**四川省中国青年旅行社有限公司九龙分社**

**下属业务部门经营目标责任协议**

**甲方： 四川省中国青年旅行社有限公司九龙分社 （下称甲方）**

**乙方： （下称乙方）**

**乙方负责人：**

为了确保公司全年经营及管理目标的顺利实现，进一步明确公司各分支机构的责任、权利和义务，同时为规范乙方的行为，加强甲方对乙方的监督管理，激励乙方作出更优异的业绩。根据《旅游法》《旅行社条例》及《旅行社条例实施细则》等相关法律和规定，双方在统一管理和统一人事、财务、招徕、接待制度规范前提下，甲、乙双方经过协商，特签订 年度经营管理目标责任协议。

甲方下设 业务部门，委托乙方担任该部门经理，具体负责该部门的管理及业务开展，承担该部门的经营管理目标责任。

一、目标管理责任体制

1.1实行在甲方领导下的以乙方为首要责任人的目标管理责任体制。

1.2为了便于甲方对乙方的经营实施监督管理，乙方同意按甲方规定交纳 元经营责任保证金，目标责任金 元/年，旅行社责任险 元/年。

二、经营责任期

2.1从 年 月 日起至 年 月 日止

三、经营管理责任目标

3.1 甲方为乙方提供“ 四川青旅 平台系统”账号，乙方应对甲方分配的用户名和密码妥善管理，因乙方原因造成的用户名和密码等泄漏所产生的损失由乙方承担。乙方应按甲方要求在其上进行旅游产品、旅游价格、报名确认等业务操作。具体操作及管理办法，详见《关于四川青旅线上交易平台使用的有关规定》。

 3.2乙方所有业务的运行必须符合《旅游法》规定。

3.3 乙方必须在甲方指定或认可的场地进行办公。

四、甲乙双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

4.1甲方原则上为乙方所在部门岗位设置部门经理、副经理、业务人员等，具体人员必须报经甲方批准备案。

4.2甲方允许乙方在上述编制以外临时聘用少量推销员、业务员，但必须事先报甲方备案。

4.3甲方对乙方具有人事任免权，当乙方经营中发生重大违法违规、不履行本合同、损害甲方形象或不能完成目标责任时，甲方有权解除对乙方的聘任。

4.5甲方为乙方提供客户供应商，及时协调乙方在团队运营过程中遇到的一些重大问题。

4.5甲方负责为乙方提供财务信息和处理等一系列财务活动。

4.6甲方根据乙方经营情况和需求适时地提供各类相关指导。

4.7甲方有权对乙方在遵守、落实公司制度和本目标责任协议等方面进行监督，有权根据规定对乙方进行考核和奖惩。

4.8甲方根据国家有关法律法规制定的规章制度、业务流程、技术规范，乙方必须遵照执行。

4.9甲方将不定期召开通报经营信息、检查经营情况的会议和对员工进行职业道德教育，乙方必须按要求组织本部门工作人员参加。

4.10甲方对乙方实行经营责任保证金制度，作为乙方履约和守规经营的保证。乙方除按甲方规定交纳经营责任保证金外，还必须办理担保手续。 担保资料可为乙方的固定资产，也可为第三方法人单位。本协议期满后，经甲方核清债务债务并公示2年后，须由乙方持有效身份证件和保证金收据原件至甲方处退款。

4.11乙方在经营中发生违规违纪、损害消费者权益、损害甲方声誉、严重违反本合同的，甲方有权对乙方作出处罚。若甲方对乙方处以罚款，甲方可以从乙方的保证金中先行扣除。由于乙方经营行为造成甲方经济损失或导致甲方受到政府旅游主管机关处罚的，甲方有权直接从乙方保证金中扣除抵偿。

4.12无论因任何原因造成乙方保证金不足时，乙方必须在接到甲方补交保证金通知之日起15天内补足，超过15天甲方有权提前终止本合同，造成的全部损失由乙方自行承担，同时甲方有权继续收缴所欠的费用和滞纳金。

4.13合同期满双方决定不再续签时，甲方在乙方结清与甲方的财务手续和工商税务注销或转移后满一年之后一次性据实退还乙方保证金。

4.14在合同有效期内，除国家政策调整或不可抗力造成合同无法履行或甲方按照合同约定终止本合同外，甲乙双方均不得提前解除本合同，否则应当承担违约责任。甲方违约的，赔偿给乙方造成的损失；乙方违约的，已缴纳的保证金等和已上交的纯利润不退且需另行赔偿给甲方造成的损失。

4.15乙方经营期间，应妥善处理各类纠纷和事故。若因其经营行为导致甲方受到责任追究或承担赔偿责任的，甲方有权向乙方追偿（包括但不限于甲方承担的第三方索赔费用、甲方律师费、差旅费等）。

4.16若因乙方的原因导致甲方的旅游资质被旅游行政主管机关吊销，而使得其他的运营中心不能运营，乙方应当赔偿甲方旗下其他所有运营中心的损失。

（二）乙方的权利和义务

4.17乙方有权根据甲方下达的“三定”（定岗、定编、定员）方案提出招聘员工的要求，乙方可根据发展需要提名聘任其部门相应工作人员，但需报甲方备案。

4.18乙方必须对其所在部门及所属人员的行为负责并承担连带责任。

4.19乙方部门所属的工作人员必须按公司的统一要求进行业务培训、签订劳动合同、办理社会保险、维护员工的合法权益。上述费用进入乙方部门的经营成本。

4.20乙方对其下属的基层管理人员有任免权。责任期内月、季、年度所发生的人事变动及考核情况须及时报甲方备案。

4.21乙方按照相关标准确定部门员工的工资标准和奖励模式（但不得低于当地最低工资标准）并报甲方备案，费用进入乙方部门经营成本。

4.22乙方有责任和义务自觉遵守公司制度及本目标责任协议。

4.23乙方在经营中必须严格遵守国家政策法规和财经纪律，照章纳税，做好内部核算。每月5日必须按规定向甲方财务部报送快报，每月15日报送正式会计报表，年报报送范围和时间另行通知。甲方对报表报送时间的及时性和质量有权进行奖惩，具体详见《财务管理规定》。

4.24乙方按省、市管理部门的要求做好各项报表，接受审计并按时网上申报工商信息。

4.25乙方严格发票管理，按规定领取、使用、保管发票，如有违反税务部门的有关规定，应承担全部责任。

4.26乙方在目标责任经营过程中发生的债权债务，由乙方自行享有和承担，若因此连带造成甲方及他方损失的，应由乙方承担赔偿责任。

4.27乙方必须按时缴纳本合同规定的各项费用，否则甲方不予办理乙方的经营许可手续。

4.28为了维护甲方声誉，防止损害消费者利益，乙方在经营方面必须遵守以下统一规定：

4.28.1必须按照《旅游法》及相关规定选择车队、酒店、景区、餐厅、合格地接社等运行团队，团队运行的行程单应符合《旅游法》及相关规定的要求，切实保障游客的权益。

4.28.2乙方所接待甲方的客人，必须以甲方的名义操作，包括运行单、行程单、预定等。必须以甲方名义填报《全国旅游团队服务管理系统》， 如因乙方未填报旅游团队动态信息和未使用电子行程单情形的，除全部责任由乙方承担外，甲方还将按照相关管理规定进行处理。

4.28.3按政府旅游主管部门的要求，甲方每月对自组、横向人数编制报表。乙方必须按照甲方的要求向甲方提供本部门的报表。

4.28.4专线业务部门职责为批发业务，不得领取和使用旅游合同。

4.28.5乙方必须设专人到甲方职能部门办理账务处理及其他涉及公司事务的相关事项，并提交身份证复印件备案，其余人员公司有权拒绝办理。

4.28.6一切应当进入乙方经营成本而由甲方代垫或代收代付的费用（包括但不限于：房租、水电、电话费、网络使用费、保险、门票、房费、车费、餐费、办公消耗品等），必须按时按规定向甲方缴纳。

 4.28.7乙方在参加由甲方统一组织和发布的旅游产品广告时，未按照甲方规定按期交付广告费用、或未按照规定金额交付广告费用的，则应由乙方按照本协议关于处理欠款事宜，承担向甲方支付广告费和由此衍生的滞纳金等全部责任；除此之外，乙方在开展发布旅游产品广告的活动中，出现其他违规情形的，应由乙方负责承担全部责任，甲方将按照《四川省中国青年旅行社有限公司广告业务管理规定》进行处理，乙方接受。

4.29乙方在中心的经营中实行二级核算并对部门的经营结果承担全部责任，本部门经营中发生的所有成本费用、对外赔偿责任、亏损由乙方独立承担。

4.30乙方应在甲方签定战略合作协议的旅游意外险公司购买意外险。若未在甲方签约的（两家）公司购买意外险的，都属违反甲方规定，除乙方应承担由此产生的一切投诉及事故责任外，甲方将按照相关规定处理。因乙方出现漏保游客《旅意险》情形的，除全部责任由乙方承担之外，甲方还将按照《四川省中国青年旅行社有限公司旅行社意外险管理办法》进行处理。

 4.31乙方部门的所有工作人员在经营活动中如有违反法律法规或严重违反本合同的，甲方有权随时终止乙方部门的经营资格、终止本合同，收回部门印章及相关证照文件。由此产生的任何损失均由乙方自行承担。

