

山西省文化和旅游厅办公室文件

晋文旅办发〔2023〕58号

山西省文化和旅游厅办公室 关于贯彻落实《文化和旅游部市场管理司 关于开展 2023 年旅行社和导游培训工作 有关事项的通知》的通知

各市文化和旅游局：

根据《文化和旅游部市场管理司关于开展 2023 年旅行社和导游培训工作有关事项的通知》要求，为进一步提升旅行社管理水平和导游专业能力，促进旅行社转型升级，提高导游服务质量，文化和旅游部面对旅行社管理人员和持证导游开展在线培训，培训时间为通知发布之日起至 12 月 31 日。当前，全省旅游市场整体运行平稳有序，呈现快速复苏发展的良好势头，为贯彻落实文化和旅游部相关工作要求，切实维护良好的市场秩序，做好旅行

社和导游培训工作，现将有关事项通知如下：

一、要高度重视本次在线培训工作，组织相关部门负责人及有关人员认真学习掌握文化和旅游部市场管理司发布的《2023 年旅行社转型升级培训要点》《2023 年导游专业能力提升培训要点》《2023 年旅行社和导游在线培训工作方案》及相关操作手册（详见附件），了解本次在线培训的目的、内容、要求、方法等。

二、要按照文旅部的统一部署，做好本辖区内旅行社管理人员和持证导游的动员、组织、指导、督促等工作，确保所有参培人员按时完成在线培训任务，达到预期效果。旅行社管理人员和持证导游的培训时长均为 12 学时，在规定时间内完成培训时长的人员将获得电子结业证书，导游参加培训情况计入个人培训记录。

三、要认真总结本次在线培训工作的经验和收获，按时向省文旅厅报送培训情况总结，并提出意见和建议，为今后进一步做好旅行社转型升级和导游专业能力提升工作提供参考。

附件：文化和旅游部市场管理司关于开展 2023 年旅行社和导游培训工作的有关事项的通知

山西省文化和旅游厅办公室

2023 年 7 月 5 日

（此件主动公开）

文化和旅游部司局函件

文化和旅游部市场管理司关于开展 2023 年旅行社和导游培训工作的有关事项的通知

各省、自治区、直辖市文化和旅游厅（局），新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局：

为进一步提升旅行社管理水平和导游专业能力，促进旅行社转型升级，提高导游服务质量，文化和旅游部市场管理司将面向旅行社管理人员和持证导游开展在线培训，培训时间为通知发布之日起至 12 月 31 日。按照工作安排，现将《2023 年旅行社转型升级培训要点》《2023 年导游专业能力提升培训要点》《2023 年旅行社和导游在线培训工作方案》及相关操作手册印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。

特此通知。

- 附件：1. 2023 年旅行社转型升级培训要点
2. 2023 年导游专业能力提升培训要点
3. 2023 年旅行社和导游在线培训工作方案
-

4. 全国文化和旅游市场在线培训系统管理端操作说明
5. 全国文化和旅游市场在线培训系统学员端操作说明



附件 1

2023 年旅行社转型升级培训要点

为进一步提高旅行社管理水平，优化旅游市场环境，提升旅游服务质量，结合旅行社工作特点，制定本要点。

一、习近平新时代中国特色社会主义思想专题

1. 将习近平新时代中国特色社会主义思想教育纳入旅行社管理人员培训必修课，聘请宣传部门专家、高校相关专业学者授课，引导旅行社管理人员在读原著学原文悟原理中筑牢思想理论基础，坚定理想信念，提升旅行社管理水平和服务质量。

2. 重点围绕《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要（2023 年版）》《习近平新时代中国特色社会主义思想专题摘编》有关内容，结合当地文化和旅游资源禀赋，通过课堂讲授、案例分析、专题研讨、考察交流等多种方式，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，将旅行社培育成促进旅游行业高质量发展的重要市场主体。

3. 重点围绕学习贯彻党的二十大精神，加强中国共产党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史知识培训，通过理论讲解和案例分析等方式开展旅行社管理人员职业道德教育和管理

水平培训，提升旅游服务质量。

二、政策与法律法规知识专题

4. 重点围绕《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》《“十四五”旅游业发展规划》《“十四五”文化和旅游发展规划》《“十四五”文化和旅游市场发展规划》以及与行业相关的党和国家基本政策开展宣讲与解读，帮助旅行社管理人员了解国情社情，推动旅游业高质量发展。

5. 以旅游市场秩序治理为主题，提高旅行社依法规范经营意识，主动维护旅游市场秩序，维护游客合法权益。重点围绕《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《中国公民出国旅游管理办法》《旅行社条例实施细则》等法律法规规章及地方性旅游条例，就旅行社设立和经营规范、导游执业管理、游客权利义务、旅游服务合同等有关规定设置培训内容，通过正反两方面典型案例引导旅行社树立法治观念，不以不实价格招徕游客，不以不实宣传诱导游客，不组织旅游团队参与境外赌博、脱团滞留等违反我国法律法规和社会公德的项目或活动。

6. 重点围绕《中华人民共和国民法典》关于民事活动的基本原则，合同订立、履行、违约责任的规定，关于侵权责任的相关规定，关于安全保障义务、旅游者个人信息保护，用人单位及劳务派遣责任、违反安全保障义务责任的特殊规定，关于环境污染

和生态破坏责任、高度危险责任、建筑物和物件损害责任的相关规定；《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》中关于劳动或劳务关系规范；《中华人民共和国消费者权益保护法》关于消费者的权利与经营者的义务的规定等设置培训内容，强化旅行社管理人员的法律意识，增强法治观念。

三、旅行社安全管理与突发事件处理专题

7. 加强旅行社安全管理能力培训，开设《中华人民共和国安全生产法》《旅游安全管理办法》等法律法规、旅游交通安全法规常识、消防安全常识、食品卫生安全常识以及《旅行社安全规范》行业标准等培训课程，增强旅行社管理人员的安全责任意识和相关知识储备，提高安全管理能力。

8. 组织旅游安全实操训练，邀请应急管理部门、卫生健康部门等专业机构就防灾自救、医疗急救等进行专业技能培训，设置旅游安全相关技能实操课程，鼓励有条件的地方视培训考核情况开展相应技能认定工作。

9. 通过案例讲解旅游安全突发事件的预防、处置技巧，针对旅游活动中可能出现的游客人身意外、财物意外及游客脱团等突发事件设置专题课程，讲授旅游安全突发事件的常见预防和处置技巧，开展应急演练，不组织前往没有正式开发开放、缺乏安全保障的区域旅游，提升旅行社管理人员对旅游安全突发事件的防范和应对能力。

四、旅行社服务质量提升和旅游市场信用体系建设专题

10. 重点围绕党中央、国务院印发的《质量强国建设纲要》以及《文化和旅游部关于加强旅游服务质量监管 提升旅游服务质量的指导意见》等设置培训课程，增强质量意识、夯实质量主体责任，落实服务质量提升工作要求，进一步提高服务水平和能力。

11. 重点围绕党中央、国务院关于健全社会信用体系的决策部署以及《文化和旅游市场信用管理规定》等设置培训课程，介绍我国社会信用体系建设和旅游市场信用体系建设的基本情况，讲解旅游市场失信主体的认定情形、信用管理措施、信用修复等相关内容，开展诚信教育，提升诚信意识。

12. 重点围绕《旅行社服务通则》《包价旅游产品说明书编制规范》《旅行社旅游产品质量优化要求》《旅行社国内旅游服务规范》《旅行社出境旅游服务规范》《导游领队引导文明旅游服务规范》等国家标准、行业标准设置培训课程，规范旅行社业务操作、提升旅游服务质量。

五、旅行社企业经营管理专题

13. 加强旅行社经营管理能力培训，开设旅行社管理实务、企业数字化管理等课程，邀请相关行业优秀企业开展管理实务和管理经验交流，包括对数字化管理工具和系统的使用，对经营数据的挖掘与决策支撑等，提升旅行社经营管理水平。

14. 根据属地文化和旅游行业特点，设置旅行社产品研发课程。从市场需求研究、旅游产业发展趋势、产品创新、产品设计等方面提升旅行社管理人员市场敏锐性，促进旅游产品的更新优化。

15. 设置企业市场营销课程，引导旅行社优化传统销售模式，引入新媒体营销、电商运营等丰富销售形式，拓展销售渠道，提高策划、营销、运营的综合能力。

16. 对经营入出境旅游业务的旅行社管理人员，加强对入出境管理、海关管理、国际关系、目的地国家（地区）的民族宗教概况与社会风俗习惯、外国人在华期间应遵守的法律要求等培训。

17. 设置旅行社组织行为与企业人力资源管理课程，帮助旅行社企业优化组织架构，探索适宜的用工方式、员工激励和绩效评估等，注重旅行社计调、产品经理培养，加强导游等从业人员劳动权益保障，建立和谐用工关系。

18. 围绕旅行社统计调查工作开展培训，引导旅行社企业增强责任意识，安排专人切实落实填报工作，按时积极主动完成旅行社季度、年度统计数据填报审核工作，保证数据的真实性、准确性、连续性。同时，提升工作人员业务水平，熟练掌握相关指标的填报要求，进一步提升旅行社统计调查工作水平。

六、文明旅游规范专题

19. 以《旅行社行前说明服务规范》《导游领队文明旅游引

导规范》《旅游不文明行为记录管理暂行办法》等为依据，设置文明旅游规范培训课程，加强旅行社管理人员对文明旅游的认识，强化旅行社在合同签订、服务提供等环节对游客的正面引导作用。

20. 结合旅游产品和旅行社服务特点，加强对主要旅游目的地、客源地国家（地区）市场概况、相关法律常识、风俗禁忌、礼仪规范、拒绝餐饮浪费、野生动植物保护、海洋垃圾污染防治、沙漠垃圾污染防治等方面培训，提升旅行社产品设计和文明旅游引导能力。

七、其他相关培训专题

21. 科学安排消费心理学、行为学等培训内容，充分了解当前消费者心理现象、行为规律，提升营销沟通的效果，提高游客满意度。

22. 设置新传媒课程，丰富旅行社管理人员传媒知识，灵活利用各种宣传推广媒介合法、合理开展宣传推广活动。充分利用新媒体特性开展企业宣传、旅行社产品推广等，并在必要时有效应对舆情。

23. 开设全国旅游监管服务平台实操课程，包括权限配置、旅游电子合同签订、在线培训系统应用、电子证照申领等，加强旅行社系统管理员及员工在平台操作的规范性，提高个人信息保护意识，保证旅行社平台账号和数据的安全。

24、开设旅游电子合同平台备案和旅游团队平台填报课程，加强旅行社对旅游电子合同备案和旅游团队填报工作的认识，引导旅行社全面应用电子合同以及旅游团队的“一团一报”，提升填报工作的规范性和时效性。

2023 年导游专业能力提升培训要点

为进一步提高导游专业能力，提升旅游服务质量，结合导游职业特点，制定本要点。

一、习近平新时代中国特色社会主义思想专题

1. 将习近平新时代中国特色社会主义思想教育纳入导游专业素养研培必修课，聘请宣传部门、高校相关专业学者授课，引导导游在读原著学原文悟原理中坚持正确的政治立场，坚定理想信念，立足岗位、融会贯通，讲好中国故事。

2. 重点围绕《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要（2023 版）》《习近平新时代中国特色社会主义思想专题摘编》有关内容，结合当地文化和旅游资源禀赋，通过课堂讲授、案例分析、专题研讨、考察交流等多种方式，教育广大导游深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，努力将导游培育成为文化自信的践行者、大众旅游的促进者和文明旅游的示范者。

3. 重点围绕学习贯彻党的二十大精神，加强中国共产党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史知识培训，通过优秀导游典型事迹宣讲和反面警示案例剖析等方式开展导游职业道德

教育，增强导游“游客为本，服务至诚”的职业意识，引导导游树立正确的职业价值观和职业操守。

二、政策与法律法规知识专题

4. 重点围绕《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》《“十四五”旅游业发展规划》《“十四五”文化和旅游发展规划》《“十四五”文化和旅游市场发展规划》以及与行业相关的党和国家基本政策的宣讲与解读，帮助导游了解国情省情社情，明确发展目标和工作任务，践行使命和担当。

5. 以旅游市场秩序治理为主题，提高导游规范执业和志愿服务意识，坚决抵制“不合理低价游”和强迫购物行为，维护游客合法权益。重点围绕《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《中国公民出国旅游管理办法》《导游管理办法》等法律法规规章及地方性旅游法规，就游客权利和义务、旅游服务合同的内容、合同的履行、旅行社经营规则和服务规范、导游执业规则和职责、导游执业管理、导游执业保障与激励等的有关规定设置培训内容，通过正反两方面典型案例引导导游树立法治思维，严格履约，积极劝阻游客参与境外赌博、脱团滞留等违反我国法律法规和社会公德的项目或活动。

