

經濟事務委員會

二零零六年十一月二十七日會議

IV. 打擊因內地零團費所引致的不良市場行爲

A. 就有關投訴及事件所採取的跟進行動

1. 與來港團有關的投訴及違規的現行處理機制

- a. 收到來港團旅客的投訴後，香港旅遊業議會(議會)的職員會要求旅行社和導遊就事件呈交報告。假如有證據顯示該名**導遊**涉嫌行爲不當或違反《**導遊作業守則**》，個案會交由**導遊審核委員會**處理。爲公平起見，該名導遊可呈交書面申辯，而一切與其身份有關的資料，都會在呈交委員會的文件中遮蓋起來。
- b. 導遊審核委員會會根據所呈交的資料，決定該名導遊是否違反了《**導遊作業守則**》，以及應施以甚麼處分；處分包括發出警告、暫停或撤銷「**導遊證**」。
- c. 導遊審核委員會或會向監管導遊不力的旅行社發出勸喻信。如有個案涉嫌觸犯刑事罪行，會交由警方、廉政公署等執法部門採取行動。導遊如不服導遊審核委員會的決定，可向議會的上訴委員會提出上訴。
- d. 該**旅行社**如涉嫌違反議會的守則及指引，個案會交由**規條委員會**處理。與導遊的情況相類，爲公平起見，該旅行社也可呈交書面申辯，而一切與其身份有關的資料，都會在呈交委員會的文件中遮蓋起來。
- e. 規條委員會會決定該旅行社是否違反了相關規例，以及應施以

甚麼處分；處分包括發出警告、罰款、暫停或終止會籍。

- f. 旅行社如不服規條委員會的決定，也可向議會的上訴委員會提出上訴。

2. 二零零六年十月十四日的青海旅行團事件

- a. 二零零六年十月十四日星期六下午，議會總幹事董耀中先生知悉事件後，隨即與香港的接待社聯絡，使事件得以迅速解決。董先生當晚到酒店與團員會面，取得事件的第一手資料。
- b. 議會理事會於二零零六年十月十六日星期一召開緊急會議討論此事。鑒於有證據顯示該名導遊強迫團員購物兼且棄團，議會理事會決定暫停該名導遊的「導遊證」十四天，但他可在十四天內向導遊審核委員會呈交書面解釋。
- c. 議會理事會並且決定向該旅行社發出警告信，表明此事令香港旅遊業受創，理事會對此深表關注，並已決定暫停該名導遊的「導遊證」十四天，聽候查處。如證實該名導遊違反《導遊作業守則》，則該旅行社須為導遊的不當行為負責，並須接受規條委員會的紀律處分。
- d. 議會已按照上文 A 項第 1 點所列的程序處理此事。導遊審核委員會與規條委員會的決定載於以下 B 項。

B. 違反相關規則和規例的處分

1. 對該名導遊的處分

導遊審核委員會在二零零六年十一月三日開會，認為青海團事件的

導遊違反了《導遊作業守則》的第 6(i)和 9(iii)段，即導遊應當以旅客的利益及香港旅遊業的聲譽為大前提，以及導遊不得強迫或誤導旅客購物。鑒於這次棄團事態嚴重，委員會因此決定把該名導遊的「導遊證」暫停三個月，但要從中扣除先前「導遊證」已被暫停的十四天。

2. 對該旅行社的處分

規條委員會在二零零六年十一月八日開會，認為該旅行社違反了《經營入境旅行服務守則》第 3(6)(a)段，即會員必須確保導遊遵守《導遊作業守則》。鑒於這次事件令香港和業界的聲譽大受損害，委員會因此決定對該旅行社處以港幣十萬元的罰款，並且暫停其會籍一個月，緩刑半年。

