

为进一步规范浙江省旅游市场经营行为,优化和提升旅游市场经营秩序,助力打造“诗画浙江”旅游品牌,各级文化市场执法机构主动出击,严厉惩戒旅游市场各类违法违规行。日前,浙江省文化广电和旅游厅公布了一批旅游执法典型案例。

# 省文化广电和旅游厅公布一批旅游执法典型案例 主动出击,严惩旅游市场各类违法行为

## 案例1

### 导游擅自变更旅游行程安排 严重损害旅游者权益案

2023年8月31日,杭州某旅行社接待的千岛湖旅游团共33名旅游者,含旅游者苏某,委派导游人员杨某提供导游服务,导游杨某在上团后未对旅游者行程进行核实。行程中,导游杨某调换了购物店及千岛湖游船顺序,引起旅游者不满,导游杨某将调换行程原因归咎于苏某。苏某认为导游杨某是其不参加自费项目有意为难,提出其行程与实际不符,要求导游杨某将其送回酒店,双方发生冲突。事件发生后,“旅游者拒绝强制消费被导游赶下车”视频引发抖音、微博等互联网转发,形成网络舆情,引发不良社会影响。导游杨某受杭州某旅行社委派为涉案旅游团队提供导游服务,其上述行为是职务行为。杭州某旅行社、导游杨某(主要责任人)的行为均应按旅行社在旅游行程中擅自变更旅游行程安排,严重损害旅游者权益的违法行为追究行政责任。经集体讨论,杭州市文化广电旅游局决定对杭州某旅行社作出罚款人民币50000元,责令停业整顿30天的行政处罚;对导游杨某作出罚款人民币20000元,暂扣导游证30天的行政处罚。

**典型意义:**包价旅游合同一旦签订,就对双方当事人产生法律约束力。本案中,导游在上团前没有核对行程,双方出现信息偏差,后为保证购物行程而随意调换游览顺序。杭州市文化广电旅游局第一时间介入调查,妥善处置舆情,揪出引发事件的直接原因即为部分旅行社的不规范经营行为。

## 案例2

### 未经许可经营旅行社业务案

2022年10月9日,宁波市文化广电旅游局执法人员依法对宁波某旅游服务有限公司场所进行检查,经询问当事人、负责人、相关工作人员和部分游客,调取《旅游合同》《地接社合同》《包车合同》《结算单》等一系列调查取证工作,依法查明,2022年8月至10月期间,该公司通过向市民发放旅游体验券、组织市民免费参加“嵊州越剧小镇一日游”等活动方式,发布相关旅游产品广告;并向市民胡某出售“预售旅游套餐”产品,收取预付款12000元,该公司未取得《旅行社业务经营许可证》。宁波市文化广电旅游局依法对该公司作出25000元罚款的行政处罚;对责任人杨某处以罚款5000元。

**典型意义:**近年来未经许可经营旅行社业务的现象屡见不鲜,且违法手段隐蔽、不易发现。本案中执法人员以一张免费旅游体验券为切入点,多措并举,准确认定违法主体,并严格依照浙江省旅游行政处罚自由裁量标准有关规定予以行政处罚,为同类型案件办理提供了较为完备的调查办理模式和取证思路。

## 案例3

### 未经许可经营旅行社业务案

2023年10月10日,根据线索,桐乡

市文化市场综合行政执法人员在执法检查中发现桐乡某旅游有限公司涉嫌未经许可经营旅行社业务的行为,同日经局领导批准立案调查。2023年10月12日、13日,执法人员分别赴游客冷某某、唐某所在地进一步收集了相关证据。2023年10月23日,执法人员对桐乡某旅游有限公司法定代表人宋某某作了调查询问。收集到旅游合同、转账记录、游玩线路、消费记录、退款记录等相关证据和询问笔录共45份。桐乡市文化广电旅游体育局依法给予桐乡某旅游有限公司罚款人民币38000元的行政处罚。