6. 重点围绕《中华人民共和国民法典》关于民事法律行为效力的规定，关于客运合同、委托合同、违约责任的规定，关于侵

权责任的一般规定、人身损害赔偿、精神损害赔偿的规定，关于监护人责任、违反安全保障义务的责任的特殊规定，关于环境污染和生态破坏责任、高度危险责任、建筑物和物件损害责任的相关规定；《中华人民共和国消费者权益保护法》关于消费者的权利与经营者的义务的规定等设置培训内容，教育导游树立尊重游客、依法维权的意识。

7. 重点围绕《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《导游管理办法》中关于用人单位及劳务派遣责任、劳务关系中当事人的权利和义务等规定设置培训的内容，以案例教学的形式引导导游在执业过程中正确维护旅游企业和自身利益，增强导游维权意识，养成学法、知法、懂法、用法的职业习惯。

8. 重点围绕《中华人民共和国文物保护法》《国务院关于加强文物工作的指导意见》和《中共中央办公厅 国务院办公厅关于实施中华优秀传统文化传承发展工程的意见》有关要求，加强对旅游活动中的文物保护和文化遗产有关内容的培训，提高导游倡导文物保护和传承优秀传统文化的责任意识。

三、旅游安全管理与突发事件处理专题

9. 加强导游安全管理能力培训，开设《中华人民共和国安全生产法》《旅行社安全规范》及旅游交通安全法规常识、消防安全常识、食品卫生安全常识等培训课程，引导导游掌握安全规范，

增强相关知识储备，对可能危及人身安全的情况向游客作出真实说明和明确警示，强化规范使用旅游客运安全带及游客提醒意识。

10. 组织旅游安全实操训练，邀请应急管理部门、卫生健康部门等专业机构就防灾自救、医疗急救等进行专业技能培训，设置旅游安全相关技能实践课程，鼓励有条件的地方视培训考核情况开展相应技能认定工作。

11. 开展旅游安全突发事件典型案例教学及应急演练，围绕案例讲授旅游安全突发事件的常见预防和处置技巧，并开展应急演练，提升导游对旅游安全突发事件的防范和应对能力。

四、旅游服务质量提升和旅游市场信用体系建设专题

12. 重点围绕中共中央、国务院印发的《质量强国建设纲要》以及《文化和旅游部关于加强旅游服务质量监管 提升旅游服务质量的指导意见》等设置培训课程，增强质量意识、夯实质量主体责任，落实服务质量提升工作要求，进一步提高服务水平和能力。

13. 重点围绕党中央、国务院关于健全社会信用体系的决策部署以及《文化和旅游市场信用管理规定》等设置培训课程，介绍我国社会信用体系建设和旅游市场信用体系建设的基本情况，讲解旅游市场失信主体的认定情形、信用管理措施、信用修复等相关内容，开展诚信教育，提升诚信意识。

五、文明旅游规范和文明旅游引导专题

14. 以《导游领队文明旅游引导规范》《旅行社行前说明服务规范》等为依据，设置文明旅游规范培训课程，加强导游对文明旅游的认识，强化导游在合同引导、讲解引导、专项引导等环节对游客的正面引导作用和沟通能力。

15. 以《旅游不文明行为记录管理暂行办法》为依据，设置游客不文明行为处置的培训内容，提高导游对游客不文明行为的教育、劝诫的技巧，及时劝止游客不文明行为。

16. 结合导游执业方向和接待对象特点，加强对主要旅游目的地、客源地国家（地区）市场概况、相关法律常识、礼仪规范、风俗禁忌、拒绝餐饮浪费、野生动植物保护、海洋垃圾污染防治、沙漠垃圾污染防治等方面的培训内容，教育导游在引导游客文明旅游的同时，提升对各类游客不同需求的应对能力。

17. 组织导游围绕文明旅游引导方法开展经验交流，鼓励创新文明引导技巧、优化导游带团方式，树立“先知、会管、常提醒”的工作导向，落实导游业务工作与文明督导一岗双责的要求。

六、导游知识拓展专题

18. 围绕中国旅游业发展概况、历史与文化常识、民族与宗教政策和知识、自然与地理常识以及主要旅游客源国家（地区）概况等基础知识进行培训。

19. 根据所在地文化和旅游资源禀赋，邀请相关领域专家开

设具有较高文化内涵或较深专业知识的课程，鼓励高等级导游组织开展专题探讨，进一步开阔导游的知识视野，深化导游讲解的科学内涵。

20. 联合所在地文博单位，就规范文博讲解开展专题培训并加强培训考核，增强导游规范提供文博讲解服务的能力，培养专家型文博讲解类导游。

七、导游业务技能提升专题

21. 围绕《导游服务规范》国家标准的要求，设置语言与讲解技巧、接待与沟通技巧、礼貌礼仪与仪容仪态、游客投诉处理等基本技能培训课程，提高导游规范使用语言文字能力，增强文明素养和职业亲和力，优化导游职业形象。

22. 对从事出境、边境旅游领队业务为主的导游，注重加强对海关通关相关法律法规知识、国际关系、目的地国家（地区）的政策法规、民族宗教概况与社会风俗习惯，以及境外领队工作沟通技巧和应对突发事件能力的培训。

23. 对从事接待入境旅游业务为主的导游，注重加强对我国主要客源国（地区）的风俗习惯、民族宗教特点和禁忌，以及我国对外国人在华期间应遵守的相关法律法规要求的培训。

八、其他相关培训专题

24. 适应旅游市场新业态发展需求，分类设置红色旅游、乡村旅游、研学旅游等专题培训，帮助导游向专业化、多元化方向

发展，推动导游服务内容创新。

25. 合理安排心理学、行为学等培训内容，提升导游沟通能力和自我调节心理的能力，提高导游对客服务和保持良好从业心态的能力。

26. 邀请从事一线导游服务的专家型导游进行业务指导和经验分享，引导导游重视导游等级提升对职业发展的重要作用，提高导游参与等级提升的主观能动性，帮助导游做好职业规划。

27. 加强美学知识和仪容仪态培训，提升导游的审美能力，倡导选择符合职业要求和个人气质特点的着装，优化导游群体职业形象，增强导游亲和力和影响力。

2023 年旅行社和导游在线培训工作方案

为进一步提升旅行社管理水平和导游专业能力，促进旅行社转型升级，提高导游服务质量，现就 2023 年旅行社和导游在线培训工作，制定本方案。

一、培训主题

促进旅行社转型升级 提高导游服务质量

二、培训对象

旅行社管理人员和持证导游

三、培训时间

自培训通知发布之日起，至 2023 年 12 月 31 日。

四、培训方式

培训采取线上形式，通过全国旅游监管服务平台开展。培训对象可登录全国旅游监管服务平台网站（<https://mr.mct.gov.cn/>）或通过“文旅市场通”“导游之家”APP 等途径参加培训。旅行社管理人员和持证导游的培训时长均为 12 学时，在规定时间内完成培训时长的人员将获得电子结业证书，导游参加培训情况计入个人培训记录。

五、培训内容

2023 年旅行社和导游在线培训内容主要包括法律法规、政

策宣讲、企业管理、产品创新、导游服务能力提升、导游专题知识等课程，并根据培训对象类别分别设置培训任务。

六、培训组织

请各省级文化和旅游行政部门分别明确 1 名培训管理员，负责组织和管理本地区的培训工作。文化和旅游部市场管理司将通过全国旅游监管服务平台制定培训任务，各省级文化和旅游行政部门需根据培训任务内容组织开展培训工作。请各地于 7 月 3 日前将培训管理员信息及联系方式报市场管理司备案。

七、培训要求

请各省级文化和旅游行政部门加强对旅行社从业人员和导游的宣传引导，鼓励大家积极参加在线培训，提升旅行社管理水平和导游专业能力。年底前，文化和旅游部市场管理司将对各地组织开展培训情况进行统计汇总。

全国文化和旅游市场在线培训系统 管理端操作说明

(2023 年旅行社和导游在线培训)

一、在线培训管理员账号开通

本次“2023 年旅行社和导游在线培训”需各省指定 1 名工作人员为“在线培训管理员”，“在线培训管理员”的权限由各省级全国旅游监管服务平台的“平台管理员”开通。

