

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 086—2023

旅游电子合同管理与服务规范

Management and service specification of tourism electronic contract

浙江文旅标协

2023-09-09 发布

2023-12-09 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 合同内容	2
4.1 基本要求	2
4.2 签订主体及身份信息	2
4.3 旅游行程	3
4.4 旅游活动	3
4.5 旅游费用	4
4.6 权利义务	4
4.7 生效、变更与解除	4
4.8 其他	5
5 操作规范	5
5.1 合同签订	5
5.2 合同变更	6
5.3 合同解除	6
6 签订系统	6
6.1 基本要求	6
6.2 身份登记核验	7
6.3 签订管理	7
6.4 备份存储	7
6.5 系统管理	7
7 应用与查证	7
7.1 应用要求	7
7.2 查证要求	8
8 安全与保密	8
8.1 安全要求	8
8.2 保密要求	8
9 查询验证渠道	8
9.1 全国旅游监管服务平台	8
9.2 旅游经营者提供的渠道	8
参考文献	9

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本文件起草单位：文化和旅游部市场管理司、北京联合大学旅游学院。

本文件主要起草人：侯振刚、余昌国、张驰、邹端、陈晨、耿东明、闻清琰、杨彦锋、王伟强。

浙江文旅标技委

旅游电子合同管理与服务规范

1 范围

本文件规定了旅游电子合同的主要内容、操作规范、签订系统、应用与查证、安全与保密和查询验证渠道及上述内容涉及的字段要求。

本文件适用于旅游活动中具有合法资质的旅游经营者在法定经营范围内与旅游者或其代理人签订的旅游电子合同。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

- GB/T 36298 电子合同订立流程规范
- GB/T 36319 电子合同基础信息描述规范
- GB/T 36320 第三方电子合同服务平台功能建设规范

3 术语和定义

GB/T 36298、GB/T 36319、GB/T 36320 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游电子合同 tourism electronic contract

在旅游活动中,旅游经营者与旅游者或其代理人,以数据信息为载体,通过电子通信手段设立、变更、终止民事权利义务关系的协议。

3.2

接口 interface

信息系统之间的连接协议。

3.3

电子签名 electronic signature

数字电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据。

[来源: GB/T 36320—2018, 3.9]

3.4

时间戳 unix timestamp

字符或编码信息的序列,用于标识何时发生特定事件。

3.5

旅游 ERP 服务商 tourism ERP service provider

为旅游业提供 ERP 产品的软件服务商。

注: ERP 企业资源规划 (Enterprise Resource Planning)

3.6

第三方旅游电子合同服务平台 **the third-party tourism service platform of electronic contract**

独立于旅游电子合同签订双方,具备身份登记核验、签订管理、合同备份与调用等功能,能实现旅游电子合同在线签订及处理的信息系统。

[来源:GB/T 36320—2018,3.11,有修改]

3.7

旅游电子合同签订系统 **tourism electronic contract signing system**

在线签订及处理旅游电子合同的信息系统,一般具备身份登记核验、签订管理、备份存储以及系统管理等功能。

4 合同内容

4.1 基本要求

4.1.1 旅游电子合同应以文化和旅游行政部门制定的最新版旅游合同示范文本为基础。

4.1.2 旅游经营者组织和安排旅游活动,宜主动向旅游者或其代理人提供旅游电子合同签订服务。

4.2 签订主体及身份信息

4.2.1 签订主体

旅游电子合同签订主体应包括:

- 具有合法资质的旅游经营者;
- 旅游者;
- 经旅游者集合授权的代理人(如有)。

4.2.2 身份信息

4.2.2.1 签订主体应如实填写身份信息,身份信息应以字符串类型构成。

4.2.2.2 旅游经营者的身份信息包括但不限于如下字段:

- 单位名称;
- 法定代表人/负责人;
- 注册地址;
- 联系方式;
- 统一社会信用代码;
- 若旅游经营者为旅行社,应填写旅行社业务经营许可证号。

4.2.2.3 旅游者的身份信息包括但不限于如下字段:

- 姓名与性别;
- 联系电话与联系地址;
- 证件类型与证件号码;
- 紧急联系人及其联系电话;
- 可能对本人旅游造成负面影响或者可能影响同团其他旅游者旅游的健康状况信息;
- 与未成年旅游者同行的监护人姓名及其联系电话。

4.2.2.4 代理人为自然人,代理人身份信息应包括但不限于如下字段:

