

政府總部
香港下亞厘畢道
中區政府合署



Government Secretariat
Central Government Offices
Lower Albert Road
Hong Kong

本函檔號 Our Ref. : TC CR 5/2091/2009 Pt.3
來函檔號 Your Ref. :CB1/PL/EDEV

電話號碼 Tel. No.: 2810 3728
傳真號碼 Fax No.: 2801 4458

香港
花園道 3 號
花旗銀行大廈 3 樓
立法會秘書處
經濟發展事務委員會秘書
游德珊女士

游女士：

**經濟發展事務委員會會議
有關 2010 年 11 月 22 日會議的跟進事項**

謝謝您於 2011 年 1 月 3 日給商務及經濟發展局局長的來信。在 2010 年 11 月 22 日的會議上，有委員要求政府當局在「檢討內地來港團經營模式與規管措施專責小組」(專責小組)建議的措施實施前，向委員提供措施的資料。

現隨函附上由香港旅遊業議會頒布有關專責小組建議措施的 10 項指引。這些指引將由 2011 年 2 月 1 日起生效。

旅遊事務專員

(譚仲麟 仲麟 代行)

2011 年 1 月 14 日

副本送 (不連附件)：

香港旅遊業議會總幹事董耀中先生(傳真：2510 9945)



香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG
Incorporated with limited liability

IMPORTANT

指 引

發出日期：二零一零年十二月二十四日

檔號：BOD192/24122010/IN/FY

導遊核證制度(修訂)
第一百九十二號決議
(指引分類：入境旅行服務)

鑑於導遊核證制度實施至今已達六年，原來關於該制度的指引需要加以更新，理事會因此在二零一零年十一月十九日的會議上，通過以下決議：

所有由會員指派接待到港旅客的導遊*，必須持有由議會發出的有效導遊證。

* 導遊指由會員派出，負責接待和照料到港旅客，並切實執行行程上所承諾的服務安排的人員。導遊的主要工作包括接送旅客出入境、照顧交通食宿、帶領觀光及購物、提供講解，以及處理行程中的突發事件等。

關於導遊核證制度的最新資料，可瀏覽議會網站(www.tichk.org)。

此指引取代第一百一十一號指引，並由二零一一年二月一日起生效，違反者將按議會《組織章程細則》第 11 條處分。

承理事會命
香港旅遊業議會
總幹事董耀中謹啓



香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG
Incorporated with limited liability
指引

IMPORTANT

發出日期：二零一零年十二月二十四日

檔號：BOD193/24122010/IN/FY

指派同一名導遊全程接待內地旅行團
第一百九十三號決議
(指引分類：入境旅行服務)

為提升會員為在內地組辦的入境旅行團(內地旅行團)所提供的服務水平，理事會在二零一零年十一月十九日的會議上通過：

1. 會員必須指派同一名持有由議會發出的有效導遊證的導遊，為在內地組辦的同一個入境旅行團全程在香港時間提供接待服務，但於入境口岸迎接團隊及團隊「自由活動」的時間除外。
2. 會員如指派另一名導遊於入境口岸迎接團隊，該名導遊也須持有由議會發出的有效導遊證。
3. 會員不得在欠缺充份理由下更改原先所指派接待和迎接團隊的導遊。
4. 所有導遊都必須由會員指派；會員向議會登記內地旅行團的團隊確認書時，必須提供所有導遊的名字，登記後不得增加導遊。

由會員為內地旅客所安排的服務如包含以下任何一項，即為在內地組辦的入境旅行團：(1)在香港的旅遊景點或其他任何地點觀光、參觀、遊覽或遊玩；或(2)在受到「入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」所規管的店舖購物。

根據第一百八十五號指引(關於登記內地旅行團的團隊確認書)的附件一，如內地旅行團抵港後導遊有所更改，會員必須立即以書面通知議會，並於旅行團抵港後的七天內，將團隊確認書修訂本的正本遞交議會存檔。此外，根據第一百五十八號指引(關於豁免委派持證導遊提供「點到點」接送服務的機制)，會員可在特定條件下，向議會申請豁免派出持證導遊提供接送服務。

此指引由二零一一年二月一日起生效，違反者將按議會《組織章程細則》第11條處分。

承理事會命
香港旅遊業議會
總幹事董耀中謹啓



香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG
Incorporated with limited liability

IMPORTANT

指引

發出日期：二零一零年十二月二十四日

檔號：BOD194/24122010/IN/FY

支付服務報酬給接待內地旅行團的導遊(修訂)
第一百九十四號決議
(指引分類：入境旅行服務)

為保障接待在內地組辦的入境旅行團(內地旅行團)的導遊，提升他們的服務水平，
理事會在二零一零年十一月十九日的會議上決定：

指派導遊接待在內地組辦的入境旅行團的會員，必須支付服務報酬(包括基本
報酬 / 底薪、出團費等)給有關導遊，以免他們依賴購物回佣為主要收入。

由會員為內地旅客所安排的服務如包含以下任何一項，即為在內地組辦的入境旅行團：
(1)在香港的旅遊景點或其他任何地點觀光、參觀、遊覽或遊玩；或(2)在受到
「入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」所規管的店舖購物。

