

苏州工业园区市场监督管理局

行政处罚决定书

苏园市监处罚〔2025〕71006号

当事人：许文杰

住所：

身份证号码：

本局在对当事人所在公司同程国际旅行社有限公司（以下简称“同程国旅”）涉嫌未按照规定为出境团队旅游安排领队或者导游全程陪同、未征得旅游者书面同意委托其他旅行社履行包价旅游合同纠纷案调查处理中发现：当事人是同程国旅涉嫌未按照规定为出境团队旅游安排领队或者导游全程陪同、未征得旅游者书面同意委托其他旅行社履行包价旅游合同纠纷案的直接责任人员，该案于2025年3月18日立案，本局依法对当事人进行了调查。

经查，当事人所在公司同程国旅通过公司旅游顾问向旅游者（即投诉举报人一家4口人）推荐旅游线路的方式，招徕、组织旅游者参加了2025年2月5日至10日泰国7天5晚的旅游行程（订单号：237390750），同程国旅与旅游者签订了《委托代订协议》（合同编号：2373907507501017），向旅游者提供了出团通知书，旅游者以总价支付了23096元旅游费用。

此次旅游行程中，同程国旅为旅游者提供全程的旅游保险和旅游客服管家服务，在未事先征得旅游者书面同意的情况下，将往返机票和泰国当地的行程（包括泰国当地的用车、酒店、

部分餐食、部分景点门票、当地的普通话导游）委托给上海环泰国际旅行社有限公司（以下简称“上海环泰”）实际履行。上海环泰为旅游者提供了泰国当地的普通话导游服务，同程国旅未在上海往返普吉岛航班过程中安排领队或者导游陪同。

同程国旅为旅游者本次提供的旅游行程服务共取得款项23096元，故认定违法所得为23096元，此外，案件调查过程中，同程国旅向旅游者退了原订单金额30%的团费，即6928.8元。当事人是同程国旅上述泰国出境旅游业务的直接责任人员，且未取得导游证。

上述事实，主要有以下证据证明：

1. 许文杰身份证，证明许文杰的身份情况；
2. 业务负责人说明，证明许文杰是同程国际旅行社有限公司泰国出境旅游板块业务的直接责任人员的事实；
3. 全国旅游监管平台导游查询结果截图，证明许文杰未取得导游证的事实；
4. 对许文杰做的询问笔录，证明许文杰是同程国际旅行社有限公司未按照规定为出境团队旅游安排领队或者导游全程陪同、未征得旅游者书面同意委托其他旅行社履行包价旅游合同的直接责任人员的事实；
5. 同程国际旅行社有限公司的营业执照、旅行社业务经营许可证、法定代表人身份证、授权委托书、授权委托人身份证，证明同程国际旅行社有限公司的主体资格、法定代表人和授权委托人的身份情况；
6. 对同程国际旅行社有限公司做的现场笔录和询问笔录，证明同程国际旅行社有限公司未按照规定为出境团队旅游安排

领队或者导游全程陪同、未征得旅游者书面同意委托其他旅行社履行包价旅游合同的事实；

7. 对同程国际旅行社有限公司执法检查的执法记录视频，证明2025年3月4日对同程国际旅行社有限公司进行执法检查的事实；

8. 委托代订协议，证明同程国际旅行社有限公司与游客签订委托代订协议的事实；

9. 出团通知书和短信发送记录，证明同程国际旅行社有限公司给游客提供出团通知书的事实；

10. 【环泰假期】上海环泰国际旅行社有限公司供应商-确认单（两张），证明同程国际旅行社有限公司与供应商上海环泰国际旅行社有限公司确认行程的事实；

11. 中国平安保险单（四张），证明同程国际旅行社有限公司为游客购买平安境外旅行人身意外险的事实；

12. 上海环泰国际旅行社有限公司的营业执照和旅行社业务经营许可证，证明供应商上海环泰国际旅行社有限公司有旅行社业务资质的事实；

13. 旅游者(团)委托接待合同，证明同程国际旅行社有限公司与上海环泰国际旅行社有限公司签订旅游者(团)委托接待合同的事实；

14. 微信聊天记录截图，证明同程国际旅行社有限公司为游客提供在线旅游顾问的事实；

15. 出账回单，证明同程国际旅行社有限公司给旅游者退款6928.8元的事实；

16. 会议纪要，证明同程国际旅行社有限公司针对涉案问题

组织自查和自纠的事实；

17. 出境旅游合同（三份），证明抽查的同程旅行平台上的三份旅游合同都载明了受委托旅行社信息的事实；

18. 国家企业信用信息公示系统、江苏省市场监管综合执法平台、江苏省市场监管信用综合管理系统查询同程国际旅行社有限公司行政处罚记录情况，证明同程国际旅行社有限公司未受到过行政部门处罚的事实。