C. 解決「零團費」和「負團費」旅行團問題的措施

1. 「零團費」、「負團費」旅行團問題

上述問題其實與「零接待費」或「負接待費」有關，並不是甚麼「零團費」或「負團費」。內地旅客參加所謂的「零團費」旅行團，實際上是繳付了團費的。可是，香港的旅行社接待這類旅行團卻收不到任何接待費，在很多情況下，甚至要繳付費用才能接待這類旅行團。結果香港的旅行社為了收回成本，補償損失，並使生意不致無利可圖，惟有要求店舖給予高額回扣，而導遊也因此強迫旅客購物，最終引致旅客大感不滿。

2. 對付「零團費」、「負團費」旅行團問題的現行措施

- a. 議會於一九九九年頒佈《入境旅行社作業守則》。該守則於二零零六年九月修訂，同時改稱《經營入境旅行服務守則》。

- b. 二零零二年一月，議會發出指引，規定會員在安排團體旅客光顧店舖前，必須先向議會登記那些店舖的資料。登記店舖必須參加「十四天百分百退款保證計劃」；在該計劃下，所有經香港接待社安排前往登記店舖的旅客，可在十四天內要求全數退款。店舖拒絕退款的個案會由**購物事宜委員會**按照「**登記店舖記分制**」處理。倘若登記店舖被記的分數累積至三十分，委員會可建議議會理事會向全體會員發出指引，通知會員不得帶旅客光顧有關登記店舖。
- c. 二零零二年九月，議會發出指引，禁止會員向入境團旅客收取離團費、年齡差別費及職業附加費等費用。
- d. 二零零三年五月，議會頒佈《導遊作業守則》。在「導遊核證制度」下，凡持有「導遊證」者，都必須遵守《守則》。
- e. 二零零五年七月，議會發出指引，規定會員如已開始為旅客提供接待服務，即使還未收到接待費，也必須繼續接待旅客，直至合約上訂明的所有行程及活動完成為止。
- f. 違反議會守則及指引的旅行社會被規條委員會處分；違反《導遊作業守則》的導遊則會被導遊審核委員會處分。

D. 重建並加強來港旅客的信心

議會理事會在最近的一次會議上，決定採取以下措施為來港旅客提供更佳保障，藉以重建並加強旅客來港的信心。

1. 推廣良好經營手法

- a. 成立「**內地來港旅行團事務委員會**」

- 「內地來港旅行團事務委員會」將專注於與內地來港旅行團有關的問題，並建議長遠的解決辦法，藉以向旅行社和導遊推廣良好的作業手法，以及制訂措施，以規管內地來港旅行團的經營方式。
 - 委員會由議會主席擔任召集人，成員包括業內和業外人士。
 - 委員會將考慮推出一些措施，例如當有旅客投訴或有涉嫌違反作業守則或指引的個案時，規定會員必須提交與內地業務夥伴所簽訂的合約，以便議會展開調查；以及規定會員向旅客發放關於行程及旅客權益的資料。
- b. 為在職導遊開辦持續培訓課程，並且在編寫課程時邀請導遊提供意見。
- c. 修訂登記店舖承諾書的內容，檢討「登記店舖記分制」，使「十四天百分百退款保證計劃」更能發揮作用，來港旅客則更有保障。

2. 相關規則和規例的執行

- a. 成立「內地來港旅行團規條委員會」
- 在現行制度下，假如旅行社和導遊在同一宗個案涉嫌違規，會由兩個委員會分開審理。議會理事會決定成立「內地來港旅行團規條委員會」，若有旅行社和導遊涉及同一宗內地團旅客的投訴，而兩者都涉嫌違反議會的規例，則將由此委員會同時審理兩者的操守。這樣可確保相關的規則和規例能更有效地執行。