**五、乙方安全管理职责：**

5.1关于安全责任，甲方已专拟《四川青旅九龙分社分支机构安全生产责任书》，乙方独立签署。并按照该文件所述条款，具体处理违法违规情况。

 5.2 乙方所选用的履行辅助人应确保具备合法经营资质，证照齐全。有完善的安全管理制度和安全保障措施、应急预案和相关赔付制度及赔付能力，有能满足团队接待需要的履行能力。乙方与其签订的采购合同或协议，应有相关安全条款，约定双方在对游客安全保障、突发事件处置、善后赔偿等方面的权利和义务。具体详见《四川省中国青年旅行社有限公司旅游辅助人资质审核制度》。

5.3开展登山、汽车、狩猎、探险等特殊旅游项目时，要事先制定周密的安全保护预案和急救措施，重要团队需按规定报总部质安部和有关部门审批。

5.4乙方如违反上述规定的，甲方有权根据其情况对其处以1万以上5万以下的处罚，严重违反规定影响省青形象或者已经造成安全事故的，甲方有权解除协议，并要求乙方负责人承担10万至20万元的违约金，如甲方实际损失大于违约金的，则由乙方负责人赔偿甲方的实际损失。

5.5其他违规违法情况甲方将按照 《四川省中国青年旅行社有限公司质量安全管理办法》进行处理。

 六、合同生效

6.1本合同经甲乙双方签字生效。在签署本合同前，乙方必须向甲方提交本人的身份证及户口薄复印件并乙方签字备案。

6.2本合同自 年 月 日至 年 月 日有效。

七、特别条款

7.1甲乙双方均同意：甲方有权在国家政策法规许可范围内，颁布和修订公司管理所需的各项规章制度、管理办法，乙方应无条件执行上述规章制度和管理办法并接受甲方处罚。乙方应在各项规章制度送达文书上签字表示收到和同意执行。乙方负责人对乙方的基于本协议形成的全部义务承担连带责任。

7.2因本合同产生的一切纠纷，双方同意由甲方所在地人民法院管辖。

7.3本合同期满，甲乙双方未重新签订经营目标责任合同而乙方仍在继续经营本合同约定经营事项且甲方同意的，双方权利义务仍适用本合同。

7.4本合同一式【贰】份，甲方【壹】份乙方【壹】份，具有同等法律效力。

7.5 补充条款：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

甲方：四川省中国青年旅行社有限公司九龙分社（盖章） 乙方（负责人签字）：

签约日期： 年 月 日 签约日期： 年 月 日

# **四川省中国青年旅行社有限公司与各分支机构鉴定社会稳定、社会综合治理目标责任书**

**（\_2017\_年度）**

为深入贯彻党的十八大精神、第十八届中央纪委第五次全会、省纪委十届四次全会精神，全面完成四川省中国青年旅行社有限公司今年各项目标任务，充分发挥各分支机构积极性和主动性，积极排查和化解整治影响社会稳定的矛盾纠纷、突出治安问题，全面落实综治维稳责任制，全面深化平安建设，着力加强综治维稳基础规范化建设，四川省中国青年旅行社有限公司特与下属分支机构签订\_\_2017\_\_年维护社会稳定和社会管理综合治理目标责任书：

1. 维护社会稳定目标
2. 牢固树立“发展是政绩、稳定也是政绩”的正确政绩观
3. 把维护本公司稳定与本公司的改革发展同研究、同部署、同考核、同奖惩。
4. 公司维稳工作形成常态机制。
5. 坚持“一岗双责”和“第一责任人”，分支机构主要领导认真履行维稳工作第一责任；分管领导对分管领域的维稳工作负全责。
6. 认真落实维稳考核，分支机构抓维稳工作的成效纳入考核内容，考核结果与奖惩直接挂钩。
7. 健全维稳工作机制，坚持关口前移、主动维稳
8. 全面贯彻落实中央、省委省政府、省国资委以及集团关于维护社会稳定各项制度规定，推进稳定风险评估工作全面落实。
9. 进一步完善稳定形势分析研判机制，健全企业稳定动态监测预警体系，每季度末月20日前向总部领导小组书面报送一次责任部门稳定态势分析。
10. 强化涉稳情报信息报送制度，不迟报、漏报、误报和瞒报涉稳信息。
11. 密切关注、排查化解涉及群众利益、影响社会稳定的各类突出矛盾，对突出涉稳问题开展挂牌督办、定领导、定人员、定时限，包案化解。并及时向总部领导小组报送涉稳问题排查化解情况，做到调处到位，矛盾纠纷不上交。
12. 积极防范和妥善处置群体性事件，及时修订完善应急处置预案。
13. 本着“谁主管、谁负责”、“属地管理”的原则，做好社会稳定、社会综合治理维稳工作。
14. 按时完成交办事项

认真按时完成上级安排部署的维稳工作。

1. 社会管理综合治理目标
2. 共同目标
3. 认真落实社会管理综合治理领导责任制。落实领导责任制，始终把维护稳定放在首要的位置，及时处理社会治安热点问题，化解各种内部矛盾和不安定因素，将问题解决在萌芽状态，把社会治安综合治理工作纳入重要议事日程。同计划、同部署、同检查、同落实。对重点部位安排值班人员，做到措施得力、制度完善、任务明确、责任到人、安全可靠。
4. 继续深化平安企业建设，不断提成创建水平。按照“属地管理”原则，积极主动参与和支持辖区社会管理综合治理工作，在平安建设工作中发挥模范带头作用。确保单位成员与打架斗殴，参与偷盗，侵吞私拿或利用工作、职务之便侵占企业财产的违法违纪行为；无参与“黄、毒、赌”等社会丑恶行程；无破坏公共设施，安全设施，消防设施，扰乱公共秩序的行为。
5. 加强网络舆情监控。对涉及本公司的网站及网络信息，实行分级负责制，采取以块为主、条块结合的方法加强监控。针对网络舆情反应强烈、内容集中的问题制定应对措施并细化工作目标，做到责任到人，明确网络舆情工作人员，确保网络舆情工作落到实处。
6. 深入开展有关社会稳定和社会综合治理的法制宣传教育活动。把法制宣传培训工作纳入日常工作，每半年至少组织一次法制宣传培训，有内容，有学习笔记，
7. 智能目标
8. 认真制定本单位抓社会管理综合治理和深化平安企业建设工作的具体措施。
9. 确保重大节日、重要会议期间安全稳定。深化公司平安创建，夯实综治基层基础工作。积极参与不稳定因素和社会矛盾“大调处”、信访积案“大化解”、社会治安“大整治”、重点人员“大管控”、安全保卫“大巡防”，确保不发生非法聚焦事件、大规模群体性事件、暴力恐怖事件和重大刑事案件、安全事故。
10. 认真完成交办事项

认真按时完成各级安排部署的综治工作。

1. 责任期限

自\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日。

本责任书一式两份，公司和分支机构单位各一份。

九龙分社领导 分支机构名称：

签名： 责任人签名：

 年 月 日 年 月 日

**四川省中国青年旅行社有限公司分支机构安全生产责任书**

全面贯彻执行《中华人民共和国安全生产法》、《四川省旅行社安全管理暂行规定》、《四川省旅游条例》和《成都市重（特）大涉旅安全事故应急反应预案》要求，全面落实我社与成都市旅游局签订的《安全责任书》精神及“安全第一，预防为主，综合治理”安全生产方针，规范涉旅安全管理，有效杜绝特大事故，遏制重大事故，减少一般伤亡事故，切实保障旅游者生命财产安全，是促进我社旅游安全、健康、持续、快速发展的首要任务。

四川青旅（以下称公司）下属的非独立法人分社（以下称分支机构）是公司的主要生产经营单位。生产经营单位是安全生产的责任主体，必须履行安全生产责任主体义务，承担本单位安全生产主体责任。预防生产安全事故、职业危害，并对发生生产安全事故、职业危害的后果承担全部责任。

主体责任主要包括组织机构保障责任、规章制度保障责任、物质资金保障责任、管理保障责任、事故报告和应急救援责任。生产经营单位的主要负责人是本单位安全生产的第一责任人，对落实本单位安全生产主体责任全面负责。

为此，公司现制定《四川省中国青年旅行社有限公司分支机构安全生产责任书》，明确分支机构应当履行的安全生产职责，确保分支机构及负责人切实承担起安全生产的管理责任和生产责任，要求分支机构应当通过多种途径将安全生产责任逐级落实到个人，保证我社安全生产体系的有效运行。

本责任书的责任主体为分支机构及分支机构负责人，由分支机构负责人签署并作为第一安全生产责任人予以执行。

分支机构及负责人应当承担并履行以下安全生产职责：

全面负责本单位的安全管理工作，严格遵守安全生产的法律法规，严格遵守公司总部制定的安全生产相关制度，对本单位安全生产主体责任前面负责。在旅游活动过程中发生责任事故一次性死亡人数不超过0人。

1. 完善安全生产责任体系，建立健全本单位安全生产规章制度；建立安全协调机构和管理体系，确定本单位安全分管负责人，聘任各部门安全责任人。
2. 由分支机构总经理、副总经理、专线负责人、质安部经理组成分社安全生产领导小组。定期（每季度）和不定期召开安全生产会议，研究和督促检查安全工作，做好会议记录、记载完整，建立安全生产会议台账备查。按规定足额提前和使用安全生产费用，保证本单位安全生产投入的有效实施；
3. 制定旅游团队安全操纵规程。
4. 制定旅游团队突发安全事故处置预案。
5. 制定旅游团队租用车（船）安全制度。
6. 建立健全分社总经理、部门经理、专线负责人安全生产一岗双责制度。建立完善的安全工作台账，其中包括：安全生产会议记录、员工安全责任书、安全隐患排查治理记录、各种应急预案、安全岗位职责、安全教育培训记录、与供应商签订的合同等。建立健全随团导游安全生产责任制。
7. 拟选用的履行辅助人应确保：