二、在线培训管理员登录方式

在网页搜索“全国旅游监管服务平台”或在浏览器地址栏输入 <https://mr.mct.gov.cn/> 进入页面，选择【旅游管理部门入口】登录。

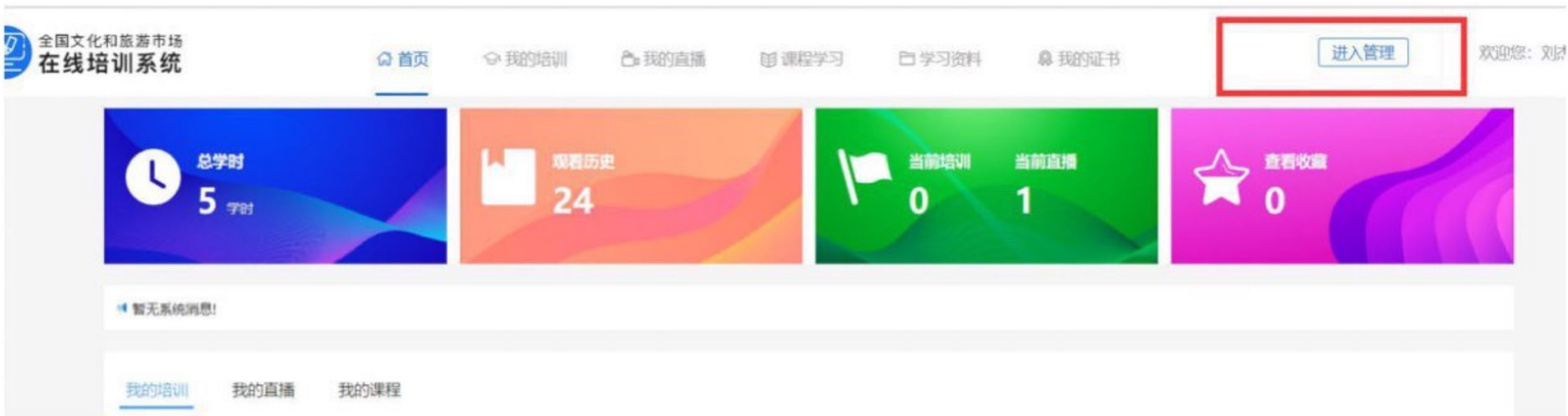


登录后，点击【全国旅游监管服务平台】进入页面，点击

【在线培训】模块进入培训学习页面。



进入【在线培训】页面后，点击右上角【进入管理】进入在线培训【管理端】。



三、组织培训

（一）组织“2023 年旅行社在线培训”任务

1. 复制培训任务

进入在线培训【管理端】后，进入【培训组织】--【培训任务】菜单，点击名为“2023 年旅行社在线培训”的任务编

辑栏中【复制】按键，系统自动生成一条名为“2023 年旅行社在线培训【省份】”的培训任务。



2. 添加参训学员

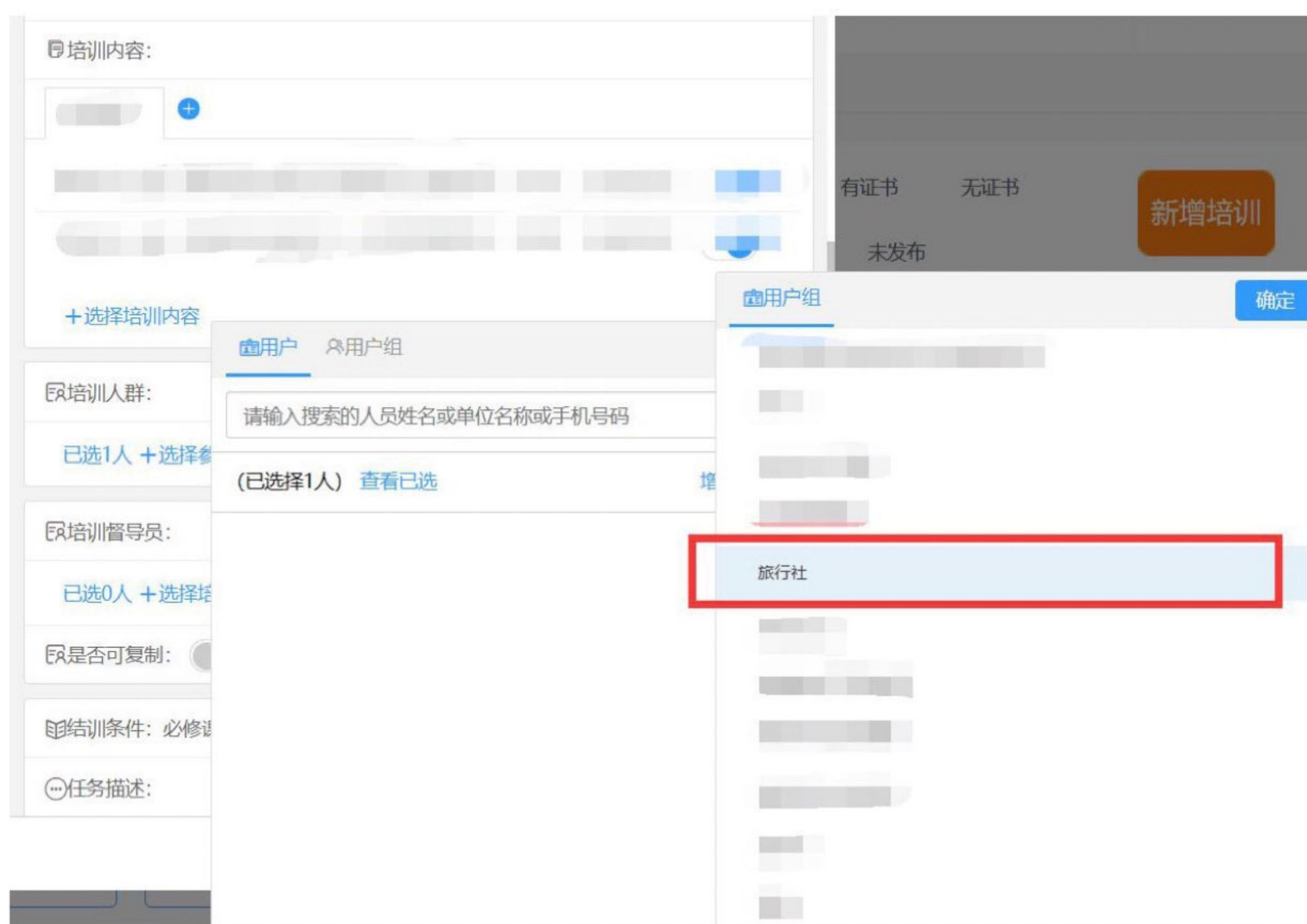
(1) 账号开通

若参训的旅行社学员尚未在“全国旅游监管服务平台”开通账号，则需其所在旅行社的平台管理员为其开通账号。

(2) 添加参训旅行社管理人员

在线培训管理员在添加参训的参训旅行社管理人员时可通过【用户组】标签的方式添加：

点击培训任务编辑栏中【编辑】按键，弹出培训任务编辑窗口，点击【选择参与人群】，点击【用户组】，选择名为【旅行社】的用户组，点击【确定】，点击弹窗右下方【确定保存】，参训旅行社管理人员添加成功。



3. 添加督导员

在线培训管理员负责添加本省参训旅行社管理人员，并负责督导参训旅行社管理人员学习进度。在添加“培训督导员”时，添加在线培训管理员本人即可：

点击培训任务编辑栏中【编辑】按键，弹出培训任务编辑窗口，点击【选择培训督导员】，可以通过搜索“姓名+组织机构”添加，也可以通过搜索手机号码添加。点击【确定】，点击弹窗右下方【确定保存】，督导员添加成功。



4. 发布任务

人员添加完毕后，点击【发布】，参训学员即可开始在线培训。



(二) 组织“2023 年导游在线培训”任务

1. 复制培训任务

在线培训管理员进入在线培训【管理端】后，点击【培训

组织】--【培训任务】菜单，点击名为“2023 年导游在线培训”的培训任务编辑栏中【复制】按键，系统自动生成一条名为“2023 年导游在线培训【省份】”的培训任务。



2. 添加参训学员

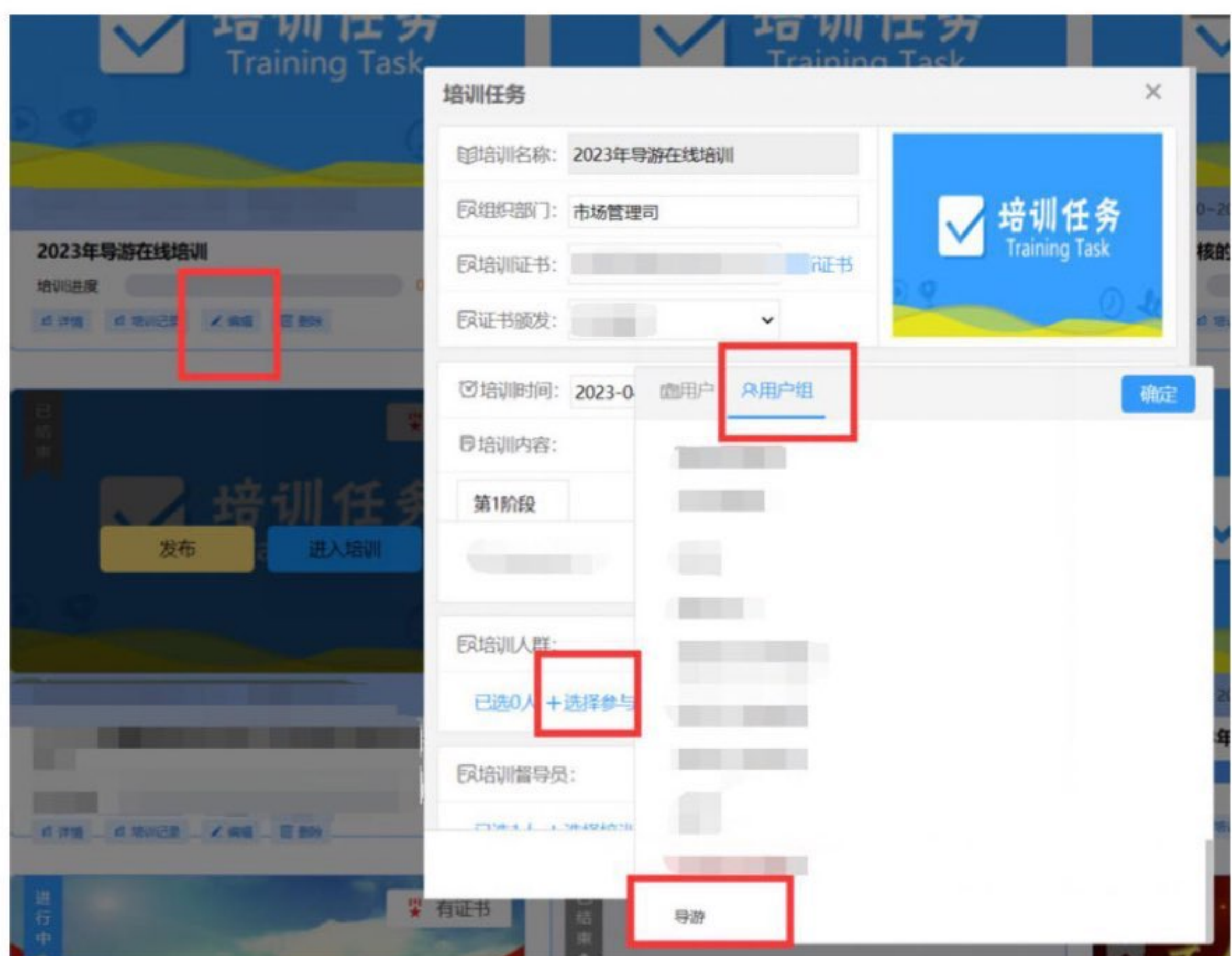
(1) 账号开通

若导游尚未在“全国旅游监管服务平台”开通账号，则需在【导游入口】完成注册认证后，才能登录系统进行培训。

(2) 添加参训导游

在线培训管理员在添加参训导游时，可通过【用户组】标签的方式添加：

点击培训任务编辑栏中【编辑】按键，弹出培训任务编辑窗口，点击【选择参与人群】，点击【用户组】，选择名为【导游】的用户组，点击【确定】，点击弹窗右下方【确定保存】，参训导游添加成功。



3. 添加督导员

在线培训管理员负责添加本省参训学员，并负责督导参训学员学习进度。在添加“培训督导员”时，添加在线培训管理员本人即可：

点击培训任务编辑栏中【编辑】按键，弹出培训任务编辑窗口，点击【选择培训督导员】，可以通过搜索“姓名+组织机构”添加，也可以通过搜索手机号码添加。点击【确定】，点击弹窗右下方【确定保存】，督导员添加成功。



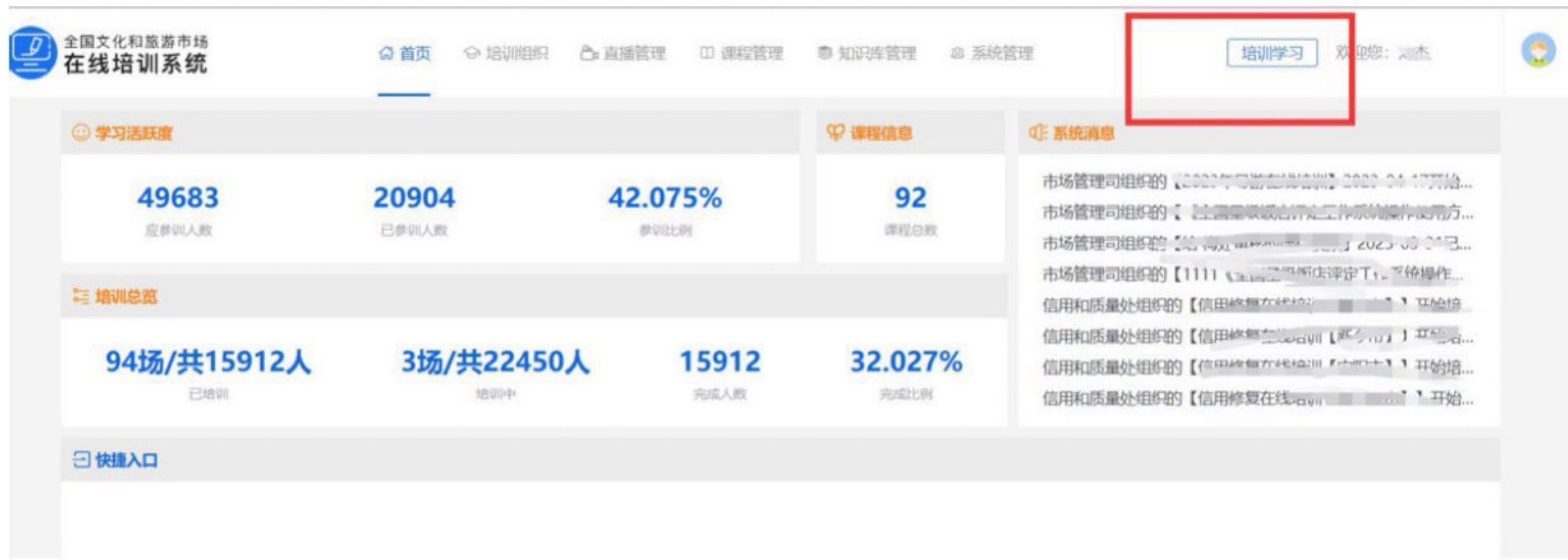
4. 发布任务

人员添加完毕后，点击【发布】，参训学员即可开始在线培训。



四、督导学习进度

登录“在全国旅游监管服务平台”进入页面，点击【在线培训】模块进入培训学习页面。



点击【我的培训】--【培训督导】可查看本辖区内未完成培训学员信息。点击【未完成人数】下方的数字，可查看学员的学习进度，点击【短信发送】可给未完成培训的参训学员发

送提醒短信。

全国文化和旅游市场
在线培训系统

我的培训

我的直播

课程学习

学习资料

我的证书

进入管理

欢迎您: 刘...

培训任务

培训督导

请输入培训任务名称

培训任务名称	组织部门	培训时间	未完成人数	最近提醒时间	操作
2023年导游在线培训	市场管理司	2023-04-17~2023-04-30	1		短信发送
...	市场管理司	...	...		短信发送

每页显示条数: 10 条, 共2条数据

< 1 > 第 1 页

未完成学员列表

区划名称	姓名	单位名称	培训进度
国家		文化和旅游部	0%
国家		文化和旅游部	0%
国家		文化和旅游部	0%
国家		文化和旅游部	0%

每页显示条数: 10 条, 共4条数据

< 1 > 第 1 页

短信发送

请选择发送内容:

☒ 您好, 您参加 (全国导游人员业务系统操作使用办法在线学习), 还未完成。请合理安排学习计划, 提高学习效率!