- 委員會將由獨立理事擔任召集人，成員包括業內和業外人士(獨立理事及業外的專業人士)，當中以業外人士佔大多數。
 - b. 提高旅行社違規的最高罰款。旅行社於任何兩年期間內，初次違規的最高罰款由港幣一萬元增加至五萬元；第二次違規由港幣五萬元增加至十萬元；第三次及以後的違規由港幣十萬元增加至二十萬元。
 - c. 在議會網站公眾瀏覽的部份張貼違反了議會規例的旅行社名稱、違反的規例及違規原因。
 - d. 增加規條委員會中業外成員的人數，以提高執行機制的透明度。
 - e. 調配更多人手巡查店舖及旅遊景點。
3. 與內地及本地旅遊當局合作
- a. 上文 C 項第 1 點已經指出，「零接待費」、「負接待費」是跨境的問題。議會將設法獲得內地旅遊局的支持，以期內地出境旅客的消費者教育得以加強，而對內地出境遊組團社的監管也得以收緊。
 - b. 議會並會與旅遊事務署、消費者委員會、香港旅遊發展局緊密合作，推廣良好的經營手法，提升香港旅遊勝地的形象。

E. 補充資料

1. 議會理事會、相關委員會及上訴委員會的組成

a. 議會理事會的組成

- 議會理事會共有二十五名理事，包括議會主席、八名選舉產生的理事、八名屬會代表、八名政府委任的獨立理事。

b. 購物事宜委員會的組成

- 購物事宜委員會共有十六名委員，其中八名是業內成員，另外八名是業外成員。

c. 規條委員會的組成

- 規條委員會共有十六名委員，其中業內和業外成員各佔一半。
- 規條委員會的會議必須有五名議會理事，其中最少兩名必須是獨立理事。

d. 導遊審核委員會的組成

- 導遊審核委員會共有十三名委員，其中六名是業內成員(包括一名導遊)，另外七名則是業外成員。

e. 上訴委員會的組成

- 上訴委員會的會議必須包括三名獨立委員(由經濟發展及勞工局局長委任)和兩名業內委員(議會理事)。

- 上訴委員會會議的主席從獨立委員中選出。

2. 《經營入境旅行服務守則》

《經營入境旅行服務守則》載於附錄一。

3. 《導遊作業守則》

《導遊作業守則》載於附錄二。

4. 關於違規的統計數字

- a. 議會自二零零二年十一月起接手監管入境旅遊業。直至目前為止，規條委員會合共處理了一百一十九宗接待來港團的會員涉嫌違反議會守則及指引的個案，其中一百一十二宗個案成立，涉及五十一家旅行社，處分包括發出警告，以及罰款港幣一千元至十萬元不等。
- b. 《導遊作業守則》在二零零三年五月頒佈。到目前為止，導遊審核委員會裁定四十六宗個案違反《守則》，處分包括十五宗發出勸喻信、二十宗發出警告信、十一宗暫停「導遊證」由一個月至三個月不等。
- c. 「登記店舖記分制」在二零零五年四月設立。直至目前為止，七十家登記店舖中有二十一家已被委員會記分，累計分數由三分至十五分不等。