具备合法经营资质、证照齐全；

有完善的安全管理制度和安全保障措施、应急处置预案和相关赔付制度及赔付能力；

有能满足团队接待需要的履约能力；

特种旅游涉及的履行辅助人又针对特种项目的安全措施、专业人员、应急预案、责任保险和相关专业器材；

与履行辅助人签订的采购合同/协议，应有相关安全条款，约定各方在对游客安全保障、突发事件处置、善后赔偿等方面的权利和义务。应定期对履行辅助人进行包含安全工作在内的评估，对安全不能达标的履行辅助人应终止合作。

1. 设立专门负责生产安全的质安部，配齐配强专职安全生产监管人员。
2. 强化安全生产目标管理，加强对旅游从业人员的安全生产教育培训，长期定期和不定期的组织学习《中华人民共和国安全生产法》、《四川省旅行社安全管理暂行规定》、《四川省旅游条例》和其它安全法律法规。
3. 对旅游产品（线路）进行全面详实的考察和安全评估，采购合格的供应商并进行定期和不定期跟踪核查，确保旅游产品质量及其持续性。
4. 在向游客推荐旅游线路时，应以明确书面的形式向旅游进行旅游安全提示、警示、告知。对于旅游产品（线路）中可能产生的特殊风险以及对参加人员的特殊要求，应当进行专项书面提示、警示、告知。
5. 严格按照旅游合同及相关签订规范要求与游客签订旅游合同并对涉及游客重要的重要事项（团费标准、成团人数、转团约定、拼团约定、保险购买、违约责任等）进行说明。依法向游客送达产品说明书（行程单）并由游客签字确认留存。
6. 按照有关规定与具有旅游客运资质、安全管理规范、诚信经营的旅游汽车公司签订《旅行社旅游团队接待用车合同》，在合同中明确旅游运输企业的安全责任条款，使用证照齐全、车况良好的旅游汽车。每个团队用车均应在成都市交委认可有资质为各旅行社开具趟次旅游包车牌的新南门客运服务中心租车，严禁以部门和个人名义签订用车（船）合同，严禁租用下线车、报废车和其他社会车辆等不合法车辆。否则将受到省、市主管按《四川省旅游条例》顶格处罚罚款10万元。
7. 开展自驾车游项目的，应当只签订单项服务合同，旅行社只提供代订房、景区门票、餐的单项服务和承担相应责任。禁止签订《团队境内旅游合同》。单项服务合同必须书面明确对方承担道路交通安全责任。做好安全预案、强制购买自驾车旅游的意外保险。
8. 严格按照规定投保旅行社责任险和为游客购买旅游意外险，按期足额缴纳保险费、严防出现漏保、脱保。
9. 选择具有安全资质的住宿、餐饮、游览、娱乐、购物店接待旅游团队。在边远地区，应向当地政府咨询选择团队的住宿、餐饮、游览、娱乐、购物点的安全资质。
10. 严禁无证领队带团出境。聘用本社以外导游、领队人员必须由单位之间完备相关借用手续。
11. 遵照合同执行团队运行计划，确保团队运行安全，严禁导游擅自改变团行运行计划；严格执行团队购物时间、次数的有关规定。
12. 对进入林区的旅游团队，随团导游必须进行森林防火的安全警示，并代为游客保管火源。
13. 及时掌握旅游团队在运行过程中的安全状况，发现安全隐患时，应及时采取有效措施，防范事故发生。
14. 无论自组团或横向团，转团必须经游客书面同意，转接团社之间必须书面确认，严禁将旅游团队转交无旅行社经营资格的单位或个人接待。国内游团队，如不派全陪时应事先向游客书面说明，不得因旅游经营者之间的纠纷终止旅游团队运行或甩团。
15. 发生涉旅安全事故，事故当事人（指游客、接待旅游者的饭店或景区工作人员、司机、旅行社导游等）以最快的速度就近向110、119、120和事发地政府、成都市旅游局值班室（87706135或96927）、社本部报案，不得瞒报、迟报。分社负责人、部门负责人立即赶赴现场，直接参与处理旅游安全事故，包括事故救援、善后处理及赔偿事宜等。
16. 加强办公场地的安全管理，配备各种有效消防器材，注意防火防盗。
17. 对旅游安全管理制度健全，预防措施落实，安全教育普吉，安全宣传和培训工作扎实，在防范旅游安全事故方面成绩突出，年度内未发生涉旅安全责任事故（一次性死亡人数未超过0人）的分社，将给予通报表彰。
18. 对安全制度不健全、责任未落实的分社，将给予通报批评；对年度内发生涉旅安全责任事故的分社、部门，将视其情况作出严肃处理。直至按有关规定追究其法律责任。
19. 分支机构及负责人除应遵守本责任书规定外，还应当严格遵守国家有关涉旅法律法规和相关部门的政策性规定，执行本社随时更新相关规章制度并及时修订分支机构相关制度。
20. 分支机构负责人如依法变更，新任责任人即为本责任书的当然责任人，任何人不得以未签订本责任书为由推脱、拖延安全生产责任。
21. 本责任书原则上按年度逐年签订，自签字之日起生效。如年度届满未能更新重签，本责任书继续有效，严格执行。

制定方：四川省中国青年旅行社有限公司 责任主体（分支机构名称）：

法定代表人： 分支机构负责人：

（签字） （签字）

 年 月 日

四川省中国青年旅行社有限公司

广告业务管理规定

一、目的

为了认真贯彻落实公司品牌战略管理规定，规范各分社、部门及门市广告宣传程序和行为，保护旅游经营者和消费者的合法权益，依据《中华人民共和国旅游法》、《旅行社管理条例》、《旅行社管理条例实施细则》以及国家有关法律法规，特制定广告业务管理规定。

二、适用范围

 本规定适用于四川省中国青年旅行社有限公司九龙分社及其下属各部门。

三、广告投放的具体要求

1.本规定所称旅游业务广告，是指我社通过广播、电视、报纸、期刊、互联网以及其他媒介和形式，直接或者间接宣传、介绍本社的旅游服务项目和内容、招徕旅游者的商业性广告。

2.发布广告的部门须统一以“四川省中国青年旅行社有限公司”为品牌进行对外宣传，不得添加或删改。

3. 发布广告的内容应与我社自身经营范围相一致，宣传内容涉及部门品牌及LOGO的，需将详细联系方式（如部门名称、联系地址、联系人及联系方式等）均置于页面下方，品牌LOGO置于右侧。

4.旅行社之间联合制作、发布旅游业务广告，其宣传内容应当限定在彼此相同的业务经营范围内，不得以宽泛的经营种类作引人误解的广告宣传。

5.发布旅游业务广告须是依法成立的分社、部门、门市。分社、部门、门市发布广告应先报总社质安部审核，分管副总经理审批同意后方可发布。

6.旅游业务广告应当符合《中华人民共和国旅游法》，不得含有以下内容：

①有损国家利益、形象和民族尊严的；

②淫秽、迷信、赌博、丑恶性质的；

③民族、种族、宗教、性别歧视的；

④法律、行政法规禁止宣传、介绍的。

7、旅游业务广告内容应当真实，符合行业道德标准，不得作虚假宣传，误导欺骗旅游者和公众。

①对旅游线路、出行时间、交通工具、酒店住宿、用餐标准等内容有表述的，应当清楚、明确、不得用模糊、不确定用语误导。

②对旅游服务价格和收费有表述的，应当明确价格和收费所包含的项目及其主要内容、档次或标准。

③不得超出核定的业务经营范围，不得假冒其他旅行社的名称。

8.发布旅游业务广告应当向广告发布媒体提供真实、合法有效的下列证明文件

①旅行社业务经营许可证正本、副本或其复印件；营业执照或其副本及其它经营资格证明文件或其复印件，复印件应加盖旅行社公章。

②拟发布广告的函件和广告样式。

③法律法规规定的其它材料。

9.委托他人设计、制作、发布旅行社业务广告，应当选择具有合法经营资格的广告经营者和广告发布者，并与其签订书面合同，明确双方的权利和义务。

对违反本规定的行为，总社将根据《关于对违反旅游法规的处罚办法（试行）》，视违反的情况严重性进行人民币3000-8000元的罚款。

 四川省中国青年旅行社有限公司

 2013年9月10日

**四川省中国青年旅行社有限公司**

**旅行社意外保险管理办法**

本办法涉及的保险主要按四川省旅游条例规定旅行社应为游客购买的旅游意外伤害保险，以下称旅游意外险。

一、我社对旅责险和旅意险实施统一投保和统一管理。

二、旅意险投保管理、保险费的收取和管理奖励

1、投保管理

①、总部统一与中国人民保险公司武侯支公司和中国太平洋保险公司成都中心支公司两家保险公司签署合作协议，各分社、部门和门市必须按总部规定在协议保险公司投保旅意险。

②、各分社、部门应按我社统一要求，拟定相应的管理办法，要求下属机构按总部要求统一投保旅意险；

③、所有以我社名义与游客签订的旅游合同，必须为游客投保旅意险；所有以我社名义进行的旅游活动，必须为游客投保旅意险，收客门市和操作部门都应为游客购买旅游意外险，做到“过手一保险”。

④、各分支机构不得擅自与未与我社总部签署合作协议的保险公司合作。如分支机构擅自与未与我社总部签署合作协议的保险公司合作，所产生的相关问题自行承担，如给公司造成严重后果的，公司有权保留追责权利。

