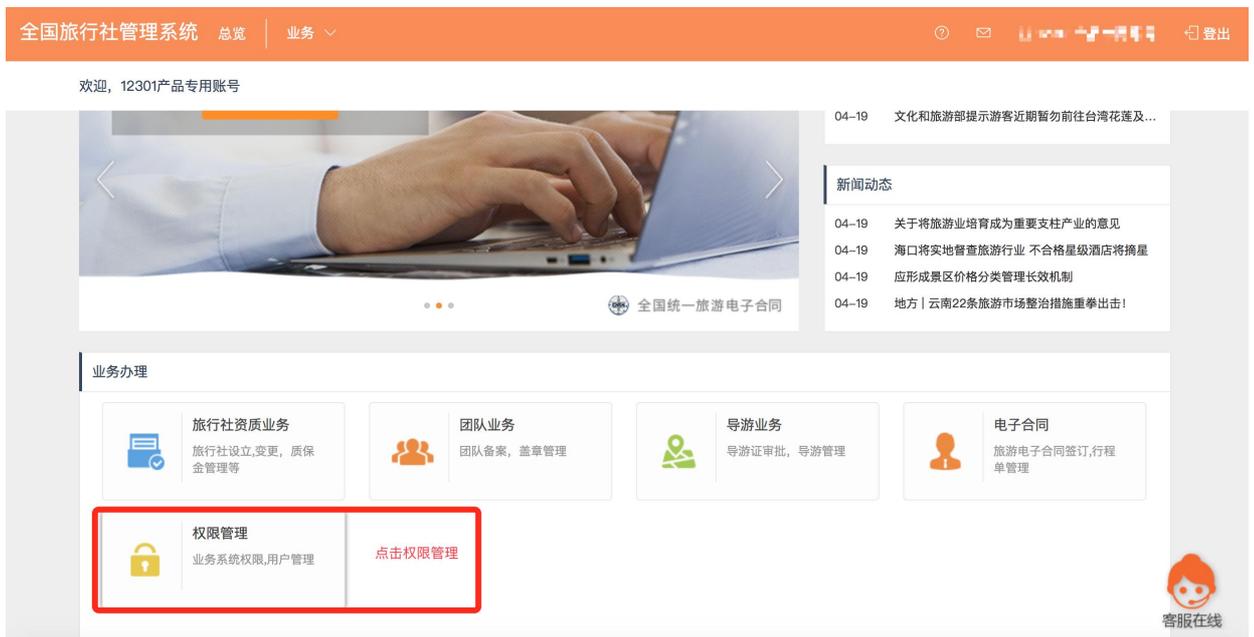
部门与职务的操作，在添加用户账号时，用于为账号设置部

门与职务添加。

2.2. 关于合同审核和查看合同权限

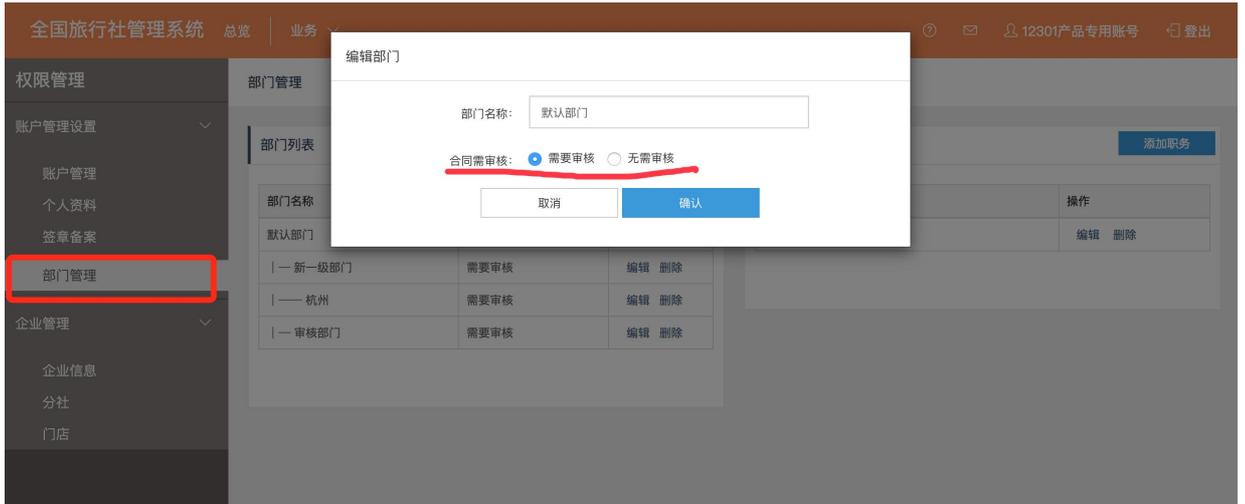
如果旅行社业务员的合同需要上级管理者审核，则需要
在旅行社的“权限管理”模块里进行设置，如下步骤：

第一步：点击 权限管理，如下图



第二步：找到业务员所在的部门（如果没有添加过部门，旅行社账号都在默认部门下），点击“编辑”，在弹出的窗口里，可以看到“合同需审核”这一项，如果需要审核，就勾选“需要审核”，否则勾选“无需审核”。那么该部门下所有业务员的合同就都是“需要审核”或“无需审核”。