香港旅遊業議會

二零零六年十一月二十日

經營入境旅行服務守則

1. 宗旨

本守則旨在：保持及提高議會及其會員的名聲、地位和信譽，以及使合作夥伴和入境旅客獲得最佳的服務，從而促進入境旅遊業的增長與發展，並維護香港旅遊業的聲譽和公眾利益。

2. 原則

(1) 會員須按本守則所有條款經營，並遵守議會不時頒佈的指引。

(2) 會員須與持牌或合法註冊的服務供應商交易。

3. 服務標準

以下為最基本的服務標準：-

(1) 合約

為保障雙方權益，會員須與合作夥伴簽訂合約，在報價時清楚說明有關服務的內容及標準，並須切實履行所承諾的服務。

(2) 旅館

(a) 會員須在合約上註明旅館的名稱及類別，若因迫不得已的理由而須作出更改，級數不得低於原訂的住宿標準。

(b) 會員須獲得旅館或其他供應商之房間確認，方可接待。

(c) 會員須向合作夥伴發出訂房證明。

(3) 交通

會員須在合約上註明所使用的交通工具，例如：空調巴士、房車或輪船。

(4) 行程

- (a) 會員須在合約上清楚列明行程包括的旅遊景點，並註明所收取的費用是否包括所有入場費及是否有自費項目。
- (b) 會員如直接售賣自費活動予入境旅客，須向旅客提供有關該活動內容的書面資料。
- (c) 會員不得以任何形式向入境旅客收取額外費用，旅客因參加自費活動而繳付的費用除外。
- (d) 會員須完成行程上所列的景點，若因迫不得已的理由而須取消或更改行程，須向合作夥伴及入境旅客詳細解釋。
- (e) 會員若因非迫不得已的理由須取消或更改行程而導致經營成本增加，不得向入境旅客徵收額外費用；但若因而減低成本，則須退回費用差價予合作夥伴。

(5) 食肆及膳食

會員揀選食肆必須注重衛生，並須在合約上註明餐膳次數及類別。

(6) 導遊

- (a) 會員須確保導遊遵守議會發出的《導遊作業守則》。
- (b) 如有指定導遊服務費由旅客支付，會員須在合約或旅客的宣傳單張上註明。

(7) 購物

- (a) 會員須按照合約進行購物活動。
- (b) 會員只可安排入境旅客前往已在議會登記的店鋪購物。
- (c) 若入境旅客在會員指定或安排的店鋪購物後有任何不滿，會員須協助辦理退款；如旅客對在旅遊車上所購買的紀念品感不滿而要求退

款，會員須負責處理。

(8) 付款方法及期限

- (a) 會員與合作夥伴簽訂服務合約，須在合約上清楚列明付款方式及期限。
- (b) 若合作夥伴在指定的期限前，沒有按合約條款繳付費用，會員有權終止有關交易，惟必須於入境旅客預定抵港二十四小時前以書面通知合作夥伴有關決定，並同時將通知書副本交議會備案，以資證明。(註：本條不適用於(3)條所列的情況。)
- (c) 如會員同意或允許合作夥伴在旅客入境後才支付接待費用或任何應付而未付的款項，則當旅客入境後，並於會員提供服務前未能收到有關費用，可拒絕提供接待，惟有關會員須立即通知議會，並須將相關合約資料交議會備案；但假若會員於旅客入境後已提供接待服務，便須延續有關服務，直至合約上訂明的所有行程及活動完成為止。

(9) 其他

凡合約未列明而一般作業上須盡的道義責任，例如：確認機位、旅客患病或發生意外時協助送院診治等，會員須恪遵。

2006年9月編印

《導遊作業守則》

宗旨

導遊在本港旅遊行業擔當的角色至為重要，本守則旨在：

1. 確保導遊具備正確的服務理念和優良的質素及修養與專業操守，使訪港旅客獲得最高水平的服務。
2. 鼓勵導遊持續學習、自我提升。
3. 養成導遊認真，負責的工作態度。
4. 維持本港旅遊業及導遊專業的良好聲譽，使本港旅遊業持續蓬勃發展。

原則

1. 導遊必須盡力以誠實而公平的方式提供最高水平的服務。
2. 導遊必須熟習本守則條文以及所有與導遊工作有關的規例，並本著守則和規例的精神，遵循照辦。
3. 導遊必須認清自己的職責，要有為本港旅遊業的發展做出貢獻的使命感。

導遊的專業操守

1. 竭誠服務

導遊必須竭盡所能，按照旅遊服務合約的內容，向旅客提供最高水平的服務。未經旅客及旅行社同意，不得擅自更改行程。如在緊急或特別情況下必須作出更改時，應先得到公司的認可。同時，亦須向旅客清楚說明原因。

2. 發揮合作精神

導遊應與隨團領隊、旅遊車司機等工作夥伴，和其他服務供應機構如觀光點、酒店、食肆、旅遊車公司等的工作人員，保持良好及廉潔的合作關係，務使合約中所訂明的各項服務能達致最高水平。