⑤、我社质量安全管理部门将定期对各分支机构保险情况进行检查，对未按我社统一保险管理规定执行和未按我社相关要求为游客投保的分支机构，按我社《四川省中国青年旅行社有限公司质量安全管理办法》给予相应的行政处罚，同时案件的处理由涉案分支机构自行承担赔偿责任。

2、保险费的收取

①、保费结算

保险费由总部按与保险公司的协议统一与保险公司结算，即在每月核对无误后结算上月保险费。

②、保费核对

各分社、部门、门市及其下属机构按总部与保险公司的协议约定，在每月5日前通过网络对上月投保的旅意险进行核对确认。

逾期不进行确认的，将不能进行投保，由此导致的不能正常投保和事故处理，由该分支机构承担全部责任，总部按我社相关行政规定进行行政处罚。

③、保费划转

我司每月15日前与保险公司结算上月保险费。

各部门应确认后每月12日内将保险费划至分社账户。

各部门不能按期上划保险费的，公司财务部将直接对部门的流动资金或保证金进行抵扣。

三、保险事故处理

1、报案。

①、出险报案实行部门负责制。

A、旅意险报案。涉案部门须及时在48小时内向旅意险统一报案电话028-95518（武侯人保）、028-95500（太平洋）报案并同时对涉及重大伤亡的案件向总部质量安全管理部门备案。

B、涉案部门须在72小时内向总部质量安全管理部门提交书面的事故经过，由安全管理部门统一与保险公司、经纪公司等协调、对案情进行评估，进入处理流程。

C、对未按规定时间报案的案件，部门自行承担责任。

D、案件发生后超过72小时内未向总部质量安全管理部门备案的，总部不负责与相关部门和保险公司的协调以及理赔手续。

②、虚假报案

部门报案后，经保险公司和总部查实为虚假报案的，法律后果由部门负责人自行承担，总部按公司相关行政规定同时进行行政处罚。

2、事故处理

①、现场急救和证据收集

发生事故的部门必须及时对伤者进行救治，向相关机构报案，在保险公司和总部安全管理部门的指导下收集现场证据。

②、小额案件快速处理

按总部与保险公司的协议，由总部负责协调保险公司对符合条件的小额事故快速处理，保险公司直接对游客进行赔付。

③、协商和调解

涉案部门配合总部及保险公司与事故责任方、相关游客或其家属进行事故的调解和协商处理。

④、垫付资金

在处理赔案过程中发生的垫付资金，在总部与保险公司协商同意的前提下，总部授权涉案部门对小额的部分进行垫付，大额垫付由总部协调保险公司等进行赔款垫支。

部门不得在未经总部和保险公司同意的前提下擅自向事故对方承诺赔偿和赔偿金额，部门对外的擅自承诺导致不能获得赔偿或足额赔偿的损失由部门自行承担。

⑤、对未按总部要求处理赔案的或擅自处理不当造成扩大损失的，或不配合总部及保险公司协调事故处理的，由此导致的矛盾冲突加大和事故责任增大以及向相关管理部门的投诉，责任由部门自行承担，总部按公司相关行政规定同时进行行政处罚。

3、索赔

在旅游行程结束后，发生事故的部门必须在3个工作日内将已收集到的资料交总部质量安全管理部门，并配合收集向保险公司索赔所需的相应资料，由总部登记备案后统一向保险公司进行索赔，保险公司按约定的时效进行赔付。

 对保险公司直接收取的赔案，由保险公司进行赔案处理后进行赔付。

对因不及时收集资料导致的不能顺利向保险公司索赔或部分索赔不能实现，损失由部门自行承担。

4、诉讼案件管理

涉及保险赔偿的诉讼案件由总部统一受理。

①、旅游事故经协调不能达成一致的诉讼案件。

涉案部门接到法院传票后须在48小时内将相关资料报送总部安全管理部门，并交公司合作律师事务所与保险公司协商具体处理。

对不按规定上报的部门，总部不负责相应的衔接和处理，同时按公司相关行政规定同时按照瞒报的处理进行行政处罚。

②、因索赔纠纷导致的对保险公司的诉讼。

对合作保险公司的诉讼必须经总部同意后方可进行，未经总部同意的对合作保险公司的诉讼，总部按公司相关行政规定进行行政处罚。

附：1、中国人民保险公司武侯支公司（投保网址：[www.vip-china.cn](http://www.vip-china.cn) ）

2、中国太平洋保险公司成都中心支公司（投保网址：<https://ebiz.cpic.com.cn/lywx/>）

四川省中国青年旅行社有限公司九龙分社

旅游辅助人资质审核制度

第一条 目的

为规范旅游辅助人审核管理，建立安全、稳定、有品质的旅游产品，防止发生安全事故，保护游客生命和财产安全，特制订本制度。

第二条 范围

本制度适用于与四川省中国青年旅行社有限公司九龙分社存在合同关系，协助其履行包价旅游合同义务、实际提供相关服务的法人或者自然人。

第三条 评审小组成员及职责

一、小组成员由：分支机构负责人、专线负责人、计调人员、质安专管员、导游等人员组成；

二、负责对旅游辅助人资质鉴定、信用等级、产品质量的审核、批准。

第四条 内容

一、管理原则和体制

1、各分支机构要有专人承担起协调各旅游辅助人关系的任务，与旅游辅助人密切合作，共同开发旅游产品，履行旅游合同。

2、评审小组对旅游辅助人评定信用等级，建立旅游辅助人目录，根据等级实施不同的管理。

3、各分支机构要建立信息共享平台，建立畅通信息沟通与反馈渠道，最终建立与旅游辅助人之间的合作机制、激励机制和利益分配机制。

二、旅游辅助人评定内容

1、资质鉴定：旅游辅助人所提供相关资质证明要具备合法性。

2、资质资料包括：（1）具有独立的法人资格，（2）营业执照副本及复印件，（3）税务登记证副本及复印件，（4）组织机构代码证复印件。

3、服务能力评定：（1）淡旺季服务质量保证，（2）旅游产品售后服务能力，（3）服务态度，（4）旅游产品服务质量稳定性，（5）游客反馈情况。

4、合作状态评定：（1）合同内容履行率，（2）年均旅游产品质量服务达标比率，（3）合作年限，（4）合作融洽关系。

5、价格评定：（1）优惠包价程度，（2）淡旺季控价能力，（3）降低成本空间。

三、旅游辅助人评定步骤

1、分支机构需进行市场调查，拟出至少3家具备资质和能力的辅助人；

2、由分支机构负责人组织相关人员组成的评审小组，对拟订的旅游辅助人单位实地考查，形成考查报告；

3、依据考查报告，确定旅游辅助人排名顺序，建立旅游辅助人资料。

四、每年组织对旅游辅助人进行重新评估，不合格的进行淘汰，同种旅游产品的辅助人应保持三家以上。

五、每年对旅游辅助人服务质量情况划分信用等级，对最高信用等级的旅游辅助人可进行优先选择和优惠待遇。

六、管理措施

1、对重要旅游辅助人单位定期进行实地考查，掌握旅游辅助人服务、管理情况。

2、积极开发新旅游辅助人，减少对个别旅游辅助人的过分依赖，降低旅游投诉风险。

**四川省中国青年旅行社有限公司九龙分社**

**质量安全管理办法**

**第一章 总则**

第一条 根据《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》及相关规定，结合本社业务经营情况制定本办法。

第二条 本办法所称总部指四川省中国青年旅行社有限公司九龙分社由直属办公室、质量安全部、票照部、财务室、综合部等部门组成的机构。

第三条 本办法所称分支机构指四川省中国青年旅行社有限公司九龙分社经依法批准或设立的各部门、独立专线、网点等具备一定独立业务开展能力的机构。

第四条 本办法适用于四川省中国青年旅行社有限公司九龙分社及所属各分支机构在旅游业务开展过程中涉及的质量安全管理、处置、处罚。

第五条 本社总部、各分支机构及所属全体员工均应遵守本办法，严格按照本办法规定流程及规范执行。

第六条 各分支机构发生违反旅游法律法规及本办法情形的，除依法承担民事赔偿、行政及刑事责任外，还应按照本办法接受相应处罚。

第七条 各分支机构发生违法违规行为应当承担责任的，应自行主动承担或支付，总部有权在分支机构任何（应得）款项中予以扣除抵作其应付罚款等款项。因扣款导致相关保证金或其他应付款项不足的，分支机构应立即补足，逾期视为严重违反本社管理规定。

第八条 分支机构发生逾期缴纳罚金或支付相关款项或承担其他责任以及存在或发生视为严重违反本社管理规定情形的，除应依法承担相关利息或滞纳金等增加费用外，给总部造成的损失全部由分支机构承担，总部有权立即暂停或终止分支机构业务经营资质及相关责任合同、协议，有权撤销分支机构并没收全部资产。

第九条 本办法中除特别规定外，各类处罚均不相互充抵，发生多项应罚情形的，分别计算、叠加执行。

**第二章 质量安全管理**

第十条 本办法所称质量安全指在开展业务经营活动过程需要控制和监管的旅游产品、营销推广、旅游服务的质量及安全。

第十一条 分支机构在旅游产品设计中应当充分调研，合理设计线路及人员配置等，做好产品安全风险评估，确保产品设计符合质量和安全标准。

第十二条 分支机构在营销推广过程中应严格依法依规开展，不得有虚假宣传等违法违规行为，确保消费者合法权益，保证营销推广质量。

第十三条 分支机构在提供旅游服务过程中，应当严格执行法律法规及相关政策规定，严格履行旅游合同相关约定，加强安全风险评估及防范，做好安全事故预案，最大限度避免质量问题或安全事故发生。