☐ 您好, 您参加 (全国导游人员业务系统操作使用办法在线学习), 还未完成。请按照培训任务要求在规定时间内完成培训!

☐ 您好, 您参加 (全国导游人员业务系统操作使用办法在线学习), 即将结束, 您还未完成。请尽快完按按要求完成培训任务!

确定

取消

全国文化和旅游市场在线培训系统学员端操作说明

(2023 年旅行社在线培训)

一、参训旅行社管理人员登录

本次参训旅行社管理人员可通过电脑端的“全国旅游监管服务平台”和“文旅市场通 APP”两种途径进行学习。若参训的旅行社学员尚未在“全国旅游监管服务平台”开通账号，则需其所在旅行社的平台管理员为其开通账号。

(一) 电脑端登录

在网页搜索“全国旅游监管服务平台”或在浏览器地址栏输入 <https://mr.mct.gov.cn/> 进入页面，选择【旅行社和行业组织入口】进行登录。

登录后，点击左侧列表的【在线培训】进入学习页面，点击【我的培训】，选择“2023 年旅行社在线培训【省份】”的培训任务开始学习。



中华人民共和国文化和旅游部
MINISTRY OF CULTURE AND TOURISM OF THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA

全国旅游监管服务平台

通知公告



旅游管理部门入口



旅行社和行业组织入口



星级饭店入口



全国导游资格考试报名入口



全国中高级导游等级考试报名入口



导游入口



在线培训学员入口



旅游民宿入口

旅游市场主体信息查询入口

查询导游

查询旅行社

查询电子合同

导游证号

请输入导游证号进行查询

注：为提升您的使用体验，避免页面错位等情况出现，建议您将浏览器升级到IE10及以上版本，或者使用最新的Chrome、Firefox浏览器

查询导游

https://ks.mr.mct.gov.cn/login

全国旅游监管服务平台-旅行社管理系统

文化和旅游部

账户登录

验证码登录

请输入账号

请输入密码

请输入图片验证码

我要申请设立旅行社

登录

如果我没有账号怎么办?

© 文化和旅游部 版权所有

欢迎

不要再买纸质合同了

签署电子合同完全免费，省钱的就请了吧

立即使用

全国统一旅游电子合同

信息提示

更多

04-17

03-30

02-20

02-09

新闻动态

更多

03-25

04-16

03-30

08-17

业务办理



旅行社资质业务

旅行社设立、变更、质保金管理等



团队业务

团队备案、盖章管理



导游业务

导游证审批、导游管理



电子合同

旅游电子合同签订、行程单管理



统计上报

查看统计上报数据



安全管理

旅行社安全制度、应急预案安全责任人等管理



信用管理

全国旅游市场黑名单管理



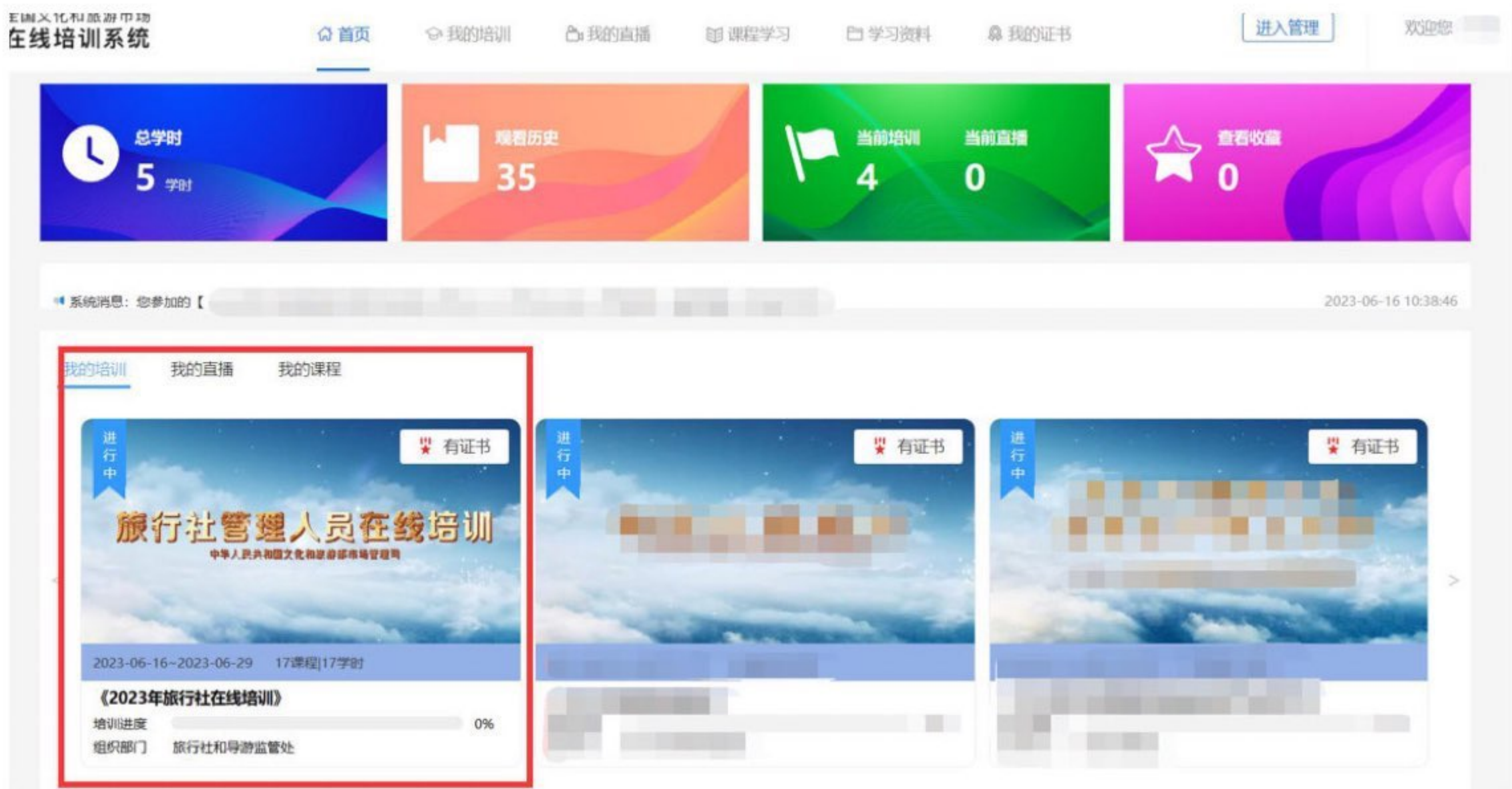
权限管理

业务系统权限、用户管理



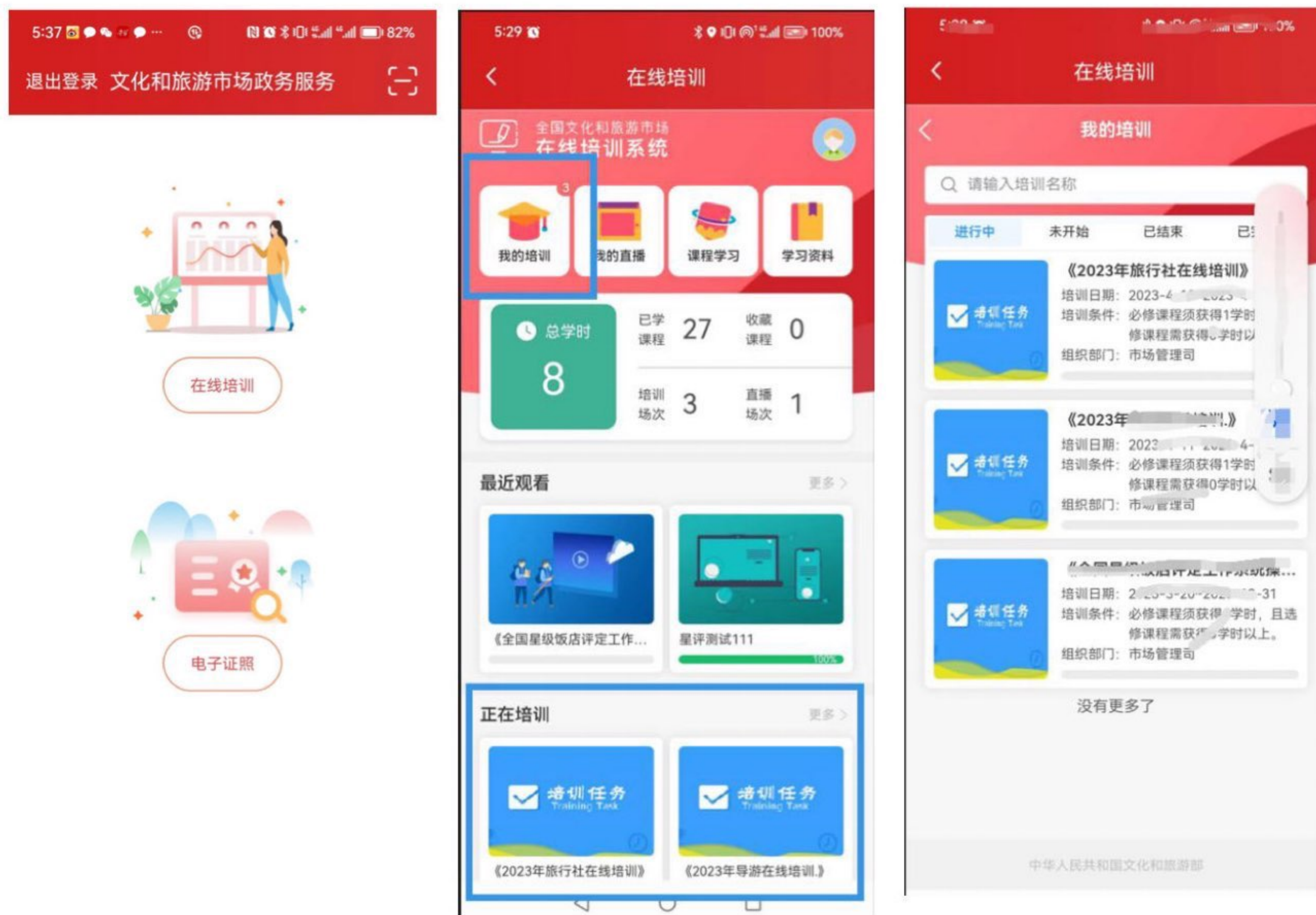
在线培训

在线培训行业主体



（二）文旅市场通 APP 登录

登录“文旅市场通 APP”后，点击下方菜单栏【服务】，选择【在线培训】，查看【我的培训】或【正在培训】选择“2023 年旅行社在线培训【省份】”的培训任务开始学习。