另：建议业务员创建的合同，如需审核，不要让业务员自己审核，否则失去了审核的意义。还会带来其他问题。



第三步：谁有审核合同权限，谁就能审核合同。如何给旅行社某个账号开放审核权限。



在账号管理里，找到需要开放审核权限的账号，点击“编辑”，弹出编辑账号窗口，在合同权限里，选中“审核合同”这一项，则此账号就有了审核合同的权限，可以审核此账号所在部门下的所有合同。同时，这个账号默认拥有了“查看所有合同”的权限，因为审核合同就需要查看此部门下所有合同。

如果不想让某账号查看所有合同，只能查看自己的合同，那么就要把“查看所有合同”勾掉，同时此账号也就没有了审核合同的权限。

2.3. 企业管理

2.3.1. 企业信息

旅行社的企业信息展示页面，可进行 [商务合作]修改、[客诉方式]修改操作。



商务合作	客诉方式
地址: 杭州市江干区红街天城2幢926室	地址: 杭州市江干区红街天城2幢926室
邮编: 210000	邮编: 210000
邮箱: travel@163.com	邮箱: shouhou@163.com
电话: 88488848	电话: 88488848-9
介绍: 境内旅游业务、出境旅游业务、入境旅游业务	介绍: 来电请说明产品购买渠道, 以便我们更好的查询与服务

点击[商务合作]的修改按钮，在弹出框中完善信息，确认无误后，点击确认，完成子商务合作联系方式修改。

商务合作联系方式

公司地址:	杭州市江干区红街天城2幢926室
邮编:	210000
邮箱:	travel@163.com
电话:	88488848
其他信息:	境内旅游业务、出境旅游业务、入境旅游业

点击[客诉方式]的修改按钮，在弹出框中完善信息，确认无误后，点击确认，完成子客诉方式修改。

客诉联系方式

公司地址:	杭州市江干区红街天城2幢926室
邮编:	210000
邮箱:	shouhou@163.com
电话:	88488848-9
其他信息:	来电请说明产品购买渠道，以便我们更好的查

2.3.2. 分社

旅行社的分社列表页面，可查看分社名称、设立社名称、法人/手机号、注册地址等信息，并进行[查看]操作。

分社列表

公司名称	设立社	法人/手机号	注册地址	操作
西湖分店	杭州中兴旅行社有限公司	张三/13090909090	浙江省 杭州市 上城区	查看
234234234	杭州中兴旅行社有限公司	234234/13222222222	北京市 北京市区 东城区	查看

点击查看按钮，在弹出框中查看分社详情

分社详情

所属设立社： 杭州中兴旅行社有限公司

备案登记证号： L-ZJ-CJ100022_L-zj-cj100022-1

分社名称： 西湖分店

统一社会信用代码： 1000000000

注册地址： 浙江省 杭州市 上城区 上城区10号

管理员姓名： 张三

管理员手机： 13090909090

关闭

2.3.3. 门店

旅行社的门店列表页面，可查看门店名称、所属旅行社、经理/手机号、经营地址、审核类型，并查看详情。

门店列表

添加门店

门店名称	所属旅行社	经理/手机号	经营地址	审核类型	操作
常州春秋国际旅行社有限公司东庄营业部	常州新旅程旅行社有限公司	张三/13090909090	江苏省 常州市 武进区	设立社审核	查看 修改
常州市金坛环球旅行社有限公司华城市部	常州新旅程旅行社有限公司	李四/13090909090	江苏省 常州市 金坛区	无需审核	查看 修改
审核门店	常州新旅程旅行社有限公司	门店审核/13090909090	江苏省 常州市 天宁区	门店审核	查看 修改
镇江三山旅行社有限责任公司	常州新旅程旅行社有限公司	李瑾/13090909090	江苏省 镇江市 京口区	门店审核	查看 修改

2.3.3.1. 添加门店

点击添加门店，在弹出框中填写门店信息，以及合同是否需要审核，由门店审核还是设立社审核，确认无误后，点击确认，完成门店的添加。

添加门店

所属设立社:	杭州中兴旅行社有限公司
备案登记证号:	L-ZJ-CJ100022 L-ZJ-CJ100065
门店名称:	杭州中兴旅行社太湖路店
统一社会信用代码:	913301042539050782
注册地址:	浙江省 杭州市 西湖区
	杭州市西湖区红街天城1202
管理员姓名:	李乐
管理员手机:	15688769988
合同需审核:	<input checked="" type="radio"/> 设立社审核 <input type="radio"/> 门店审核 <input type="radio"/> 无需审核
	<input type="button" value="取消"/> <input type="button" value="确认"/>

如果设立社需要审核门店的合同,请在合同需审核中选择[设立社审核]权限，设立社才可进行该门店的合同审核操作。

2.3.3.2. 查看门店

点击查看按钮，在弹出框中查看门店详情

门店详情

所属设立社：常州新旅程旅行社有限公司

备案登记证号：L-JS-123456789-CZS-WD0001

门店名称：常州春秋国际旅行社有限公司东庄营业部

统一社会信用代码：91320412N123456789

注册地址：江苏省常州市武进区武进国家高新技术产业开发区东庄新村7幢甲单元102室

管理员姓名：张三

管理员手机：13912345678

关闭

2.3.3.3. 修改门店

点击修改按钮，在弹出框中编辑门店信息，点击确完成。