第十四条 本社总部设质量安全部，负责对本社业务经营质量安全进行管理，是执行本办法的责任部门。

第十五条 质量安全部设经理一人、副经理一至二人，工作人员若干。

第十六条 质量安全部经理负责部门工作的统筹安排，向总经理及分管副总经理负责。副经理协助经理工作，工作人员根据经理或副经理及上级安排开展质量安全管理工作。

第十七条 质量安全部有权针对本办法涉及的质量安全以及各分支机构日常经营活动开展巡查，有权就涉及投诉、诉讼（仲裁）、争议等专案开展调查认定工作，总部各部门及各分支机构应当配合支持，如实提供相关资料及信息，不得弄虚作假、拖延、隐瞒。

第十八条 质量安全部在日常质量安全监管或明察暗访过程中发现各分支机构存在质量安全问题的，有权提请总部依法本办法规定给予处罚，情况紧急的有权要求分支机构立即停止或整改。投诉、诉讼（仲裁）、争议等专案调查及处置根据本办法相关流程和处罚规定执行。

第十九条 质量安全工作经费除总部另有规定外，由总部承担。

第二十条 各分支机构应当接受和配合总部及行政主管部门的检查、调查工作，如实提供相关资料信息，不得弄虚作假、拖延、隐瞒。

第二十一条 各分支机构应当配备专职或兼职质量安全专员并上报总部质量安全部备案。

第二十二条 分支机构质量安全专员应具备业务经验和处置业务质量安全投诉、争议相关经验或知识。

第二十三条 质量安全专员负责分支机构日常质量安全管理工作和单独或配合质量安全部处置相关投诉、诉讼（仲裁）、争议事项。

第二十四条 质量安全专员除自行主动学习相关质量安全管理知识外，应当根据总部及质量安全部要求接受培训，各分支机构应当支持。未经总部及质量安全部批准，质量安全专员不得缺席相关培训，无故缺席的，给予分支机构500元-2000元处罚。

第二十五条 分支机构在开展业务经营活动中应当在相关产品、推介资料、合同的显著位置标识或印制本机构质量安全专员联系信息，确保业务对象能够明确辨识。

第二十六条 各分支机构隐瞒、拒绝或拖延配合总部或行政主管部门开展质量安全管理工作（如投诉查处、调查、检查、调研等）或迟到、缺席参加相关会议的，给予500元-2000元处罚。

违反本章其他规定的和受到行政部门（旅游局或政府）责令整改、通报批评、媒体曝光的或收到整改通知、省级通报批评、媒体曝光责任重大的，质量安全部还有权提请总部根据情节单独给予1000元-5000元每次的处罚。

第二十七条 处罚执行

总部质量安全部根据分支机构违反质量安全法律法规及本办法等相关规定需要给予处罚的，以处罚决定书的形式书面通知被处罚分支机构并可通报全公司。

分支机构应于处罚决定书送达之日起七个工作日内将罚款缴至总部财务部，逾期每日按罚款数量的3％加以处罚；分支机构被处非罚款类处罚的，应自处罚决定书送达之日起七个工作日内将书面整改报告或完成其他处罚的书面意见交总部质量安全部。

总部向分支机构送达文书（含处罚决定书）应直接向分支机构负责人、质量安全专员或其他管理人员送达，相关人员拒绝签收的，总部可在送达回证中注明并由在场人员签字。

总部根据管理需要，可在网络QQ群内或网站等电子系统中向分支机构点对点发送有关文书，均为有效送达形式。分支机构应当负责维护好相关账号或网络的正常使用，不得以未使用相关账号或未接收到相关信息拒绝履行有关义务。

分支机构逾期缴纳罚款或未按期完成其他处罚的，总部有权暂停该分支机构的日常业务并视为严重违反本社管理规定。

**第三章 投诉、争议处置**

第二十八条 本办法所称投诉是指游客或其他本社外第三方基于本社业务经营活动质量安全相关问题直接向分支机构（含网站）、总部（含网站）或行政主管部门（旅游局或工商行政等部门及相关网站）提出投诉的。

分支机构在旅游行程中发生的质量安全事故处置按照本章规定执行。涉及行政部门介入的，按转交投诉处理。

第一节 直接投诉处置

第二十九条 各分支机构直接接到投诉的（下称：直接投诉），应根据投诉人诉求进行处置，仅涉及分支机构本身业务活动质量安全的，无论投诉人是否指定总部处置，分支机构均应在十二小时内由质量安全专员与投诉人联系协调处置。

第三十条 分支机构接到直接投诉、处置经过、处置结果等均应同时向质量安全部书面报告，情况紧急的应电话报告后补齐书面报告，涉及相关资料的还应向质量安全部报备。

第二节 转交投诉处置

第三十一条 总部接到或主管部门转批投诉的（下称：转交投诉）由质量安全部负责处置，质量安全部应在接到投诉后，除投诉直接涉及总部外，应立即将投诉资料或信息以书面、电话、传真、QQ电子文档等有效方式转交至所涉分支机构质量安全专员。

第三十二条 情况特别紧急的，质量安全部可先行处置后按本条第一款转分支机构。

第三十三条 质量安全专员收到质量安全部转交投诉后应向分支机构负责人汇报并在十二小时内联系投诉人协调处置。处置经过或结果应向质量安全部书面汇报，情况紧急的先电话汇报后补书面报告，相关资料应向质量安全部报备。

第三十四条 分支机构应当在接到质量安全部转交投诉后，及时了解投诉事件的内情，合理的投诉事件要在四十八至七十二小时内处置完毕，确保投诉人撤回投诉或者接受和解。

第三十五条 转交投诉确需质量安全部直接或协调处置的，质量安全专员应在向分支机构负责人汇报并得到许可后向质量安全部请示，经质量安全部同意后按照质量安全部安排进行投诉处置。

分支机构未经请示同意以直接带领、诱导、唆使等方式促使投诉人到总部或将投诉材料退至总部的，总部按照拒绝配合投诉调查给予处罚，造成严重后果的，视为严重违反本社管理规定。

第三十六条 质量安全部在处置转交投诉过程中需要做出处置决定或与投诉人达成和解前应向总经理或分管领导请示。经总经理或分管领导同意的处置决定或和解方案，分支机构必须履行。分支机构拒绝履行的，视为严重违反本社管理规定。

第三十七条 分支机构每一责任年度内发生一次以上（含一次）直接投诉的，每增加一次应处罚款500元；超过两次的，视为严重违反本社管理规定。

第三十八条 分支机构涉及转交投诉系总部或四川省及成都市行政部门转批（不包括省级以上行政部门下转）的，每发生一次均应处罚款300元，情节严重的（如成团投诉）每次处罚500元。

转交投诉未处置妥当导致四川省及成都市行政部门行政处罚的，视为严重违反本社管理规定，总部有权按照行政部门处罚金额的20%-50%另行处罚分支机构。

第三十九条 分支机构涉及转交投诉系省级以上行政部门转批的，每发生一次处罚款1000元。

转交投诉未处置妥当导致行政部门处罚的，视为严重违反本社管理规定，总部有权按照行政部门处罚金额的20%-50%另行处罚分支机构。

第三节 争议处置

第四十条 本办法所称争议指本社内部各分支机构之间就业务经营活动产生的争议。

第四十一条 分支机构之间产生争议应本着团结友善、实事求是、利益平衡的处置态度，坚持“谁操作谁负责、谁过错谁负责”的归责原则进行处置。

第四十二条 分支机构之间争议解决的责任人为各分支机构负责人。

第四十三条 质量安全部是争议的主管部门，负责对争议的备案和协调处置，负责争议调处组的日常工作。

第四十四条 本社总部设由总经理、副总经理、法律顾问律师、质量安全部经理组成的争议调处组，负责争议的最终裁决。

第四十五条 分支机构之间产生争议的，应由各负责人根据本办法规定的处置态度和归责原则自行协调解决。

争议处置完毕后，除涉及投诉及总部事项外，无需向质量安全部门汇报。

涉及投诉或总部事项的，应按照投诉处置规定或直接向质量安全部报告或提交资料。

第四十六条 各分支机构负责人无法解决争议的，应向质量安全部请示协调处置。

未经双方分支机构负责人自行充分协调处置，各分支机构不得向质量安全部请示协调，否则每次处罚款500-1000元。

第四十七条 质量安全部在接到分支机构争议处置书面请示后应安排专人向各分支机构了解情况，调取涉及争议的全部资料并协调处置。

质量安全部经协调仍然无法解决争议的，可直接或在征询分支机构意见后向总部争议调处组汇报并请求进行最终裁决。

第四十八条 总部争议调处组应根据本办法规定处置态度及原则，以事实为基础，在充分听取各方意见和考虑各方利益的前提下，做出公允的争议裁决。

第四十九条 总部争议调处组是本社争议解决的最终机构，其裁决具有最终效力，各分支机构必须履行，否则视为严重违反本社管理规定，总部除有权直接执行相关款项或事务外，还有权对拒不履行的分支机构每次处罚款1000元-5000元，并不再做协调。