- 姓名与性别;
- 联系电话与联系地址;
- 证件类型与证件号码。

4.2.2.5 代理人为企事业单位、机关或其他社会团体等法人和非法人组织,应提供旅游者名单及身份信息,其中旅游者身份信息应符合 4.2.2.3 要求。代理人身份信息包括但不限于如下字段:

- 单位名称;
- 法定代表人/负责人;
- 注册地址;
- 联系方式;
- 统一社会信用代码。

4.3 旅游行程

旅游行程应对时间安排、出发地、途经地、结束地、行程描述等明确约定,且宜符合旅游行程字段要求。旅游行程字段要求见表 1。

表 1 旅游行程字段要求

字段设置	类型
行程名称	字符串类型
出发日期	日期类型
结束日期	日期类型
出发地城市	字符串类型
结束地城市	字符串类型
行程信息	字符串类型
第一天	数值类型
途经城市	字符串类型
行程描述	字符串类型
第二天	数值类型
途经城市	字符串类型
行程描述	字符串类型
第三天	数值类型
途经城市	字符串类型
行程描述	字符串类型
.....

4.4 旅游活动

旅游活动应对交通安排、住宿安排、用餐标准、游览安排、购物安排(如有)等明确约定,且宜符合旅游活动字段要求。旅游活动字段要求见表 2。

表 2 旅游活动字段要求

项目	字段设置	类型
交通	交通工具类型	字符串类型
住宿	名称	字符串类型
	联系地址	字符串类型
	住宿时间	字符串类型
用餐	用餐标准	字符串类型
游览	景点名称	字符串类型
	游览时长	数值类型
	自由活动时间信息	字符串类型
购物（如有）	购物地点	字符串类型
	购物场所名称	字符串类型
	主要商品信息	字符串类型
	最长停留时长	数值类型

4.5 旅游费用

旅游费用应对总费用、另行付费项目（如有）、交纳期限和交纳方式等明确约定，且宜符合旅游费用字段要求，其中可经签订双方协商一致以补充协议的形式进一步约定。旅游费用字段要求见表 3。

表 3 旅游费用字段要求

字段设置	类型
总费用（元）	数值类型
成人费用（元）/人*	数值类型
儿童费用（元）/人*	数值类型
导游服务费（元）*	数值类型
费用交纳期限	日期类型
费用交纳方式	字符串类型

注：带*项目为选填项目。

4.6 权利义务

旅游电子合同应依法对签订主体的权利义务明确约定，且宜符合权利义务字段要求。权利义务字段要求见表 4。

表 4 权利义务字段要求

项目	字段设置	类型
旅游经营者	权利	字符串类型
	义务	字符串类型
旅游者	权利	字符串类型
	义务	字符串类型

4.7 生效、变更与解除

旅游电子合同应依法对合同生效、变更与解除条款明确约定，且宜符合合同生效、变更与解除字段要求。合同生效、变更与解除字段要求见表 5。

表 5 合同生效、变更与解除字段要求

项目	字段设置	类型
合同生效	生效条件	字符串类型
	生效时间	时间类型
合同变更	变更条件	字符串类型
	变更生效条件	字符串类型
	变更生效时间	时间类型
	变更通知方式	字符串类型
	变更费用承担	字符串类型
合同解除	解除条件	字符串类型
	解除生效条件	字符串类型
	解除生效时间	时间类型
	解除通知方式	字符串类型
	解除费用承担	字符串类型

4.8 其他

4.8.1 除 4.1~4.7 内容外,旅游电子合同内容还宜包含:

- 旅游团成团的最低人数(如有);
- 违约责任与争议处理方式;
- 必要的附件;
- 双方依法约定的其他补充事项。

4.8.2 基于单项旅游服务签订的旅游电子合同可参考 4.1~4.7 并结合实际进行调整。

5 操作规范

5.1 合同签订

5.1.1 签订途径

旅游电子合同签订宜通过旅游电子合同签订系统进行,通过手机短信、电子邮件等其他电子数据交换方式签订可作为补充。

5.1.2 签订主体身份核验

旅游经营者应对旅游者/代理人等签订主体的身份进行核验。

5.1.3 合同创建

旅游经营者创建旅游电子合同时,宜通过合同范本、合同模板等功能完成创建,完成后应以手机短信、电子邮件、电话等方式向旅游者发出提示通知。

5.1.4 合同签署

5.1.4.1 旅游电子合同应使用从全国旅游监管服务平台获取的唯一合同编码与二维码(合同编码与二维码简称统一编码),签订前旅游经营者、第三方旅游电子合同服务平台服务商、旅游 ERP 服务商应将统一编码放置在旅游电子合同首页。