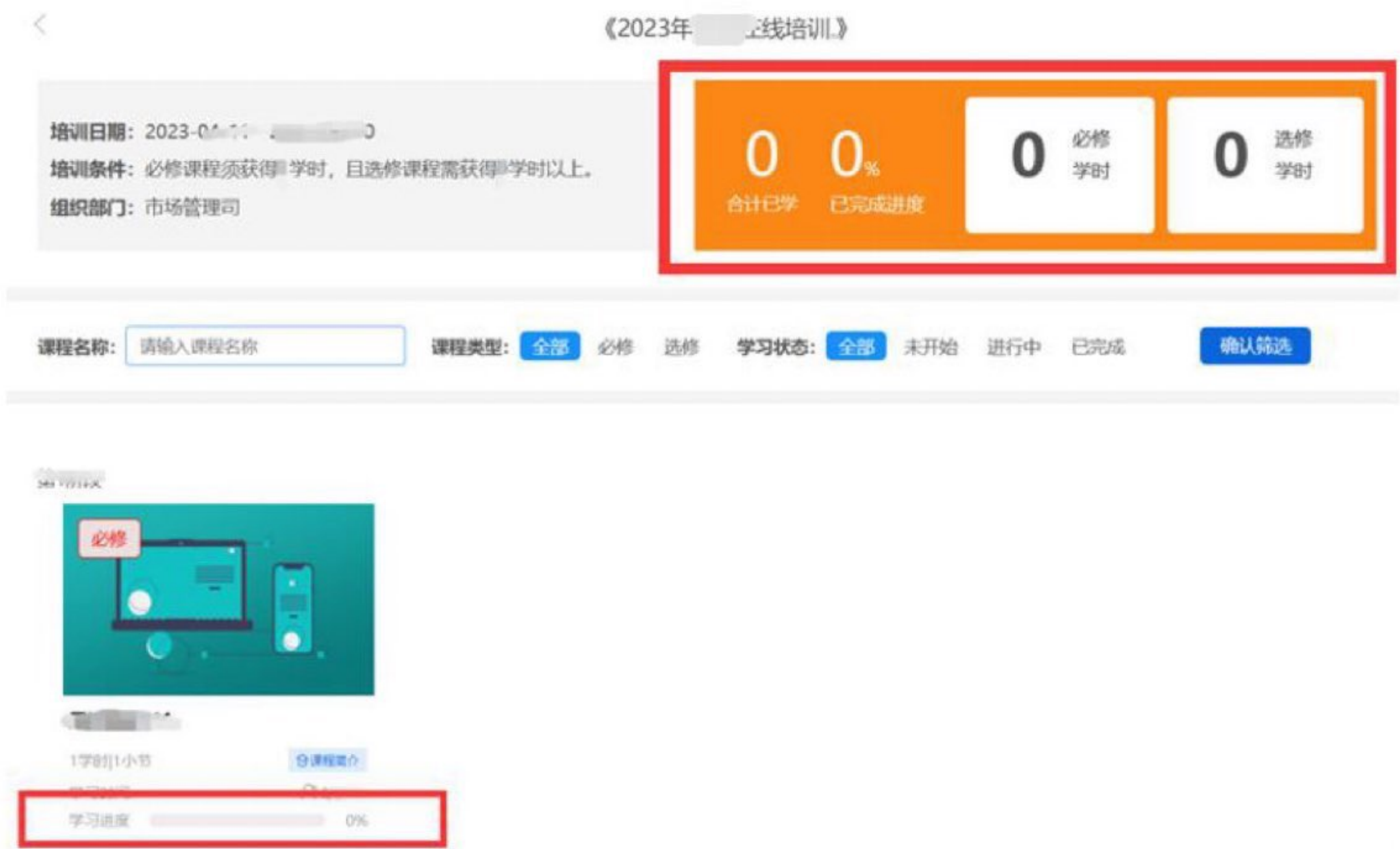


二、培训学习进度查询

本次培训学习时间为培训通知发布之日起至 2023 年 12 月

31 日，共 20 门课程。参训学员可随时查看学习进度：

在电脑端可通过“全国旅游监管服务平台”首页中总学时查看学习进度，也可通过“文旅市场通 APP”中的【培训任务】查看培训进度。



(电脑端)



（文旅市场通 APP）

三、结业证书查看与保存

参训学员在规定时间内完成学习任务后，系统将实时生成结业证书。目前，结业证书仅可通过“全国旅游监管服务平台”中【我的证书】预览、下载。



全国文化和旅游市场在线培训系统学员端操作说明

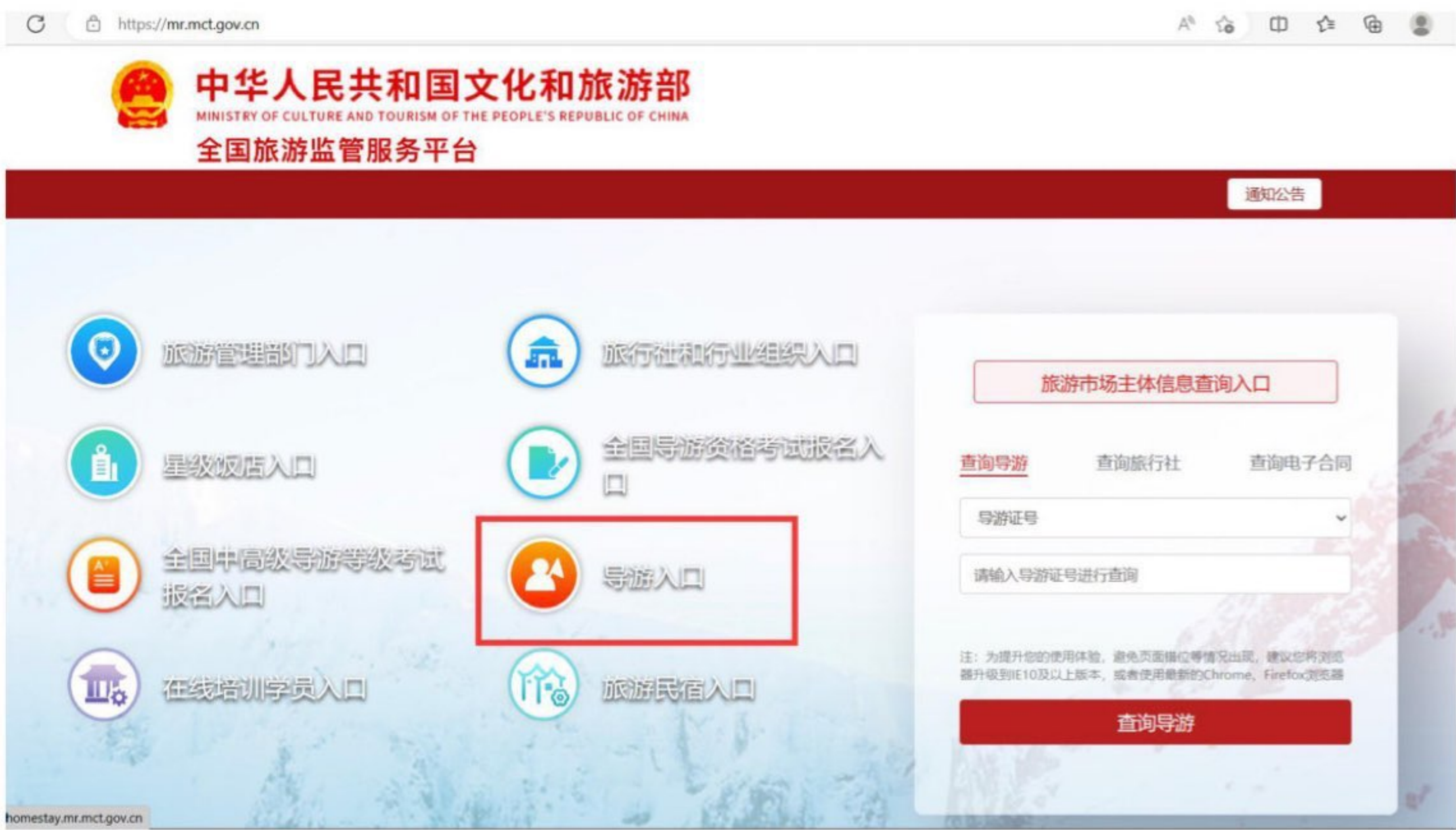
(2023 年导游在线培训)

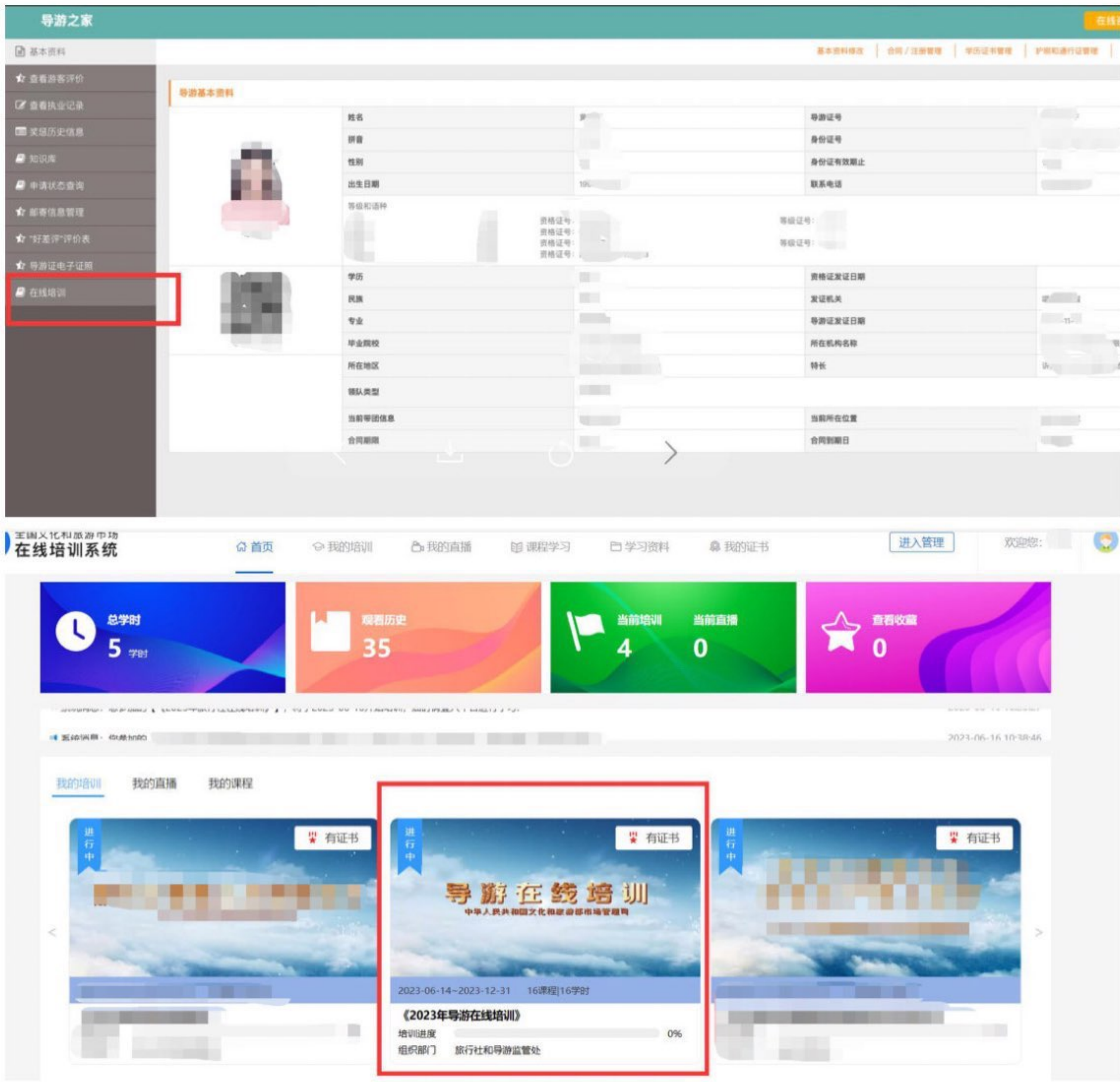
一、参训导游登录

本次参训导游可通过电脑端“全国旅游监管服务平台”和“导游之家 APP”两种途径进行学习。若导游尚未在“全国旅游监管服务平台”开通账号，则需在【导游入口】完成注册认证后，才能登录系统进行培训。