2025年7月23日，本局向当事人送达了《苏州工业园区市场监督管理局行政处罚告知书》（苏园市监罚告〔2025〕71006号），告知当事人本局拟处的行政处罚以及当事人依法享有的陈述申辩和要求听证的权利。当事人收到告知书后未在规定时间内来本局陈述、申辩和要求听证，视为放弃陈述、申辩和要求听证的权利。

本局认为：当事人所在公司同程国旅为旅游者预先安排了泰国游行程，通过履行辅助人上海环泰提供了往返机票和泰国当地的用车、酒店、部分餐食、部分景点门票、当地的普通话导游等两项以上旅游服务，旅游者以总价支付旅游费用，双方虽然签订的是委托代订协议，但是依据《中华人民共和国旅游法》第一百一十一条第三项“包价旅游合同，是指旅行社预先安排行程，提供或者通过履行辅助人提供交通、住宿、餐饮、游览、导游或者领队等两项以上旅游服务，旅游者以总价支付旅游费用的合同。”的规定，同程国旅为旅游者提供的旅游服务应认定为包价旅游服务。此委托代订协议和出团通知书基本包含了《中华人民共和国旅游法》第五十八条和《旅行社条例》第二十八条对于包价旅游合同所规定的要素内容，应认定为包

价旅游合同。

依据《中华人民共和国旅游法》第一百一十一条第四项“组团社，是指与旅游者签订包价旅游合同的旅行社”和第三十六条“旅行社组织团队出境旅游或者组织、接待团队入境旅游，应当按照规定安排领队或者导游全程陪同。”的规定，同程国旅作为组团社，招徕、组织4名旅游者出境至泰国旅游，未按照规定为此出境至泰国的旅游团队安排领队或者导游全程陪同，已构成未按照规定为出境团队旅游安排领队或者导游全程陪同的违法行为。当事人是同程国旅泰国等东南亚国家出境旅游板块业务的具体负责人，当事人属于《中华人民共和国旅游法》第九十六条所述直接责任人员。

同程国旅作为组团社，招徕、组织4名旅游者，签订了包价旅游合同，在未事先征得旅游者书面同意的情况下，擅自委托上海环泰履行包价旅游合同，由上海环泰将4名旅游者与其他旅游者组成旅游团出境至泰国旅游。依据《中华人民共和国旅游法》第六十三条第二款“因未达到约定人数不能出团的，组团社经征得旅游者书面同意，可以委托其他旅行社履行合同。组团社对旅游者承担责任，受委托的旅行社对组团社承担责任。旅游者不同意的，可以解除合同。”的规定，同程国旅未征得旅游者书面同意委托上海环泰履行包价旅游合同，已构成未征得旅游者书面同意委托其他旅行社履行包价旅游合同的违法行为。当事人是同程国旅泰国等东南亚国家出境旅游板块业务的具体负责人，当事人属于《中华人民共和国旅游法》第一百条所述直接责任人员。

依据《中华人民共和国旅游法》第九十六条规定：“旅行社

违反本法规定，有下列行为之一的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款：（一）未按照规定为出境或者入境团队旅游安排领队或者导游全程陪同的；……”。依照上述法律法规规定，综合本案实际情况，决定处罚如下：罚款8000元。

依据《中华人民共和国旅游法》第一百条规定：“旅行社违反本法规定，有下列行为之一的，由旅游主管部门责令改正，处三万元以上三十万元以下罚款，并责令停业整顿；造成旅游者滞留等严重后果的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证：……（三）未征得旅游者书面同意，委托其他旅行社履行包价旅游合同的”。鉴于当事人未取得导游证，故不并处暂扣或者吊销导游证，依照上述法律法规规定，综合本案实际情况，决定处罚如下：罚款8000元。

综上，对当事人未按照规定为出境团队旅游安排领队或者导游全程陪同、未征得旅游者书面同意委托其他旅行社履行包价旅游合同直接责任人员的违法行为，决定处罚如下：

共计罚款16000元。

当事人应自收到本处罚决定书之日起十五日内（末日为节假日顺延）到中国建设银行苏州工业园区全辖网点缴清上述款项。若使用转帐支票、银行汇票、银行本票的，“收款人”栏填写“苏州工业园区非税收入财政汇缴专户”，“用途”栏填写“缴纳苏州工业园区市场监督管理局罚没款”。到期不缴纳罚款的，

依据《中华人民共和国行政处罚法》第七十二条的规定，本局将每日按罚款数额的百分之三加处罚款，并依法申请人民法院强制执行。

如不服本行政处罚决定，可以在收到本行政处罚决定书之日起六十日内向苏州工业园区管理委员会申请行政复议；也可以在六个月内依法向苏州市吴中区人民法院提起行政诉讼。申请行政复议或者提起行政诉讼期间，行政处罚不停止执行。

苏州工业园区市场监督管理局

2025 年 8 月 5 日

(市场监督管理部门将依法向社会公开行政处罚决定信息)

本文书一式三份，一份送达，一份归档，一份承办机构留存。