3. 遵守法律

導遊必須遵守本港的法律，並協助旅客了解及遵守。

4. 遵守職業道德

導遊應堅守職業道德，接待旅客時必須：

- i. 盡責盡力、誠懇親切有禮、服務週到。
- ii. 言行謹慎、態度客觀。
- iii. 熟習香港知識，向旅客提供正確的資料。
- iv. 尊重旅客的信仰、風俗和生活習慣。
- v. 準時執行每項任務。

- vi. 在旅客面前不可吸煙，工作中絕對不可飲酒。
- vii. 工作中嚴禁賭博。
- viii. 不可擅自販賣或介紹旅客購買違例物品。

5. 注重儀表

導遊的衣著要得體，以確立專業形象；於工作期間，必須佩帶由香港旅遊業議會發出的「導遊證」。

6. 推動旅遊業的發展

為確保本港旅遊業可以持續蓬勃發展，導遊應當：

- i. 凡事以旅客的利益及香港旅遊業的聲譽為大前提。
- ii. 引導旅客協力保護本港的旅遊資源，例如：文化古蹟、自然生態、景點設施以及保持公共衛生和公眾場所的秩序等。
- iii. 身兼旅遊大使，在工作中積極推介本港旅遊業和宣傳本港其他的工業，為本港的經濟利益而努力。

7. 遵守收取小費的原則

- i. 為保持導遊的專業形象，導遊不得以任何方式強收小費，亦不得因旅客少付或不付小費而顯示不滿，不盡力提供、甚或不提供服務。
- ii. 導遊須遵守所屬旅行社有關收取小費的規定，不得以欺詐手段收取小費。

8. 遵守安排自費活動的原則

- i. 導遊只可提供所屬旅行社認可的自費活動，並且必須給予旅客自由選擇的機會。
- ii. 提供自費活動前，導遊應當向旅客清楚說明各項活動的內容、收費、安全和責任問題。
- iii. 導遊在工作期間，不得從事任何並沒有得到所屬旅行社同意的活動。

9. 遵守安排購物活動的原則

- i. 導遊必須讓旅客明瞭他們所享有的消費權益，包括：
 - 獲得商品及服務資訊的權利
 - 選擇商品及服務的自由
 - 作出投訴及要求更換或退款的權利(香港旅遊業議會投訴熱線：28070707)
- ii. 導遊只可安排旅客前往所屬旅行社指定的商店購物，有關商店必須已事先經旅行社向議會登記，及承諾旅客於購買貨品後如有不滿，可於十四日內將貨品交還，以辦理全數退款手續。導遊須於安排購物前將十四天內百分百退款的資料通知旅客。
- iii. 導遊不得強逼或誤導旅客購物。

iv. 導遊不得因旅客拒絕購物或購物的多寡而影響其服務態度，或不履行其職責。

10. 注意旅客安全

導遊應凡事以旅客安全為先，並適當地提醒旅客注意安全。若不幸發生意外，應盡力協助安排旅客接受即時診治，並立刻向所屬旅行社報告要求協助；如有需要，向警方報案。

11. 接受利益

導遊須遵守《防止賄賂條例》第九條。

【《防止賄賂條例》節錄、「利益」的定義，以及「接受利益」的例子載於本守則附錄。】

12. 利益衝突

導遊須避免可能出現實質利益衝突或被視為存在利益衝突的情況，並將無法避免的利益衝突情況向所屬旅行社報告。

【「存在利益衝突情況」的例子載於本守則附錄。】

13. 處理機密資料

- i. 導遊須遵守《個人資料（私隱）條例》的規定，未經旅客授權，不得披露其個人資料。
- ii. 導遊未經所屬旅行社授權，不得向任何人披露該旅行社視為機密的資料。
- iii. 任何有權接觸或負責管理上述資料的導遊，任何時間均須確保資料的安全，並防止有關資料被濫用或不當使用。