**第四章 诉讼（仲裁）事务处置**

第五十条 本办法所称诉讼（仲裁）事务指分支机构因业务经营活动与第三方产生的诉讼（仲裁）纠纷，包括提起诉讼（仲裁）或应诉（仲裁）及涉及诉讼（仲裁）的协商等。

第五十一条 质量安全部是诉讼（仲裁）事务主管部门，负责协调安排相关工作，各分支机构质量安全专员单独或配合处置相关诉讼（仲裁）事务。

第一节 分支机构单独诉讼（仲裁）事务处置

第五十二条 分支机构拟单独诉讼（仲裁）事务仅指取得营业执照的分支机构，其他分支机构按总部事务规定执行。

第五十三条 分支机构拟单独提起诉讼（仲裁）或收到应诉通知、文书，应及时向质量安全部书面报告并报送相关资料。

第五十四条 质量安全部收到相关报告和资料后应转法律顾问律师进行审查。

法律顾问律师可提出审查意见或直接与分支机构协商单独委托代理事宜，总部鼓励分支机构聘请法律顾问律师代理诉讼（仲裁）事务，法律顾问律师应根据案件情况及与本社的合作优惠收取律师代理费。

第五十五条 经法律顾问律师审查同意分支机构提起诉讼（仲裁）或应诉且分支机构未与法律顾问律师达成委托代理合同的，分支机构可自行提起诉讼（仲裁）或应诉。

第五十六条 分支机构自行提起诉讼（仲裁）或应诉期间，应及时将相关情况向质量安全部报告并保证诉讼（仲裁）结果不得给本社带来任何经济负担、损失或商誉影响、损失，否则视为严重违反本社管理规定。

第二节 总部诉讼（仲裁）事务

第五十七条 总部诉讼（仲裁）事务是指在所提起的诉讼（仲裁）中需以本社名义或应诉案件中本社为当事人之一的诉讼（仲裁）事务。

第五十八条 分支机构拟提起的诉讼（仲裁）或应诉中涉及总部诉讼（仲裁）事务的，除经本社总经理或分管副总经理同意外，应当聘请法律顾问律师或总部指定律师进行代理。

第五十九条 除直接涉及总部自身事务外，总部诉讼（仲裁）事务相关律师代理费用和法律后果均由分支机构自行承担，并应确保最大限度避免本社的商誉影响或损失。

第六十条 分支机构应全面配合律师工作，代理律师应向本社负责，维护分支机构合法权益。

第六十一条 分支机构不得自行委托律师代理总部诉讼（仲裁）事务，否则视为严重违反本社管理规定。

第六十二条 分支机构擅自委托非法律顾问律师或总部指定律师代理总部诉讼（仲裁）事务的，每发生一次，总部有权按照涉及的诉讼（仲裁）争议标的的10%处以罚款。

每一责任年度内发生二次（含二次）以上或者诉讼（仲裁）结果给本社商誉造成影响的，即视为严重违反本社管理规定。

**第五章 质量安全处罚**

第六十三条 质量安全处罚是总部根据分支机构违反质量安全法律法规及本办法等相关规定需要给予的处罚。

第六十四条 本章规定的处罚除特别规定外，如分支机构相关违法违规行为造成人员伤亡事故的，视为严重违反本社管理规定。

第六十五条 分支机构违法违规行为未触犯本规定但存在其他违法违规及违反相关政策规定的，总部有权根据情况酌情给予警告、罚款处罚直到认定其严重违反本社管理规定。罚款金额由总部按其行为所在的业务活动环节（如产品设计、营销推广、旅游服务）最高额处罚限度内决定。

第六十六条 分支机构每一责任年度发生违法违规行为超过两次（含两次）的，每增加一次总部有权按各节相应处罚的二倍至四倍处以罚款并视为严重违反本社管理规定。本办法有特别规定除外。

第一节 旅游产品设计方面

第六十七条 分支机构旅游产品设计存在项目景点及行程安排遗漏缺项、违法增加游客负担、减少法律责任等产品设计质量问题和存在安全管理、保障设计不到位的，除应立即改正完善或撤销相关产品并做好善后处置赔偿、补偿外，每发生一次应按产品报价的30%-50%处以罚款。

第六十八条 分支机构每一责任年度以上旅游产品设计质量安全或因产品设计质量安全问题引发一次人员伤亡事故的，视为严重违反本社管理规定。

第二节 营销推广方面

第六十九条 分支机构在旅游产品营销推广过程中虚假、夸大宣传或存在其他违法违规及本社有关规定的，每发生一次处罚款200元—500元。

每一责任年度超过一次（含一次）的，每增加一次处罚款500元—1000元。超过两次的，视为严重违反本社管理规定。

第三节 安全用车及保险方面

第七十条 分支机构不按相关规定在管理部门要求的网上管理系统打单调车；私下联系驾驶员用车的；使用非营运车辆的，每次处罚款5000元-20000元。

第七十一条 分支机构如非法使用非成都籍车辆、下线车（含机关单位车、校车、军车、报废车等）等违法违规车辆从事旅游营运的，每次处罚款10000元-20000元。

第七十二条 分支机构需调用的旅游营运车辆，涉及跨省旅游用车，除打单调用外须开具洲际包车牌，应向质量安全部申请许可并办理相关手续，否则属违规用车，每次罚款5000元-20000元。

第七十三条 分支机构开展业务未按规定或约定为游客、带团导游、领队人员足额购买旅游意外保险或其他保险或漏保的每少购买一人次处罚款200元-1000元；

第七十四条 分支机构自行组织游客到国家明确禁止或限制（包括宗教朝觐旅游团）的线路或地区旅游的，每次处罚款5000元-10000元。

第四节 办公场地、旅游合同、证照及印章管理方面

第七十五条 分支机构未经主管部门及总部备案变更办公地，除应立即整改外，罚款1000元-5000元。

分支机构私自在营业执照登记地址或总部审批地址以外的成都市辖区范围内设办公地点招揽游客或开展旅游业务的，除应立即整改撤销外，每次罚款1000元-5000元。

第七十六条 分支机构擅自在营业执照登记地址或总部审批地址以外的成都市辖区范围外地区设立办事处、联络处和代理处的，除应立即撤销外，每次罚款1000元-5000元。

第七十七条 分支机构委托非旅行社和个人代理经营旅游业务的、与非旅行社单位或个人合作、擅自转让经营权的的，每次罚款2000元—20000元。

第七十八条 分支机构不按规定签订合同、签订合同不符合相关法律法规要求的、不按规定保管旅游合同或业务合作合同等文件资料或致使合同遗失、被盗或出借合同的，初每次罚款200元-5000元；每增加一次且违反其他规则的，总部有权按各节相应处罚的二倍至四倍处以罚款，超过两次（含两次）的，视为严重违反本社管理规定。被他人使用的，全部责任由分支机构承担。

第七十九条 分支机构将合同交非我社人员（他人）代签的，每次罚款500元-1000元。

第八十条 分支机构未做好离职人员交接工作，未收回全部合同、发票和收据的，每次罚款1000元-5000元，全部责任由分支机构承担。

第八十一条 任何分支机构和个人不得私自印制旅游合同，违规印制的罚款1000元-10000元，情节严重或造成恶劣影响的视为严重违反本社管理规定并追究相关个人的法律责任。

第八十二条 分支机构人员离职未立即书面上报总部的，每次罚款200元—2000元。

第八十三条 分支机构私下与非出境游组团社联合发布出境游广告，私下联合组织出境游客人或将旅游合同转让给非出境游组团社或接受其他私人与游客签订的出境旅游合同业务的，除应立即整改外，每次罚款3000元-10000元。

第八十四条 分支机构违规利用旅行证件、私扣客人证件的（如护照、通行证、身份证等）、超范围经营台湾游或在集合组织客人上团后甩团的，未造成严重后果的，发生第一次时给予警告并罚款1000元-5000元，第二次严重警告并对其罚款10000元，停业3个月，第三次即视为严重违反本社管理规定；造成严重后果（如客人投诉、人伤或财产损失等），视为严重违反本社管理规定。

第八十五条 分支机构在使用印章前必须将拟用印章样式、使用范围、保管人等信息进行登记造册并上报总部备案，不备案私自使用的，发现一起将予以没收并处罚款1000元-5000元，造成其他后果的，由分支机构承担并视为严重违反本社管理规定，总部有权追究相关个人法律责任。

擅自私刻总部印章（包括但不限于公章、法人章、合同专用章、团队专用章等）的，罚款1000元-5000元并视为严重违反本社管理规定，总部有权依法追究相关人员法律责任。

发生以上行为，除分支机构处罚款外，总部有权对分支机构负责人个人处以1000元-5000元罚款并追究其他责任。

第五节 旅游合同签定、管理和团队的规范操作方面

第八十六条 分支机构合同签订不规范、不准确的处罚

（一）转并团时没有写明承接旅行社名称或以“散客拼团”、“联合发团”、“其它旅行社”等模糊概念表述的，每次罚款200元-1000元；

（二）、未按照实际星级或标准间、三人间等写明住宿标准或以“准某星”、“相似某星”、“豪华民居”等模糊概念表述的，每次罚款200元-1000元；

（三）合同签订时未明确导游服务费用或虚假宣传导游资质或荣誉称号的，每次罚款200元-1000元；

（四）合同签订中未明确告知客人应该带齐证件（如身份证、老年证、学生证、残疾证、军官证等）以取得景区优惠门票的，除应由分支机构承担优惠差额退还外，每次罚款200元-1000元；

（五）合同签订后至出团之前，未将旅游线路行程交给客人并签收的，每次罚款200元-1000元。

（六）未跟游客签订书面旅游合同的、签订我社已宣布作废合同的、非我社合同的、使用假冒我社合同的，每次罚款500元-1000元，情节严重的或造成恶劣影响的视为严重违反本社管理规定，总部有权追究相关个人法律责任。

