

# 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〕71005号

当事人：同程国际旅行社有限公司

主体资格证照名称：营业执照

统一社会信用代码：913205945593070973

住所：苏州工业园区裕新路188号同程大厦G区1F-101室

法定代表人：王强

2025年3月3日，我局接到苏州工业园区文体旅游局的《苏州工业园区旅游市场监管线索移交单》（编号2025（1）号），称：同程国际旅行社有限公司在出境旅游行程中存在未与旅游者签订旅游合同等情况、未安排领队全程陪同等问题，要求我局调查处理。该案于2025年3月5日立案，我局依法对当事人进行了调查。

经查，当事人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），当事人与旅游者签订了《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，当事人为旅游者提供全程的旅游保险和在线旅游客服管家服务，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,当事人未在上海往返普吉岛航班过程中安排领队或者导游陪同。

当事人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,当事人向旅游者退了原订单金额30%的团费,即6928.8元。

上述事实,主要有以下证据证明:

1. 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;

2. 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;

3. 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;

4. 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;

5. 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;

6. 【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；

7. 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；

8. 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；

9. 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；

10. 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；

11. 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；

12. 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；

13. 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；

14. 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〕71005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，当事人为旅游者提供的旅游服务应认定为包价旅游服务。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，当事人作为组团社，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。

当事人作为组团社，招徕、组织4名旅游者，签订包价旅游合同，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，当事人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。

关于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的违法行为，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；……”和《中华人民共和国行政处罚法》第二十八条第二款规定：“当事人有违法所得，除依法应当退赔的外，应当予以没收。违法所得是指实施违法行为所取得的款项。法律、行政法规、部门规章对违法所得的计算另有规定的，从其规定”，当事人在案件调查过程中退给了旅游者6928.8元，除上述退赔部分外，其余违法所得应当予以没收，即没收16167.2元。依照上述法律法规规定，综合本案实际情况，现责令当事人改正上述违法行为，决定处罚如下：没收16167.2元，罚款20000元。

关于当事人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，鉴于当事人委托接待旅行社上海环泰

是具备相关资质的旅行社，旅游者未在投诉举报中反映泰国当地旅游行程中服务质量等方面的问题；在案件调查过程中主动经济补偿旅游者，积极减轻违法行为危害后果；对现有业务操作的不足和问题积极采取了补救措施；属于初次违法，本局之前未收到过旅游主管部门移送的同类事项的投诉举报线索。依据《中华人民共和国行政处罚法》第五条第二款“设定和实施行政处罚必须以事实为依据，与违法行为的事实、性质、情节以及社会危害程度相当”、《旅游行政处罚办法》第十六条“国家旅游局逐步建立、完善旅游行政裁量权指导标准。各级旅游主管部门行使旅游行政处罚裁量权应当综合考虑下列情节：（一）违法行为的具体方式、手段、程度或者次数；（二）违法行为危害的对象或者所造成的危害后果；（三）当事人改正违法行为的态度、措施和效果；（四）当事人的主观过错程度。旅游主管部门实施处罚时，对性质相同、情节相近、危害后果基本相当、违法主体类同的违法行为，处罚种类及处罚幅度应当基本一致”和《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”的规定，并结合本案当事人的情节，本局决定对当事人减轻处罚，予以情节一般的罚款处罚，不并处责令停业整顿。现责令当事人改正上述违法行为，决定处罚如下：罚款120000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的违法行为，现责令当事人改正上述违法行为，决定处罚如下：

没收16167.2元，共计罚款140000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。