詮釋、執行及處分

此守則由香港旅遊業議會頒佈，並按議會理事會的詮釋為執行守則與審理違反守則個案時的依據，導遊必須嚴格遵守。理事會有權處分違規人士，並保留修訂此守則的權力。

附錄

(一)「防止賄賂條例節錄」:

第九條

- (1) 任何代理人無合法權限或合理辯解，索取或接受任何利益，作為他作出以下行為的誘因或報酬，或由於他作出以下行為而索取或接受任何利益，即屬犯罪—
 - (a) 作出或不作出，或曾經作出或不作出任何與其主事人的事務或業務有關的行為；或
 - (b) 在與其主事人的事務或業務有關的事上對任何人予以或不予，或曾經予以或不予優待或虧待。

- (2) 任何人無合法權限或合理辯解，向任何代理人提供任何利益，作為該代理人作出以下行為的誘因或報酬，或由於該代理人作出以下行為而向他提供任何利益，即屬犯罪—
 - (a) 作出或不作出，或曾經作出或不作出任何與其主事人的事務或業務有關的行為；或
 - (b) 在與其主事人的事務或業務有關的事上對任何人予以或不予，或曾經予以或不予優待或虧待。

- (3) 任何代理人意圖欺騙其主事人而使用如下所述的任何收據、帳目或其他文件—
 - (a) 對其主事人有利害關係；及
 - (b) 在要項上載有虛假、錯誤或欠妥的陳述；及
 - (c) 該代理人明知是意圖用以誤導其主事人者，即屬犯罪。

- (4) 代理人如有其主事人的許可而索取或接受任何利益，而該項許可符合第（5）款的規定，則該代理人及提供該利益的人均不算犯第（1）或（2）款所訂罪行。

- (5) 就第（4）款而言，該許可—
 - (a) 須在提供、索取或接受該利益之前給予；或
 - (b) 在該利益未經事先許可而已提供或接受的情況下，須於該利益提供或接受之後在合理可能範圍內盡早申請及給予，同時，主事人在給予該許可之前須顧及申請的有關情況，該許可方具有第（4）款所訂效力。

第二條

「利益」指—

- (a) 任何饋贈、貸款、費用、報酬或佣金，其形式為金錢、任何有價證券或任何種類的其他財產或財產權益；
- (b) 任何職位、受僱工作或合約；
- (c) 將任何貸款、義務或其他法律責任全部或部分予以支付、免卻、解除或了結；
- (d) 任何其他服務或優待（款待除外），包括維護使免受已招致或料將招致的懲罰或資格喪失，或維護使免遭採取紀律、民事或刑事上的行動或程序，不論該行動或程序是否已經提出；
- (e) 行使或不行使任何權利、權力或職責；及
- (f) 有條件或無條件提供、承諾給予或答應給予上文(a)、(b)、(c)、(d)及(e)段所指的任何利益，

但不包括《選舉（舞弊及非法行為）條例》（2000年第10號）所指的選舉捐贈，而該項捐贈的詳情是已按照該條例的規定載於選舉申報書內的。

「款待」指—

供應在當場享用的食物或飲品，以及任何與此項供應有關或同時提供的其他款待。

(二)「接受利益」的例子：

- 導遊如在未獲得旅行社同意的情況下，因為接受零售商的回扣而推薦旅客光顧該零售商，即屬接受利益；及
- 導遊如在未獲得旅行社同意的情況下，因為接受另一旅行社的利益而介紹旅客參加該旅行社的旅行團，亦屬接受利益。

(三)「存在利益衝突情況」的例子：

- 導遊本人或其直系家庭成員持有與所屬旅行社競爭的另一旅行社的股份；及
- 導遊代表所屬旅行社與零售商有業務往來，而導遊與該零售商有密切的私人關係。