(一) 电脑端登录

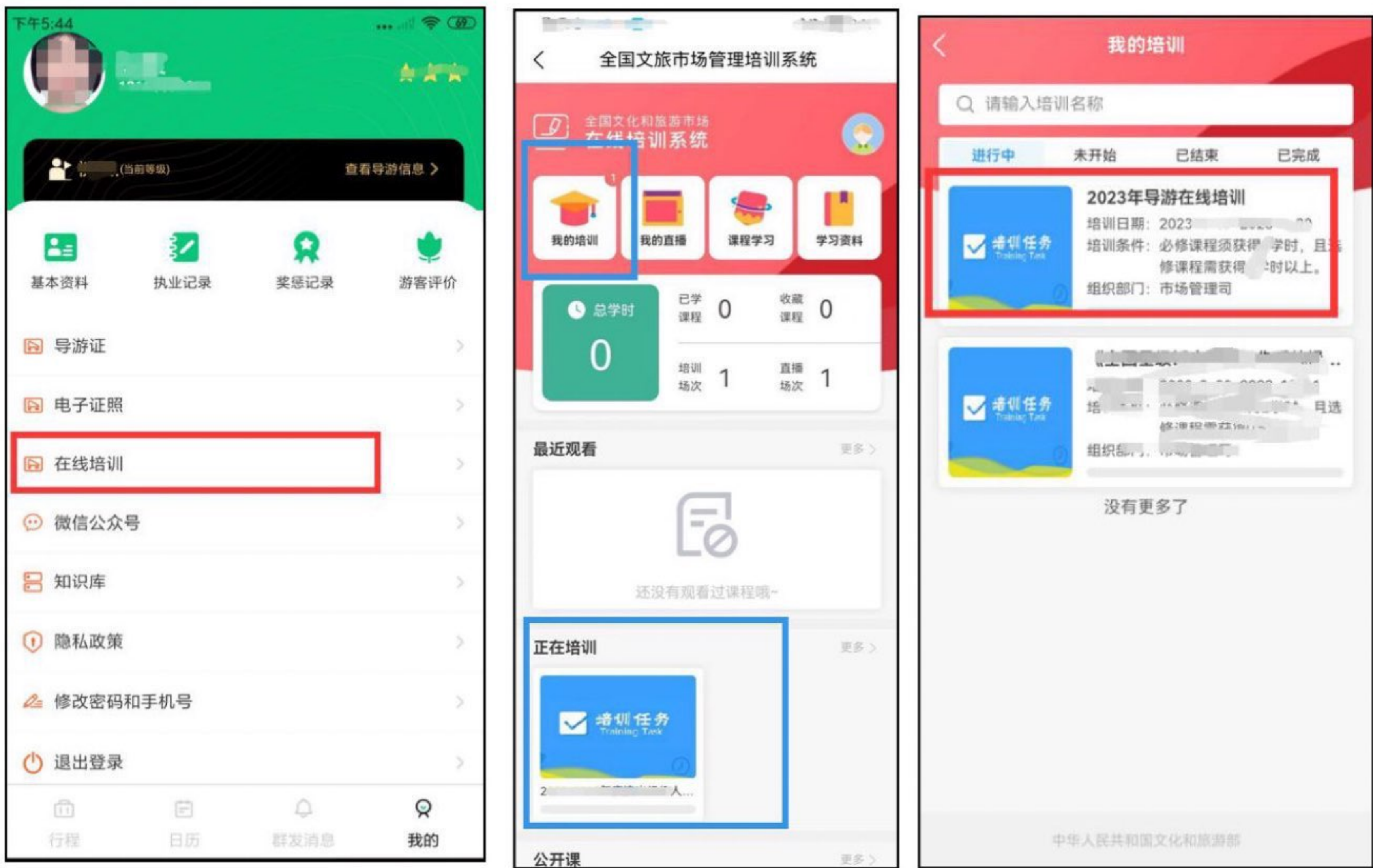
在网页搜索“全国旅游监管服务平台”或在浏览器地址栏输入 <https://mr.mct.gov.cn/> 进入页面，选择【导游入口】进行登录。登录后，点击左侧列表的【在线培训】进入学习页面，点击【我的培训】，选择“2023 年导游在线培训【省份】”的培训任务开始学习。





(二) 导游之家 APP 登录

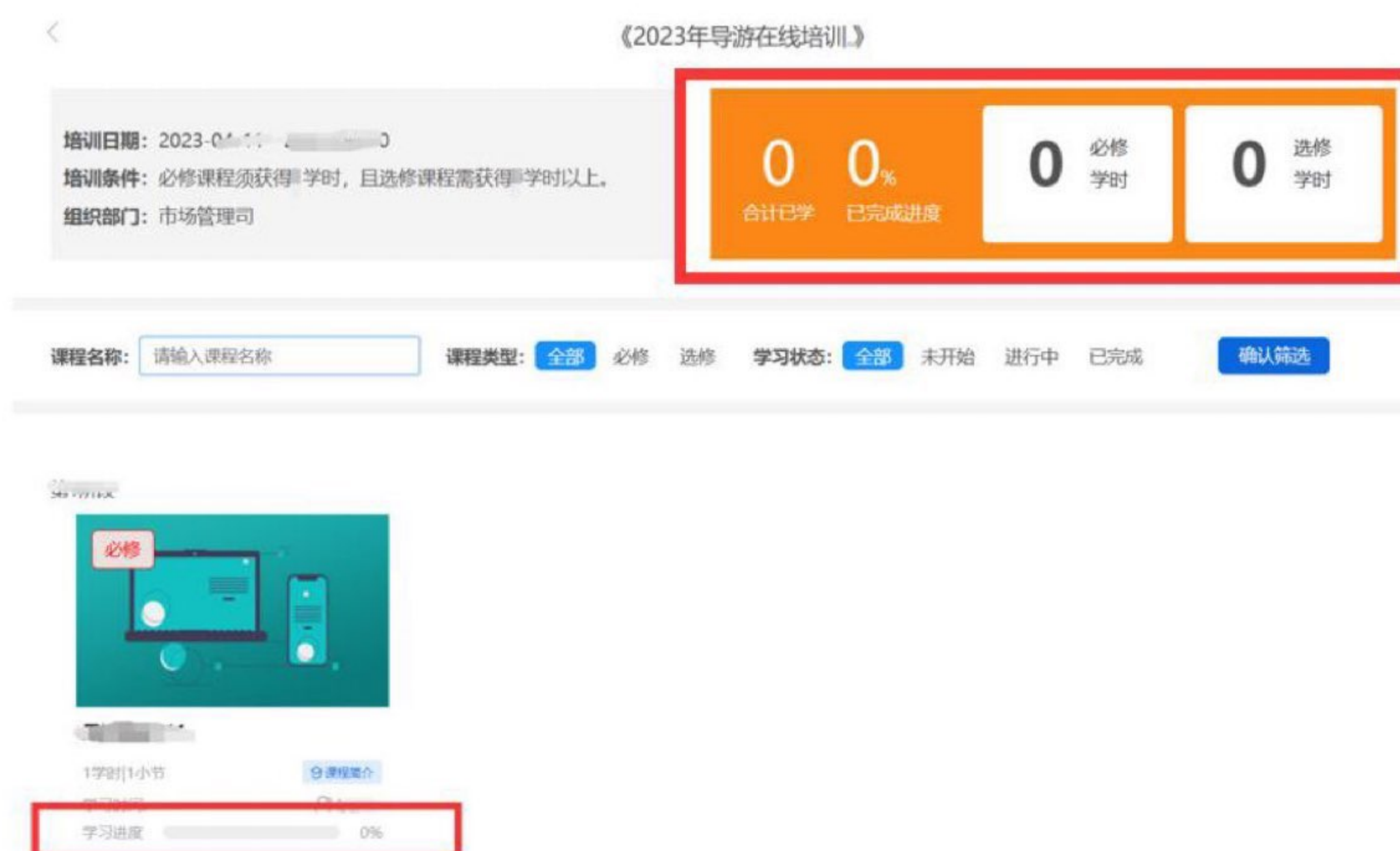
登录“导游之家 APP” 点击【在线培训】，查看【我的培训】或【正在培训】选择“2023 年导游在线培训【省份】”的培训任务开始学习。



二、培训学习进度查询

本次培训学习时间为培训通知发布之日至 2023 年 12 月 31 日，共 16 门课程。参训学员可随时查看学习进度：

在电脑端可通过“全国旅游监管服务平台”首页中总学时查看学习进度，也可通过“导游之家 APP”中的【培训任务】查看培训进度。



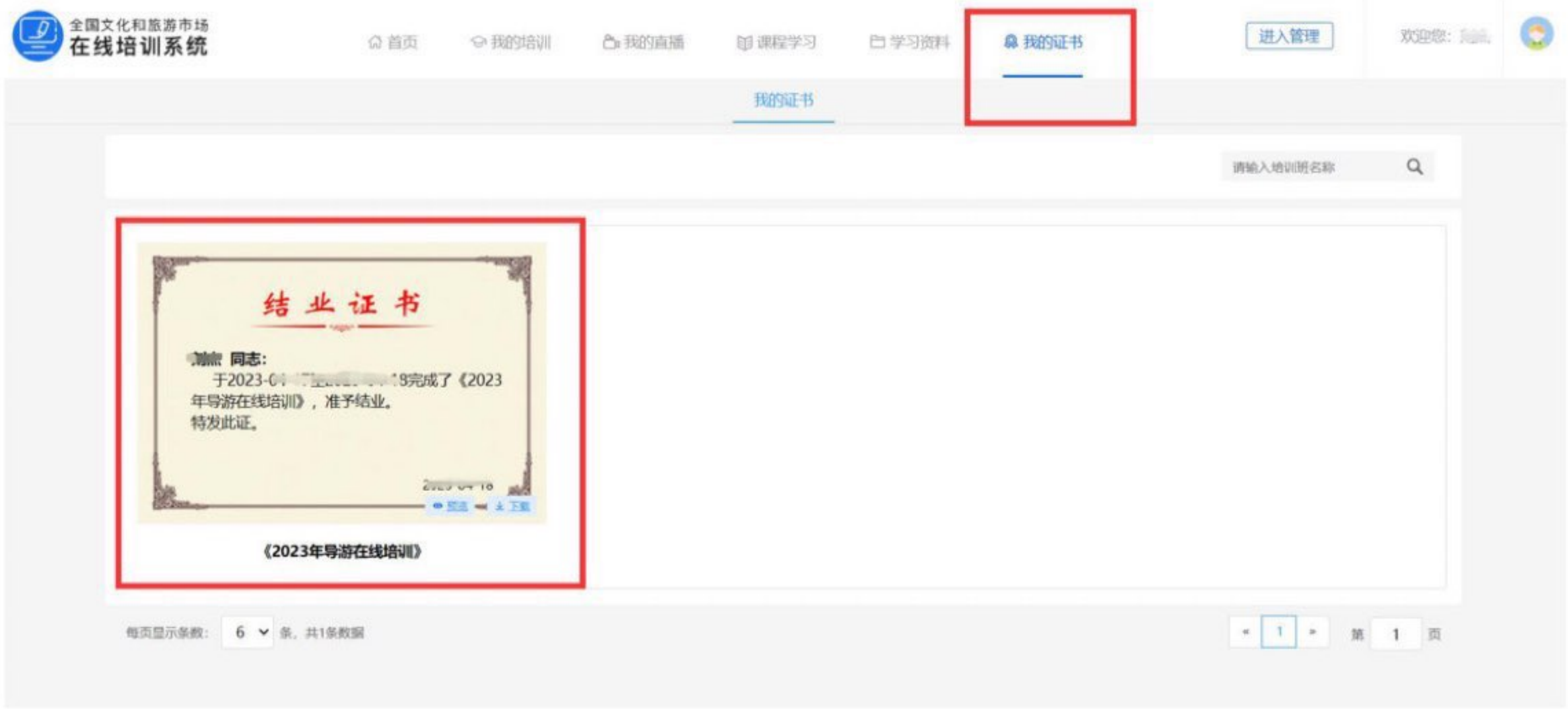
(电脑端)



(导游之家 APP)

三、结业证书查看与保存

参训学员在规定时间内完成学习任务后，系统将实时生成结业证书。目前，结业证书仅可通过“全国旅游监管服务平台”中【我的证书】预览、下载。



全国文化和旅游市场在线培训系统学员端操作说明

(2023 年旅行社在线培训)

一、参训旅行社管理人员登录

本次参训旅行社管理人员可通过电脑端的“全国旅游监管服务平台”和“文旅市场通 APP”两种途径进行学习。若参训的旅行社学员尚未在“全国旅游监管服务平台”开通账号，则需其所在旅行社的平台管理员为其开通账号。

(一) 电脑端登录

在网页搜索“全国旅游监管服务平台”或在浏览器地址栏输入 <https://mr.mct.gov.cn/> 进入页面，选择【旅行社和行业组织入口】进行登录。

登录后，点击左侧列表的【在线培训】进入学习页面，点击【我的培训】，选择“2023 年旅行社在线培训【省份】”的培训任务开始学习。

旅游管理部门入口

旅行社和行业组织入口

星级饭店入口

全国导游资格考试报名入口

全国中高级导游等级考试报名入口

导游入口

在线培训学员入口

旅游民宿入口

旅游市场主体信息查询入口

查询导游

查询旅行社

查询电子合同

导游证号

请输入导游证号进行查询

注：为提升您的使用体验，避免页面错位等情况出现，建议您将浏览器升级到E10及以上版本，或者使用最新的Chrome、Firefox浏览器

查询导游

https://bs.mr.mct.gov.cn/login

全国旅游监管服务平台-旅行社管理系统

文化和旅游部

账户登录

验证码登录

请输入账号

请输入密码

请输入图片验证码

我要申请设立旅行社

登录

如果没有账号怎么办?