**典型意义:**随着旅游行业的复苏和旅行社准入门槛的进一步降低,经营旅行社业务的主体呈爆发式增长,导致旅行社经营主体质量良莠不齐。该案的查处,有力地打击了旅游市场乱象,震慑了一批违法违纪行为。

## 案例4

### 未经许可经营旅行社业务案

根据案件相关线索,2023年7月17日,金华市文化广电旅游局展开对“6.28港澳珠广6天游”未经许可经营旅行社业务案进行调查。通过调查发现,周某某以金华某旅行社有限公司的员工和名义,通过微信招揽游客,组织22名游客赴中国香港、中国澳门、珠海、广州等地6天游,收取游客每人团费580元,当事人的上述行为构成了未经许可经营旅行社业务的违法行为。金华市文化广电旅游局依法对当事人做出责令改正未经许可经营旅行社业务的行为,并作出如下行政处罚:1.没收违法所得12760元;2.罚款人民币10000元。

**典型意义:**未经许可经营旅行社业务,扰乱了旅游市场的经营秩序,不仅损害了旅行社的合法利益,也损害了旅游者的合法权益。

## 案例5

### 未经许可经营出境旅游业务案

2024年2月22日,杭州市拱墅区文化和广电旅游体育局对杭州某旅行社进行调查,发现该公司在未取得出境旅游资质的情况下,通过“小红书”APP网页引流,建设相关网页展示境外旅行社提供的境外旅游产品,并派客服人员为顾客详细讲解旅游产品的价格、特色等问题招徕旅游者前往境外旅游;同时与芬兰BUER Travels OY旅行社签订旅游产品合作协议,具体负责对接国内旅游者与境外旅行社联系沟通;收取旅游款后扣除境外旅游产品结算费用后赚取利润;分三笔收取投诉人旅游费用共计54268.25元,组织投诉人一行2人参与2024年1月26日至2月3日北欧三国旅游,其中结算给芬兰BUER Travels OY旅行社6398欧元,折算成人民币49996.53元,杭州不二旅行社有限公司获取违法所得4271.72元。案发后,该公司已与投诉人主动协商,退还旅游费用20000元。依据《中华人民共和国旅游法》第九十五条第二款规定,并参照《浙江省文化市场行政执法

处罚裁量权行使办法》规定,杭州市拱墅区文化和广电旅游体育局对当事人作出责令停业整顿30天、公司罚款10000元、直接负责主管人员叶某罚款2000元的行政处罚。

**典型意义:**部分国内境内游旅行社采取与境外旅行社直接合作的模式,逃避旅行社旅游服务质量和安全管理责任。本案是首次对该类新出现的出境游经营模式进行查处,对宣传该类旅游活动的旅游风险,打击和规范同类型违法旅游行为具有示范和参考价值。

## 案例6

### 擅自变更旅游行程安排严重 损害旅游者权益案

2023年8月17日,缙云县文化和广电旅游体育局接群众投诉举报称:某旅游开发有限公司在“走读北京游学营”行程中变更行程,严重损害旅游者权益。经执法人员提取微信聊天记录截图、查阅举报线索指向的旅游包车合同、行程确认单、游客名单、地接社行程改变的情况说明、地接合作协议等证据材料,证实旅行社在旅游行程中擅自变更旅游行程安排,造成旅游者权益受到严重损害。2023年9月23日,缙云县文化和广电旅游体育局对该旅游开发有限公司作出罚款人民币30000元,责令停业整顿5天的行政处罚。

**典型意义:**旅行社按照包价旅游合同的约定履行义务,不得擅自变更旅游行程安排是法律规定的强制性要求,也是给予旅游者良好旅游体验。文化市场执法部门将强化旅游市场整治重点,加大执法检查力度,规范旅游市场秩序,为维护好广大旅游者合法权益保驾护航。