5.1.4.2 旅游电子合同应通过电子签名进行签署并添加时间戳。

5.1.4.3 旅游电子合同签署后,应通过接口对接方式实时上传到全国旅游监管服务平台进行备案。

5.1.4.4 残障人士、老年人、未成年人等旅游者不能通过电子签名进行签订的,应与其委托代理人/法定代理人代签。

5.2 合同变更

5.2.1 旅游电子合同的条款可依法进行变更,变更后应通过双方的电子签名进行确认,并添加时间戳。

5.2.2 旅游电子合同宜通过以下途径变更:

- 通过补充协议约定变更内容,并通过接口对接方式实时更新到全国旅游监管服务平台;
- 作废原旅游电子合同,重新签订合同,并实时上传到全国旅游监管服务平台。

5.2.3 旅游电子合同变更完成后,旅游经营者应通过手机短信、电子邮件、电话等方式向旅游者发送变更结果的通知。

5.3 合同解除

5.3.1 旅游电子合同可协商解除或依法解除。

5.3.2 旅游电子合同属双方协商解除的,应通过电子签名完成解除程序,并添加时间戳。

6 签订系统

6.1 基本要求

6.1.1 旅游电子合同签订系统类型:

- 第三方旅游电子合同服务平台;
- 旅游经营者自建,具备旅游电子合同签订管理功能的信息系统;
- 旅游 ERP 服务商提供,具备旅游电子合同签订管理功能的信息系统。

6.1.2 旅游电子合同签订系统应设置如下核心功能模块:

- 身份登记核验;
- 签订管理;
- 备份存储;
- 系统管理。

6.1.3 旅游电子合同签订系统应接入全国旅游监管服务平台。系统接入与合同上传应符合旅游电子合同签订系统接入与上传字段要求。旅游电子合同签订系统接入与上传字段要求见表 6。

表 6 旅游电子合同签订系统接入与上传字段要求

项目	字段设置	类型
系统接入	供应商	字符串类型
	接口编号	字符串类型
	系统版本号	字符串类型
	联系人	字符串类型
	CA 厂商	字符串类型
合同上传	统一编码	字符串类型
	业务类型	字符串类型
	合同数据	本文件第 4 章要求

注: CA 指证书授权中心 (Certification Authority)