© 文化和旅游部 版权所有

欢迎

不要再买纸质合同了

签署电子合同完全免费，该省的就省了吧

立即使用

全国统一旅游电子合同

信息提示

更多

04-17

03-30

02-20

02-09

新闻动态

更多

03-25

04-16

03-30

08-17

业务办理

旅行社资质业务

旅行社设立、变更、质保金管理等

团队业务

团队备案、盖章管理

导游业务

导游证审批、导游管理

电子合同

旅游电子合同签订、行程单管理

统计上报

查看统计上报数据

安全管理

旅行社安全制度、应急预案安全责任人等管理

信用管理

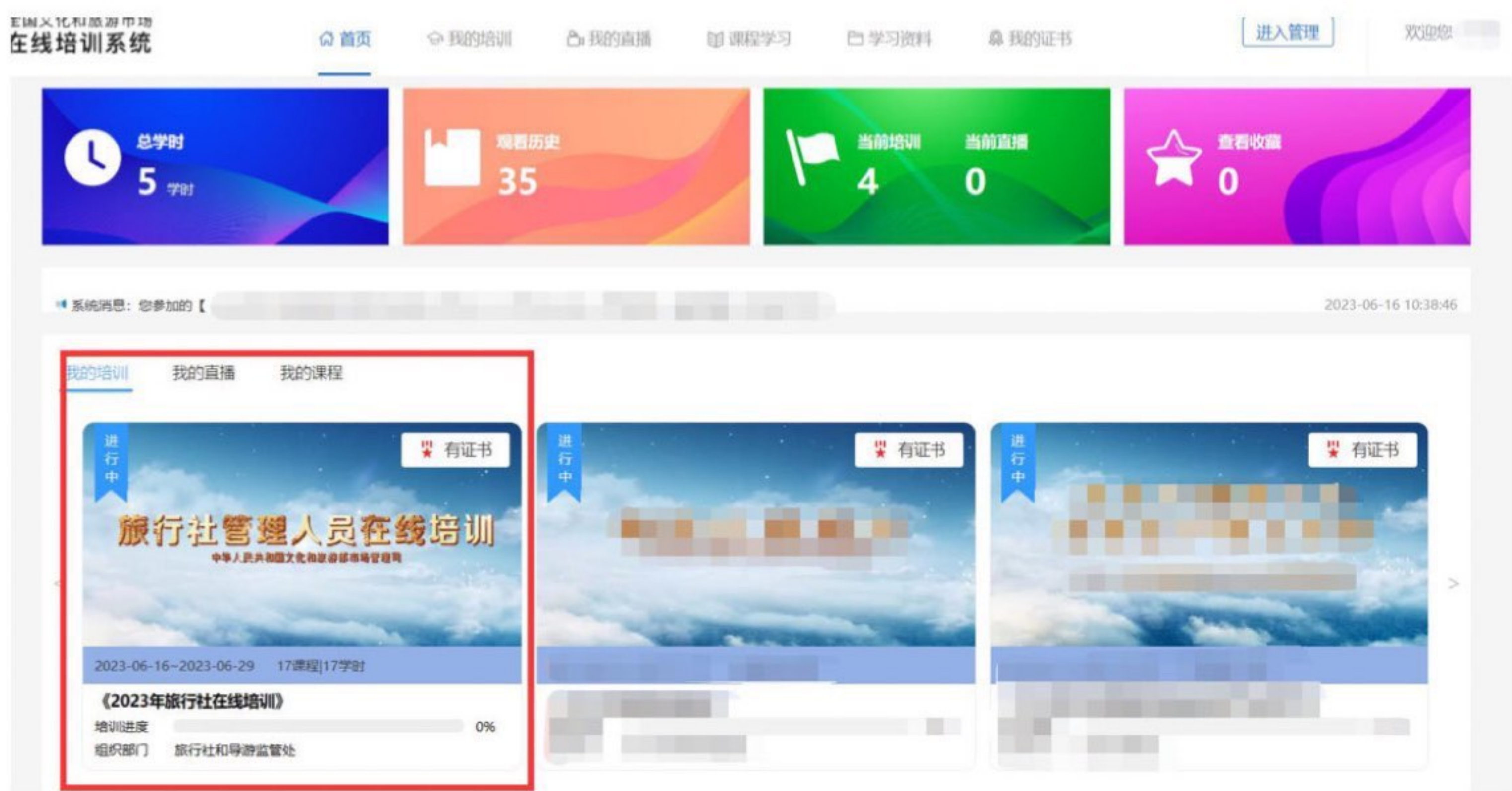
全国旅游市场黑名单管理

权限管理

业务系统权限、用户管理

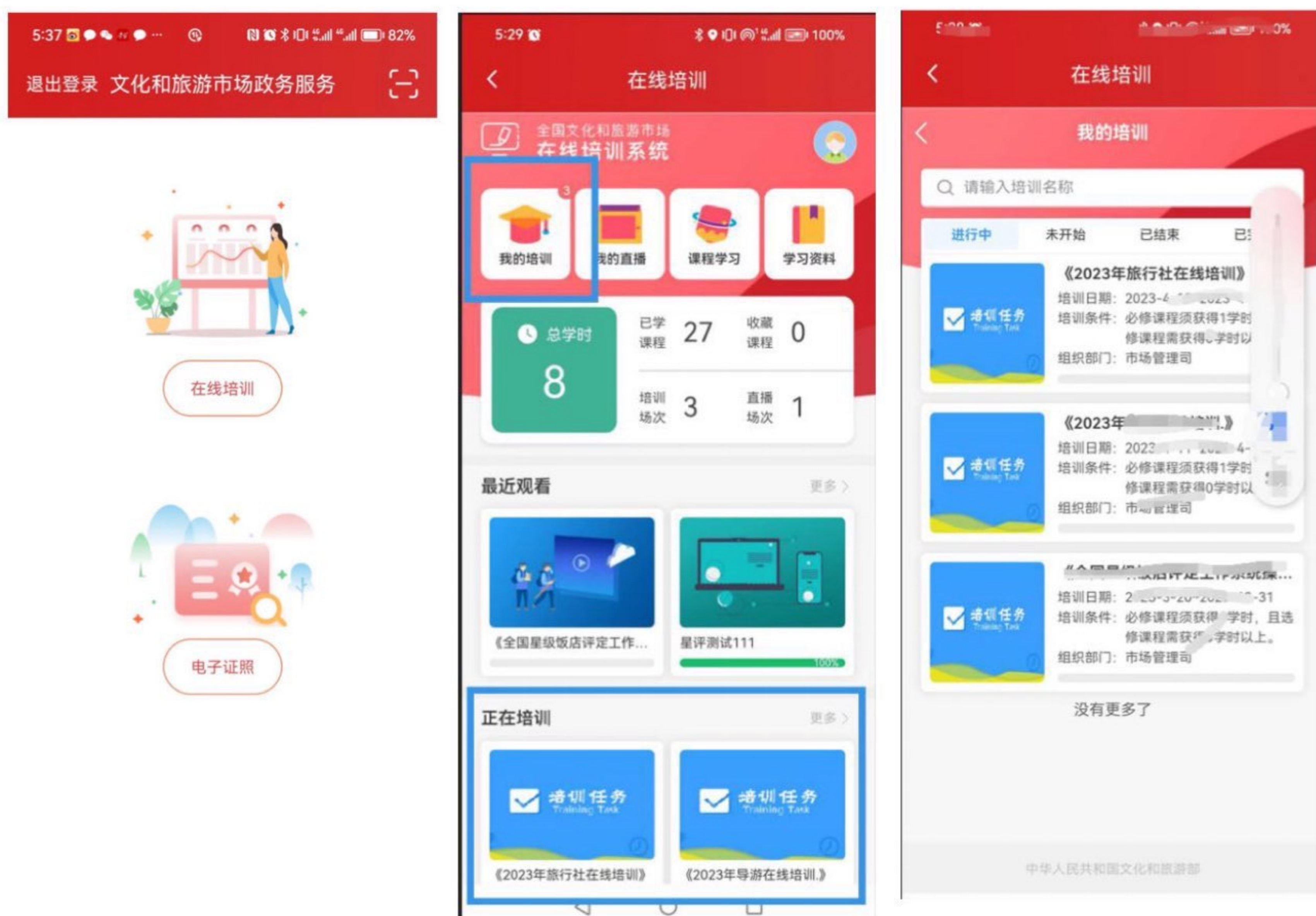
在线培训

在线培训行业主体



(二) 文旅市场通 APP 登录

登录“文旅市场通 APP”后，点击下方菜单栏【服务】，选择【在线培训】，查看【我的培训】或【正在培训】选择“2023 年旅行社在线培训【省份】”的培训任务开始学习。



二、培训学习进度查询

本次培训学习时间为培训通知发布之日起至 2023 年 12

月 31 日，共 20 门课程。参训学员可随时查看学习进度：

在电脑端可通过“全国旅游监管服务平台”首页中总学时查看学习进度，也可通过“文旅市场通 APP”中的【培训任务】查看培训进度。



(电脑端)



（文旅市场通 APP）

三、结业证书查看与保存

参训学员在规定时间内完成学习任务后，系统将实时生成结业证书。目前，结业证书仅可通过“全国旅游监管服务平台”中【我的证书】预览、下载。



全国文化和旅游市场在线培训系统学员端操作说明

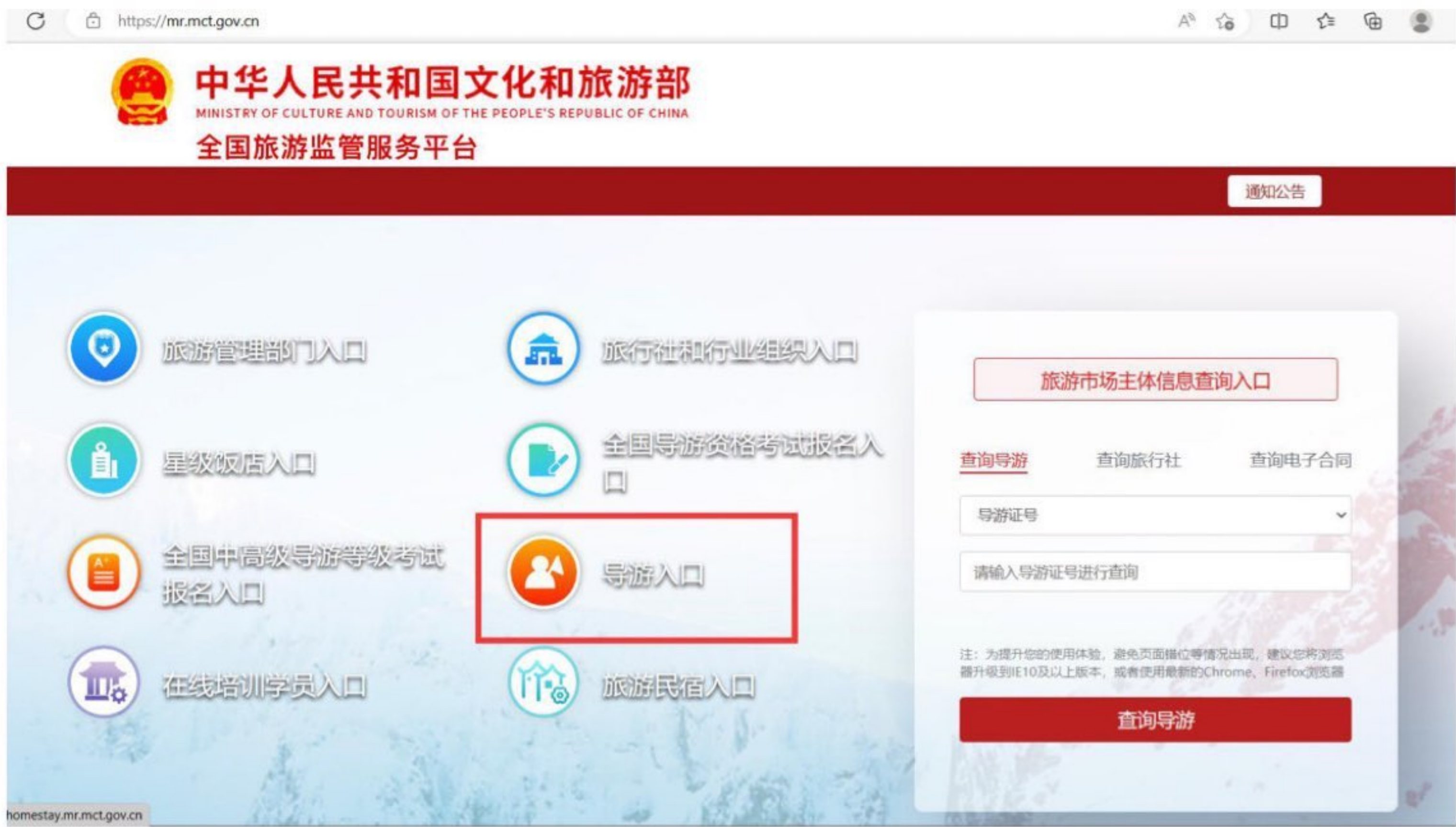
(2023 年导游在线培训)