（七）转并团未书面告知游客的，每次罚款500元-3000元。

(八)签订合同时弄虚作假、签订鸳鸯合同或存在其他损害客人、公司利益行为的，每次罚款500元-2000元并视为严重违反本社管理规定。

（九）合同中不签订意外险或者向其他与总部未签订保险公司购买意外险的，每次罚款200元-2000元。

（十）分支机构签订合同存在其他不规范、不准确的，每次罚款500元-2000元

第八十七条 分支机构团队操作方面

（一）国内游未派执证导游或导游证没有通过年审的，每次罚款1000元—5000元；

（二）出境游团队未派执证领队的，每次罚款1000元—5000元；

（三）团队接待中因旅行社之间的原因，甩团或扣留客人的，每次罚款10000元—20000元并视为严重违反本社管理规定；

（四）没有选择合法的国内旅行社接待旅游团队业务的，每次罚款1000元—2000元；

（五）没有选择合法境外旅行社接待旅游团队的，每次罚款5000元-10000元；

（六）违反法律规定或合同约定安排购物点、自费项目，发生一次或一人的，处罚款500元—2000元；

（七）违反法律规定或合同约定或未经游客同意，变更、减少景区、景点或降低就餐、住宿标准或强行增加就餐、住宿费用的，除应退还或自行承担相关费用外，发生一次或一人的，处罚款500元—2000元；

（八）未制作和保存完整团队档案（含合同、团队行程、运行资料计划表、电子行程单、车单、游客意见书、付款凭证、保险、往来传真等），每次罚款500元—2000元；

（九）旅游团队档案保存期分别为：国内游二年，出境游三年，分支机构未保存足够期限或遗失、损坏的，每发生一次罚款500元—2000元；造成其他后果的还应由该分支机构承担相应责任；

（十）组织旅游活动或接受客人委托后，行程开始日仍未与游客书面签订旅游合同或专项委托服务协议的，每次罚款500元—2000元；

（十一）虚假广告宣传或以零、负团费低价招揽游客的，每次罚款500元-2000元。

（十二）国内游团队如不派全陪，应明确告知客人并在合同中书面约定。分支机构未派全陪又未告知客人和书面约定的，每次罚款500元—2000元。

（十三）团队运行中游客或我社工作人员发生意外伤亡等质量安全事故的，分支机构应当立即向质量安全部报告，未立即报告的，每次罚款500元—2000元。

(十四)分支机构中的专线必须使用总部名义操作团队，不得以他社名义操作，违者每次罚款1000元—5000元。若情节严重将视为严重违反本社管理规定。

(十五)分支机构中的门市部、网点不得进行团队操作。违者处罚款500—5000元。若情节严重将视为严重违反本社管理规定。

第八十八条 分支机构间交接团队方面

（一）各分支机构的团队和散客均应在本社内部各分支机构间交接操作并坚持“谁操作，谁负责”的办法，在交接时必须有确认件，以明确保障团队质量；

（二）分支机构间没有书面确认的，交接双方每次均罚款200元—2000元；

（三）凡因交团方未书面告知操作方具体内容，或错误告知客人的具体情况而出现差错的，除由交团方承担对客人的赔偿外，每次罚款200元—2000元；

（四）因操作方的操作失误或未认真查清客人资料，使得客人未成行或造成投诉的，操作方除承担责任和负责对赔偿客人外，每次罚款300元—3000元。

（五）由于交接各方分支机构在相关业务交接操作过程中发生因未进行书面确认，未认真核对客人资料导致的争议的，除按本办法规定解决外，总部有权对当事双方各处罚款200元—1000元。

第七节 保险管理

第八十九条 为了更加规范经营管理有利于投诉、纠纷、意外伤害、诉讼等问题的处理，分支机构应当做到“过手即买保险”，不得以他社已购买或约定购买为由拒绝。

分支机构应当在总部签约的保险公司购买意外险，由质量安全管理部门监管，财务部收取保费。

（一）总部现签约两家意外险保险公司：

中国太平洋保险公司成都中心支公司

 中国人民保险公司武侯支公司

（二）所有保费经保险公司核对后，将以分支机构为单位，如：分社、内设部门、门市部为单位每月结算一次，由分支机构交缴至总部财务部。

（三）分支机构未在总部签约保险公司购买保险或发生漏保、故意不保的，每次将被处 500元-2000元的罚款。

（四）分支机构收到总部财务部《缴费通知》未按时限缴款的，将暂停所有业务的办理，直到缴纳后恢复，情节严重的将被视为严重违反本社管理规定。

第九十条 旅行社责任险的理赔办理原则：

1. 分支机构必须在事发后立即向质量安全部门上报并在二十四小时内向保险公司电话报案；
2. 分支机构应当在涉事团队完团后七个工作日内将书面材料交总部质量安全部进行审核；
3. 保险公司审核后，若有需要补充材料的，必须在十个工作日内补齐。

在事故发生后，分支机构未第一时间向质量安全部门上报，总部将有权拒绝接收责任险材料，并每次处罚2000元-5000元。

第九十一条 本办法及未涉及内容，由四川省中国青年旅行社有限公司负责解释或修订。

第九十二条 本办法自二零一五年四月十六日起施行。

**关于四川青旅线上交易平台使用的有关规定**

 为进一步规范公司线上交易平台经营行，加强公司品牌、网络资源的管理，经研究，特对公司线上交易平台使用及运营做如下规定：

 一、 公司内部系统使用规定

1、所有分支机构必须使用公司内部系统，系统进入地址；www.scccyts.com并在系统内进行交易。

2、公司专线必须在系统内发布当前销售的产品，确保所发布产品的类型、出发时间、行程内容、价格、库存真实有效，并及时对系统订单进行处理。

3、分社、门店、部门等收客部门，必须在系统内采购产品（最迟在出团当天完成）,并按照规范填写在线合同，如有取消、增加、减少人数或金额的，在出团前一天在系统内完成。

4、分社、门店、部门等收客部门，如有外交转并他社有情况，必须向经营发展部报备，并在系统内填写转并团申请，经营发展部审核通过（最迟在出团前一天完成），之后按照规范填写在线合同。

5、对于长期不配合、不执行公司系统使用管理规定的，公司将对其采取警告、处罚；情节严重者，解除业务合作关系。

1. 独立网站业务运营的规定
2. 关于网站设立：

（1）总部原则上不再授权开设新网站，确因业务需要拟开设网站的分社、部门将严格申报、审核程序，严格规范网站名称，必须采购公司B2B系统产品。服务网点不能开设网站。

（2）对各分支机构现有网站将持续清理，对假冒盗用省青旅名义的网站将联合网监、旅游执法等机构进行处理。

1. 关于网站名称的要求：所有审核通过并运营的网站，网站上必须以规范名称“四川青旅+分支机构名称”进行展示，不能出现“总部”、官网”、旗舰店”等字样。
2. 关于网站年审备案：每年公司将对各分支机构的所有网站进行年度审核制度，每年12月15日前由网站所属分社、部门填写《各分支机构所属网站备案登记表》，分社、部门负责人签字，分社需加盖公章，提交总部备案。
3. 第三方线上交易平台业务运营的规定
4. 第三方线上交易平台的开设
5. 与OTA的合作：凡公司内部各分支机构均可向总部提出申请，提交完整材料（见附件），签字盖章，由总部网络营销部审批。
6. 与天猫商城的合作：限定只能由分社开办，一家分社一个天猫账号。

（3）与同业分销平台的合作：必须由该同业分销平台与总部签订合作协议，凡未与总部签订合同作协议的平台，总部不予支持。

1. 第三方线上交易平台的运营要求
2. 凡经总部审核通过，在第三方交易平台运营的网店必须以规范名称“四川青旅+分社（部门、网点）名称”进行展示，不能出现“总部”、旗舰店”等字样。
3. 其线上所售卖产品必须从公司系统采购，资金必须转到总部公账。
4. 关于处罚

 在运营期间出现任何投诉及产品相关问题，涉事分支机构及专线应积极处理，并承担全部责任，情节严重者总部将遵照第【032】文件《四川省中国青年旅行社有限公司质量安全管理办法》追加处罚。

本规定自2016年1月1日起执行

本规定由网络营销部负责解释。

附件：1、《申请报告》

 2、《承诺书》

 3、《平台运营具体负责人及工作人员》

 四川省中国青年旅行社有限公司

 2015年12月

**附件1:关于提高分社财务、行政办事流程效率的通知**

**四川省中国青年旅行社有限公司九龙分社 各部门**

为提高财务、行政部的办事效率和节约时间，现将各部门到分社换（领）合同、开具发票、盖公章、领取资质的相关事宜通告如下：

1、地址：四川省成都市高新区天仁路387号大鼎世纪广场2栋605室 分社财务行政室

2、时间：每周 周一 和 周四，早上10点-下午17点。（国家法定节假日不办公）

3、换（领）合同

1）领取（购买）合同：费用 出境合同6元/份，国内合同4元/份，领取合同需签字确认合同份数、合同单号（白、粉、黄三联一份）一致后交费领取。

2）退还合同：提交填写完整的电子版《合同销核报表》（附件11）附后电子版。合同粉联交予客人，合同白、黄联归还分社销核；其中1/2/4/5/6/7页是一式两页，签订后一页给客人，一页归还分社。方可归还予以核销，否则不予领取新合同。

3）合同填写规则参照《团队出境旅游合同（填写示范）》（附件10）附后电子版。由于合同填写不规范造成总部不予销核或者处罚，以总部的处理意见为准实施。

4）提前一个工作日发送合同销核表给行政。预约次日领取合同的时间。

4、开具发票：遵循《开具发票及POS机刷卡相关规定》（附件2）附后。

5、盖公章：提供需盖章事由、需盖章文件复印件，分社经理签字确认后登记备案盖章。

6、领取资质：提供需资质事由，分社经理签字确认后登记备案领取相关资质复印件并盖“仅用于XXXX 复印无效”章。

以上规定自2014年8月1日开始实施，感谢各部门同事配合支持工作，分社财务行政部联系人：姚芳、邓春红、谢晶。TEL:8200 0070

本人及部门确认知晓上述制度内容，特此说明。

一式两份，部门一份，分社备案留底一份。

 签字：

 日期：

**附件2 开具发票及POS机刷卡相关规定**

**四川省中国青年旅行社有限公司九龙分社 各部门**

 一、开具发票、税金支付：

（一）省青发票税金：提供有效抵扣票据，按照0.009收取税金；若无抵扣票据，暂不开具.