6.1.4 旅游电子合同签订系统应具备旅游电子合同实时自动备案的技术支撑。

6.2 身份登记核验

6.2.1 旅游电子合同签订系统应支持下列相关文件信息的上传：

- 签订主体身份的登记信息；
- 签订主体的相关授权书。

6.2.2 旅游电子合同签订系统宜为签订主体提供多种身份核验方式，包括：

- 身份证核验；
- 手机号核验；
- 短信核验；
- 企业工商信息核验。

6.2.3 旅游电子合同签订系统应具备以手机短信或电子邮件等方式向签订主体发送登记核验结果通知的功能。

6.3 签订管理

6.3.1 旅游电子合同签订系统应支持合同模板调用、合同编辑等功能。

6.3.2 旅游电子合同签订系统应支持电子签名、添加时间戳，以保证合同安全性和有效性。

6.3.3 旅游电子合同签订系统应支持合同未签订提醒、变更、解除等功能。

6.4 备份存储

6.4.1 旅游电子合同签订系统应支持完全备份、差异备份、增量备份等多种数据备份方式。因不可抗力发生签署中断时，应支持进行灾难备份。

6.4.2 旅游电子合同签订系统应支持对旅游电子合同签订过程中的签订内容及签订痕迹进行归档或存储，归档或存储期限应 ≥ 5 年，自合同履行完毕之日起计算。

6.5 系统管理

6.5.1 用户管理。旅游电子合同签订系统应支持用户管理功能，通过权限设置保证旅游经营者、旅游者正常使用的同时，防止非法用户和无权限用户使用。

6.5.2 日志管理。旅游电子合同签订系统应支持对旅游经营者、第三方旅游电子合同服务平台服务商、旅游 ERP 服务商、旅游者的操作行为和操作数据进行记录。

6.5.3 查询管理。旅游电子合同签订系统应提供旅游电子合同在线查询、浏览及管理服务。应支持按签订时间、业务类型、签订主体、合同状态等多种方式查询。

7 应用与查证

7.1 应用要求

7.1.1 旅游经营者、第三方旅游电子合同服务平台服务商、旅游 ERP 服务商应依法应用相关数据信息，且应履行告知义务。

7.1.2 旅游经营者、第三方旅游电子合同服务平台服务商、旅游 ERP 服务商应主动识别、保护重要数据，且应遵守相关法律法规的规定。

7.1.3 在突发公共卫生事件或紧急情况下，为保护旅游者的生命健康和财产安全所必需，或者根据其他相关法律法规规定，旅游经营者、第三方旅游电子合同服务平台服务商、旅游 ERP 服务商应依法配合行政部门收集、调用相关信息，并提供必要的支持与协助。

7.1.4 文化和旅游行政部门可通过旅游电子合同并结合实际,对不合理低价游行为进行识别、预警。

7.2 查证要求

旅游电子合同发生纠纷、异议时,若签订主体无法提供原始载体,经全国旅游监管服务平台备案的旅游电子合同可作为签订各方的复制件使用。

8 安全与保密

8.1 安全要求

8.1.1 旅游经营者、第三方旅游电子合同服务平台服务商、旅游 ERP 服务商应严格执行国家计算机信息系统安全、信息网络安全、个人信息保护等相关规定。

8.1.2 旅游经营者、第三方旅游电子合同服务平台服务商、旅游 ERP 服务商应采用满足有关要求的设备,采取技术和管理措施,配备合格的人员,保障旅游电子合同签订系统安全运行。

8.1.3 旅游经营者、第三方旅游电子合同服务平台服务商、旅游 ERP 服务商接入全国旅游监管服务平台时,应保证接口安全、数据完整有效。

8.1.4 旅游经营者、第三方旅游电子合同服务平台服务商、旅游 ERP 服务商应保证每一份电子合同应有唯一合法的 CA。

8.1.5 第三方旅游电子合同服务平台服务商、旅游 ERP 服务商提供的服务应满足信息安全等级保护制度的要求。

8.2 保密要求

8.2.1 旅游经营者、第三方旅游电子合同服务平台服务商、旅游 ERP 服务商应具有符合国家有关保密标准的技术、设备和管理制度。

8.2.2 旅游经营者、第三方旅游电子合同服务平台服务商、旅游 ERP 服务商应对旅游电子合同信息严格保密,不应泄露、篡改、毁损所收集的信息,除 7.1.3 情形外,未经被收集者同意,不应向他人提供相关信息。

8.2.3 旅游经营者、第三方旅游电子合同服务平台服务商、旅游 ERP 服务商宜使用二维码、水印等辅助保密技术,提供安全、可靠、有效的旅游电子合同服务。

9 查询验证渠道

9.1 全国旅游监管服务平台

旅游经营者、旅游者可通过全国旅游监管服务平台查询验证已签署并备案的旅游电子合同。

9.2 旅游经营者提供的渠道

旅游经营者应向旅游者提供网站、App、公众号等渠道,对旅游电子合同进行查询验证。

参 考 文 献

- [1] LB/T 056—2016 旅游电子商务企业基本信息规范
- [2] LB/T 057—2016 旅游电子商务旅游产品和服务基本规范
- [3] LB/T 058—2016 旅游电子商务电子合同基本信息规范
- [4] LB/T 072—2019 包价旅游产品说明书编制规范
- [5] 《中华人民共和国网络安全法》
- [6] 《中华人民共和国旅游法》
- [7] 《中华人民共和国电子商务法》
- [8] 《中华人民共和国电子签名法》
- [9] 《中华人民共和国密码法》
- [10] 《中华人民共和国民法典》
- [11] 《中华人民共和国数据安全法》
- [12] 《中华人民共和国个人信息保护法》
- [13] 《旅行社条例》
- [14] 《信息安全等级保护管理办法》
- [15] 《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》
- [16] GF—2013—2405 国内旅游“一日游”合同（示范文本）
- [17] GF—2014—2401 团队境内旅游合同（示范文本）
- [18] GF—2014—2402 团队出境旅游合同（示范文本）
- [19] GF—2014—2403 大陆居民赴台湾地区旅游合同（示范文本）

浙江文服科技委