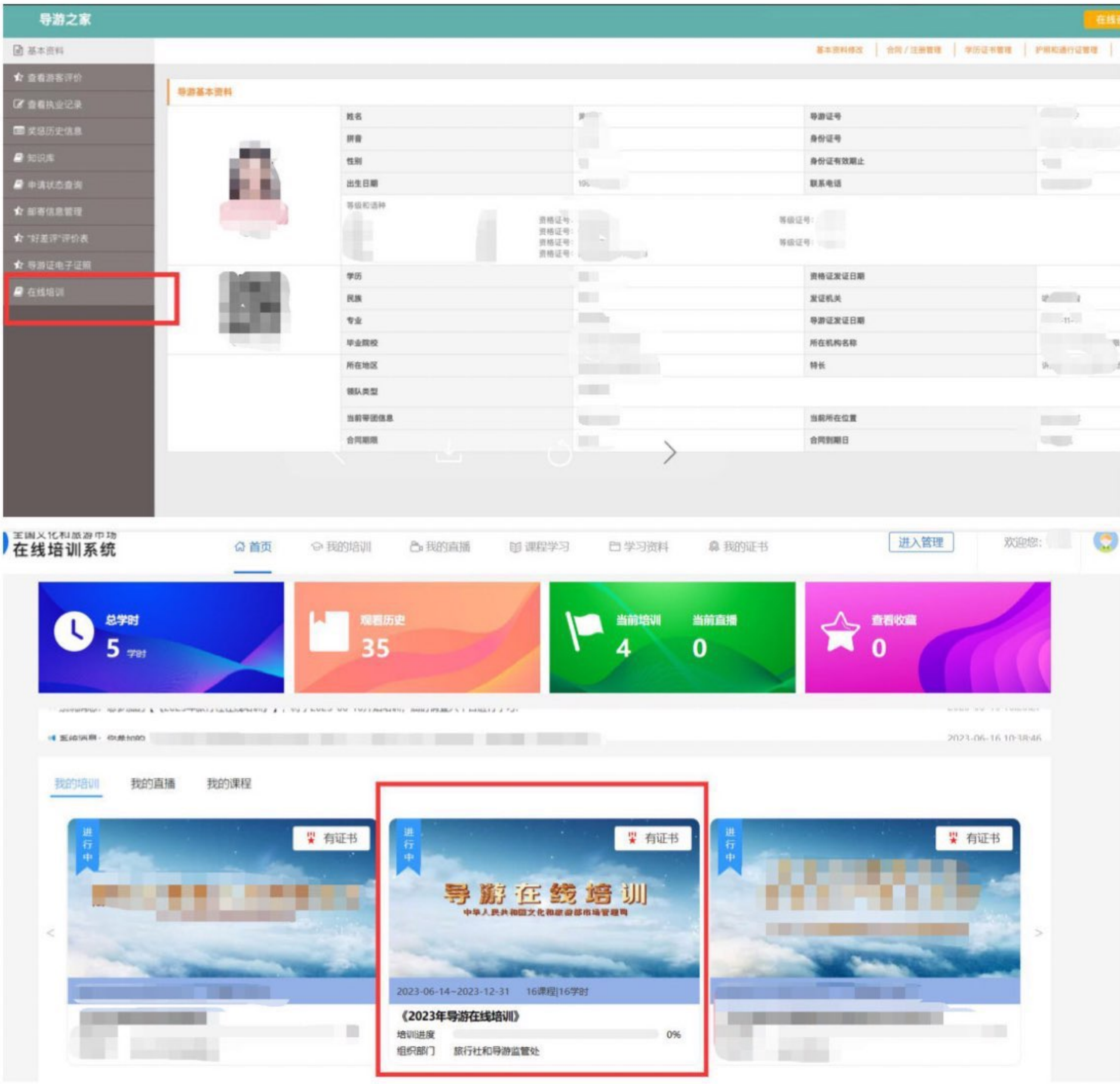
一、参训导游登录

本次参训导游可通过电脑端“全国旅游监管服务平台”和“导游之家 APP”两种途径进行学习。若导游尚未在“全国旅游监管服务平台”开通账号，则需在【导游入口】完成注册认证后，才能登录系统进行培训。

(一) 电脑端登录

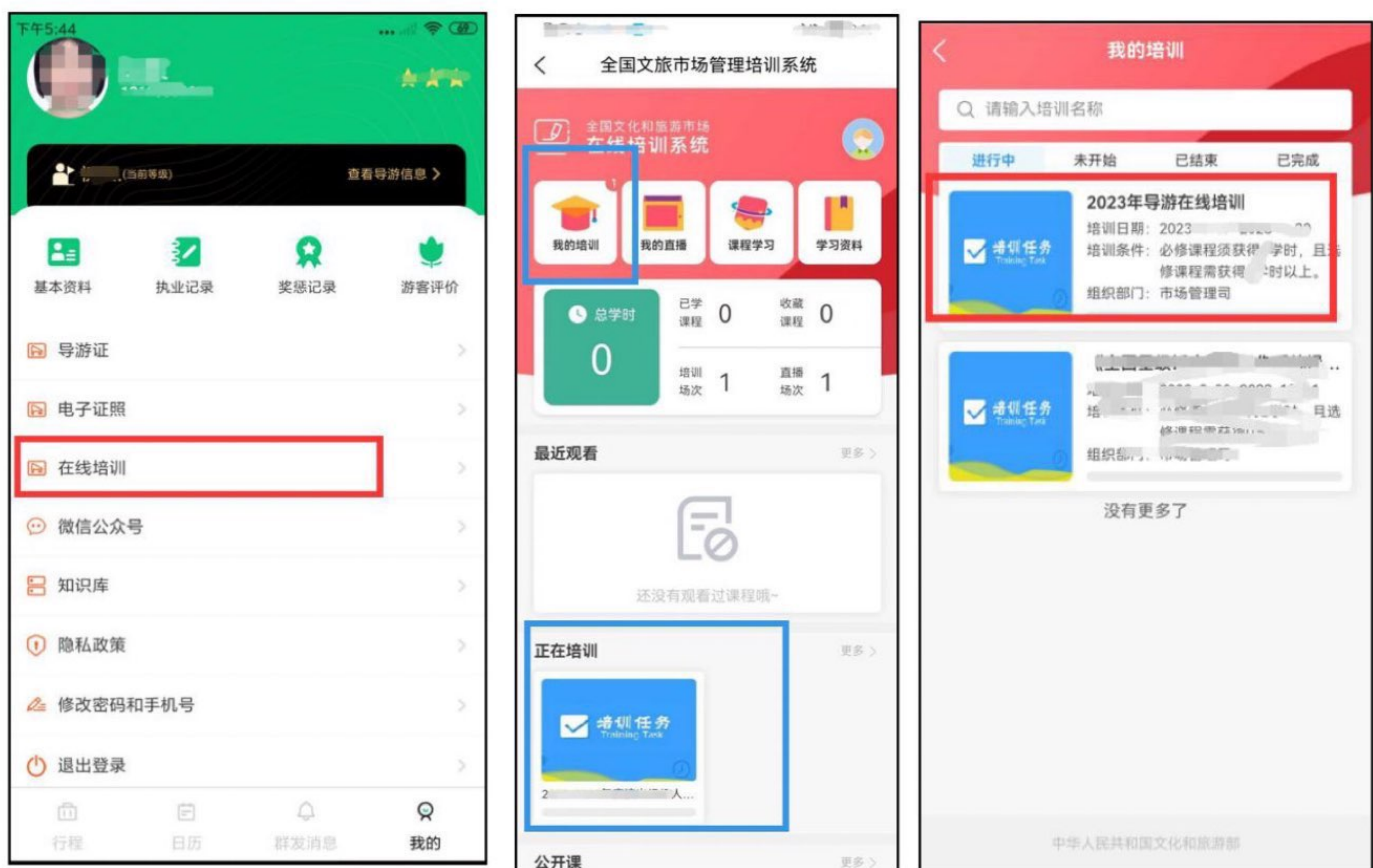
在网页搜索“全国旅游监管服务平台”或在浏览器地址栏输入 <https://mr.mct.gov.cn/> 进入页面，选择【导游入口】进行登录。登录后，点击左侧列表的【在线培训】进入学习页面，点击【我的培训】，选择“2023 年导游在线培训【省份】”的培训任务开始学习。





(二) 导游之家 APP 登录

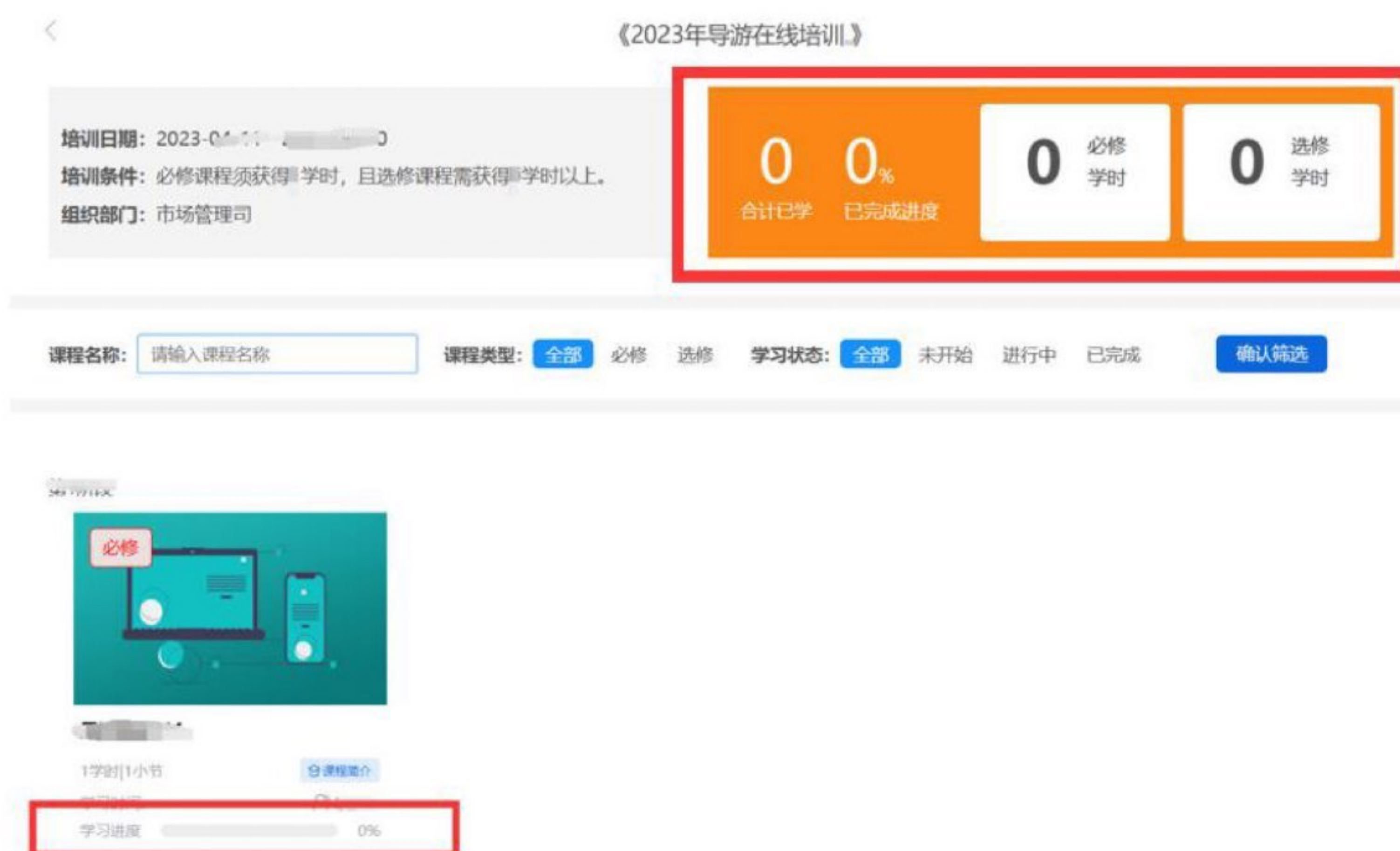
登录“导游之家 APP” 点击【在线培训】，查看【我的培训】或【正在培训】选择“2023 年导游在线培训【省份】”的培训任务开始学习。



二、培训学习进度查询

本次培训学习时间为培训通知发布之日至2023年12月31日，共16门课程。参训学员可随时查看学习进度：

在电脑端可通过“全国旅游监管服务平台”首页中总学时查看学习进度，也可通过“导游之家APP”中的【培训任务】查看培训进度。



(电脑端)



(导游之家 APP)

三、结业证书查看与保存

参训学员在规定时间内完成学习任务后，系统将实时生成结业证书。目前，结业证书仅可通过“全国旅游监管服务平台”中【我的证书】预览、下载。



山西省文化和旅游厅办公室

2023 年 7 月 5 日印发