## 案例7

### 旅行社未制止履行辅助人的 非法不安全服务行为案

2023年4月,宁波市文化广电旅游局、宁波市交通运输局行政执法人员在宁波东高速口开展旅游包车联合执法检查时,发现嘉兴某旅行社组织40余名游客乘坐苏E牌照客车,从宁波市海曙区出发去往宁海县一日游。该客车所属的吴江某旅游客运有限公司存在车辆异地经营违法行为。嘉兴某旅行社为节约成本,在明知履行辅助人吴江某旅游客运有限公司提供的客车服务不符合法律、法规规定或者存在安全隐患的情况下,依然在本次旅游活动中租用该客车,构成未制止履行辅助人的非法、不安全服务行为,或者未更换履行辅助人的违法行为。宁波市文化广电旅游局依法对该旅行社作出警告,并处1200元罚款的行政处罚。

**典型意义:**该案是宁波市文化广电旅游局办理的首起旅游市场安全生产类案例,具有典型性、示范性。联合交通运输执法部门查处汽车公司、旅行社相关违法行为,有效防范化解了本次旅游包车安全风险,切实保障了游客出行安全,

对旅行社租用合法车辆、规范内部管理也起到了一定警示作用。

## 案例8

### 出租、出借旅行社业务经营许 可证案

2023年5月5日,台州市文化和广电旅游体育局执法人员在执法检查中,发现台州某旅游有限公司涉嫌向许某某出租、出借旅行社业务经营许可证。依法查明,当事人台州某旅游有限公司与许某某关系符合挂靠经营特征,两者关系实质上是一种借用关系。许某某是实体义务的履行者和权利的最终享有者,对经营活动能够独立核算,独自组织实施,是盈亏的终结承受者。当事人把资质、信誉等借用给许某某,并允许其对外以当事人名义从事经营活动,许某某以保证金的形式向当事人交纳2万元费用,而当事人只是配合承接旅游业务,没有实际上履行管理义务。当事人构成出租、出借旅行社业务经营许可证,或者其他形式非法转让旅行社业务经营许可的违法行为。台州市文化和广电旅游体育局依法对当事人作出罚款人民币10000元,责令停业整顿7天的行政处罚;对涉及直接负责的主管人员邵某某作出罚款人民币2000元的行政处罚。当事人已于2023年8月26日至2023年9月1日停业整顿7天,并于2023年9月12日自行缴纳罚款。

**典型意义:**旅行社依法依规经营既是保护了旅游者和旅行社的合法权益,也是促进旅游市场健康有序发展的前提。严厉打击旅行社出租、出借旅行社经营许可证的行为是治理旅游市场乱象的突破口和切入点,既可以通过典型案例加强对旅行社的规范管理,也是打击未经许可经营旅行社业务的有力举措。

## 案例9

### 未经许可经营出境旅游业务案

2024年1月12日、15日,温州市鹿城区文化和广电旅游体育局根据旅游违法线索,对温州某旅行社进行现场检查,发现该旅行社未经许可代理上海某旅行社2024年“3.20上海-济州-福冈-上海5天4晚”出境游产品,收取2位客人定金,后客人因故未能成行已全额退还(无违法所得)。依法查明,温州某旅行社许可经营范围为境内旅游业务、入境旅游业务,没有出境旅游业务资质,其与上海某旅行社有团款结算确认单等相关违法证据,已构成未经许可经营出境旅游业务的违法事实。鹿城区文化和广电旅游体育局依法对该旅行社作出罚款人民币10000元、停业整顿5天的行政处罚决定;对直接负责该项业务的主管人员龙海作出罚款人民币2000元的行政处罚决定。

**典型意义:**依法查处未经许可经营出境旅游业务的违法行为,是对2015年国家旅游局决定停止实施《关于试行旅行社委托代理招徕旅游者业务有关事项的通知》的贯彻落实,有利于规范旅游市场秩序,促进行业健康发展。