（二）开发票抵扣票据组成：

 1：对方公司的名称，税号，开户行以及账号,地址电话。

 2：开发票必须同时具备合同原件/协议+复印件，成本票，费用票。

 3: 发票开具个人要求：人个的名字，价税合计金额就可以.

 4：开具的发票金额与之相对应的合同金额要一致。

 5：开具发要提供发票金额的95%的成本票，成本票的要求（1）按照票据明细单的要求来，（2）抵扣票必须要国税监章才能抵扣，单一一种成本票不行的，至少配备任意2种以上票据,机票，门票，餐饮，住宿，团费票，签证票，护照费等），4.6%费用票要求：办公费,交通费，停车费,旅游大巴车过路费，柴油费，通讯费，广告费等）

 6：对方提供机打成本票抬头必须是：四川省中国青年旅行社有限公司，以及税号，地址，电话，开户行和账号。（尽量票面不要开大额）

 7：每张票后面附一张票据明细单，开票的人员在上面签字保证票据的真实性，总部一经查到票据不真实由签字人承担,【增值税普通发票开具】电子版一张，纸质一张（开票人准备）

 8：增值税发票一经开具，不得作废，不退税。

（三）发票抬头：保证抬头个人或者公司准确无误，如有错自行承担税金。

（四）发票明细：只能开具“旅游团费”、“旅游服务费”等。

（五）省青总部公账账号入款，必须付税金并开具发票。（即使不开具发票仍需支付相应税金）（规则参照上述一至五条规定）。

（六）会务公司会务费用发票税金：0.07。（可入公账）

（七）**省青公账账户如下：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **开 户 行** |  **账 号** |  **户 名** |
| **中行四川省分行** |  **1158 0908 5636** | **四川省中国青年旅行社有限公司** |

二、POS机刷卡及费用收取相关：《POS机刷卡使用说明书》（附件8）

（一）省青九龙分社POS机为中国银行移动POS机

（二）凡通过我公司POS机刷卡入账，即转入对应公账账户，**即必须支付公账税金并开发票。**

（三）POS机刷卡手续费：入账总金额的0.009为刷卡手续费另付。

三、款项入公账特殊情况：

（一）款项入公账且开具发票的，若抬头、金额与转入户头公司抬头、金额的相一致则只按照上述规定支付一次税金；如果不一致，则需另缴纳开具发票的不同抬头、金额对应的税金。（标准参照上述规定）

（二）凡转入公账的款项，都必须附带银行水单明细（清晰的扫描件、原件、传真件均可），发予财务行政部查款是否到账。查询到账以后，财务室在7个工作日之后将此款汇入各部门负责人指定银行账户（请写明准确用户开户行、用户名。如提供账号有误而导致转款错误，自行承担责任）《公账款项转出承诺书》附件3。

1. 分社各部门可领取（购买）分社财务收据，20元/本。

（一式一份部门留底）

**附件3**

**公账款项转出承诺书**

兹本人 为部门 的负责人，我部门所有进公账款项到帐后，补足发票税金、抵扣票据后准入一下账号（财务部转款时默认转此账号）：

户名：

账号1：

开户行：

户名：

账号2：

开户行：

本人保证以上账号准确无误，如有更改，请及时告知更改，否则后果自负。

特此承诺。

（一式一份分社留底）

 承诺人：

 日期：

**附件4 分社部门员工管理承诺书**

**四川省中国青年旅行社有限公司九龙分社 各部门**

兹本人 （身份证号码： ）为 分社下属 部门的负责人，承担本部门内所有员工的薪金、社保、劳动关系等法律及连带责任。由于内部员工管理产生的劳动关系等纠纷及处理善后事宜一切由本人负责。

注：本承诺书一式两份，分社及责任人一人一份。

 承诺人：

 日期：

**附件5：**

 **承诺书**

四川省中国青年旅行社有限公司九龙分社：

我是 门店/部门负责人 ，于 年 月 日与分社签订业务目标责任书，现与分社签订劳动合同并加盖分社公章，劳动合同中涉及的工资及社保为我部经营成本，由我部自行承担及负责发放。

我部在此承诺，在合同期内，发生的一切劳动关系纠纷及任何经济纠纷，均由我部承担责任，与分社无关。

特此承诺。

（一式一份分社留底）

 门店/部门

 负责人签章：

 日期：

**附件6： 四川省中国青年旅行社有限公司合同管理办法**

**第一条、为加强合同管理，提高合同质量，保证合同的全面履行，降低投诉率，增加统计准确度，做到管理有规章，签约有约束，结合公司实际情况，特制定本办法。**

**第二条、本办法由行政综合部办公室负责解释。适用于管理四川青旅下属分社、门店及部门领购旅游合同。**

**第三条、本办法第四条、本办法自2014年1月1日起起执行，原合同管理办法与本办法有歧义的，以本办法为准。**

**第四条**、**各分支机构签订合同的各项内容必须符合国家合同法规，必须符合旅游法，必须符合公司的质安管理办法，如有违背，所发生的一切后果由各分支机构承担。**

**第五条、旅游合同如有遗失、缺漏等情况，均立即停止新合同发放，分支机构需上报情况说明，由质安部核实并按质安管理办法进行相应处罚后，才可重新申领新合同。**

**第六条、对分支机构遗失合同的，分支机构必须登报申明作废，同时给予每份500元罚款，情节严重者将按照我社2013年第432号文件第6条第4小节由总部处以3000元-6000元的处罚。**

**第七条**、**对分支机构提交的交客人数统计，由办公室审核，质安部复核，若第一次查实专线统计数据有差异，将对该合同领用单位进行警告；第二次查实专线统计数据有差异将按照每人次200元进行罚款；第三次查实专线统计数据有差异将按照每人次500元进行罚款；若有恶意欺瞒总部收客人数等相关信息的分支机构将从重处罚直至除名。**

**第八条、任何分支机构团队和散客均应在社内部交接操作，若有交出的，需要满足以下条件。1.自行负责外转人头费。2.交出旅行社为省青协议旅行社。总社允许外转的条件之内。若不满足条件擅自交出，将按照我社2013年第432号文件第8条第1小节由总部进行1000-3000元的处罚。**

**第九条、合同的申领流程。**

　　二、分社下属部门合同领取流程：

1. 分支机构提前一天向分社办公室进行合同换领预约，告知换领份数。合同销核表请预先发送销核表到指定行政对接QQ。（销核表模板见分社群内文件）
2. 注册省青系统账号及合同专管员账号。（见分社群里文件）

3.合同在2个月内归还。合同和系统匹配不得外借使用。出境合同6元/份，境内合同4元/份。

4.合同需全部绑定到系统报名产品。未报名未上系统合同，按照200/元/次 罚款。请注意。

**我已认真阅读以上内容，并承诺将严格按照总部要求领取和填写合同，如有违反，我自愿承担一切后果！**

 一式两份，部门一份，分社备案留底一份

 承诺人

 日期

**附件15:关于省青总部“四川青旅”平台和全国旅游系统使用相关通知**

**四川省中国青年旅行社有限公司九龙分社 各部门**

1. 关于“四川青旅”平台使用：各专线以四川省中国青年旅行社有限公司名义操作的团队，均需在“四川青旅”平台进行旅游产品、旅游价格、报名确认等业务操作。且四川省中国青年旅行社有限公司将不定期对使用平台量进行评比，实行末位淘汰（请各专线负责人引起重视）。

2、关于全国旅游局系统的使用：所有操作的团队均需在全国旅游局系统操作。网址：<http://ntsms.palmyou.com/ntsms/>；我分社使用同一账号，不能更改：l-sc-cj00003-510100-12-b 密码：xiaoji198411

![C:\Users\Administrator\AppData\Roaming\Tencent\Users\1594581326\QQ\WinTemp\RichOle\~E`LZJD]7]RV98]$FXLB@GK.jpg]()

第二步：入名单

1. 抬头，点击进入。

2.左上角，，按里面内容依次填写准备信息。

3.



此项非常关键，名单格式在此![C:\Users\Administrator\AppData\Roaming\Tencent\Users\1594581326\QQ\WinTemp\RichOle\]I8BL%1~64{M[M[}SVRP]UE.jpg]()，后导入。（注：格式一定不能变更，必须按照下载格式把客人信息一个个粘贴进去）

4.导入成功后按![C:\Users\Administrator\AppData\Roaming\Tencent\Users\1594581326\QQ\WinTemp\RichOle\F(@T]1R%{G]PD@Z85Z%Q[BR.jpg]()

5. 成功后的页面如下图

![)[7%J]W$W]C{7D]96]9U)PG]()

6.点击 

7.如有更改点击![$T770FP_P{B}P_6MA]1OPS3]()，如没有修改点击

8.报审完成后，随时关注首页左上角![9]EHGE6L03`LVY~7(~AY1P3]()，如审核成功方可送市旅游局盖章。