此指引取代第一百六十二號指引，並由二零一一年二月一日起生效，違反者將按議
會《組織章程細則》第 11 條處分。

承理事會命
香港旅遊業議會
總幹事董耀中謹啓



香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG
Incorporated with limited liability

IMPORTANT

指 引

發出日期：二零一零年十二月二十四日

檔號：BOD195/24122010/IN/FY

禁止要求導遊承擔或不合理地墊支內地旅行團的款項(修訂)
第一百九十五號決議
(指引分類：入境旅行服務)

為保障接待在內地組辦的入境旅行團(內地旅行團)的導遊，提升他們的服務水平，理事會在二零一零年十一月十九日的會議上決定：

會員不得要求導遊承擔或不合理地墊支在內地組辦的入境旅行團的任何費用。

由會員為內地旅客所安排的服務如包含以下任何一項，即為在內地組辦的入境旅行團：(1)在香港的旅遊景點或其他任何地點觀光、參觀、遊覽或遊玩；或(2)在受到「入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」所規管的店舖購物。

日後議會如接獲導遊關於承擔或不合理地墊支內地旅行團款項的投訴，會把個案轉介規條委員會及旅行代理商註冊處跟進。

此指引取代第一百六十三號指引，並由二零一一年二月一日起生效，違反者將按議會《組織章程細則》第 11 條處分。

承理事會命
香港旅遊業議會
總幹事董耀中謹啓



IMPORTANT

香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG
Incorporated with limited liability

指引

發出日期：二零一零年十二月二十四日

檔號：BOD196/24122010/IN/FY

向內地旅行團旅客派發行程表(修訂)
第一百九十六號決議
(指引分類：入境旅行服務)

為方便在內地組辦的入境旅行團(內地旅行團)旅客清楚瞭解在香港旅遊期間的行程安排，減少香港接待旅行社與旅客因行程安排而發生爭執的可能，並進一步提高接待社的服務質素和形象，理事會於二零一零年十一月十九日召開的會議上通過：

凡接待在內地組辦的入境旅行團的會員，必須於團隊抵達香港後，立即經導遊向每一名旅客派發行程表。行程表必須印在 A4 大小的紙上，並須包括以下各項內容：

1. 一般資料：

- a. 香港接待社的名稱、地址及電話號碼，以及接待社聯絡人的姓名及聯絡電話
- b. 團隊名稱及團號
- c. 團隊抵港及離港日期
- d. 接待團隊的導遊的姓名、導遊證編號及聯絡電話
- e. 內地組團社的名稱及電話號碼

2. 行程內容：

- a. 必須清楚列明行程中的膳食、住宿、交通、遊覽、娛樂等詳細資料，以及團隊將前往購物的每一家登記店舖的名稱及於每家店舖逗留的時間。
- b. 如行程中有任何項目並非由接待社負責，亦須將有關項目的資料清楚列明於行程表上。

3. 收費項目：

- a. 必須清楚列明所有自費活動的收費、服務費及其他額外收費項目的詳細資料。

4. 旅客須知：

a. 必須清楚列明旅客的權利、責任和保障等資料，其中必須包含下列引號中的字句：

「根據香港旅遊業議會規定：

(1) 凡經旅行社安排到登記店舖購物的旅客，導遊不得強迫旅客購物，也不得強留旅客在登記店舖之內。旅客如對所購貨品不滿，並於購買日起計六個月內提出退款，均可獲『入境旅行團（登記店舖）購物退款保障計劃』的保障（旅客必須憑單據正本辦理退款手續，有關貨品並且必須沒有損壞，亦沒有因使用而導致的損耗，方可獲百分百退回貨款）；

(2) 旅客可自由選擇是否參加自費活動，對於不參加自費活動的旅客，接待社將提供適當安排；

(3) 導遊不得以香港特區政府或任何機構的名義，向旅客兜售紀念品等物品；

(4) 導遊如要拿走或影印旅客的旅遊證件，必須得到旅客同意。」

5. 相關熱線：

a. 議會入境旅客服務熱線：(852)2807-0707

b. 消費者委員會熱線：(852)2929-2222

c. 香港旅遊發展局熱線：(852)2508-1234

會員必須於包含上述資料的文件上清楚以「行程表」三字為標題，「行程表」三字下須註明「旅客請保留此行程表以保障權益」，此句下須以清晰可見及不小於十二號字體印出上述第 4a 點所述字句及第 5a-c 點的相關熱線。

此外，會員也不得將其與內地組團社簽訂的團隊確認書當作行程表派發予旅客。

除上述規定外，導遊必須於派發行程表時，向旅客讀出「旅客請保留此行程表以保障權益」、上述第 1a 點的香港接待社名稱、第 1d 點所述接待團隊的導遊姓名、第 2a-b 點的行程內容、第 3a 點的收費項目、第 4a 點的旅客須知字句、第 5a-c 點的相關熱線。

由會員為內地旅客所安排的服務如包含以下任何一項，即為在內地組辦的入境旅行團：(1)在香港的旅遊景點或其他任何地點觀光、參觀、遊覽或遊玩；或(2)在受到「入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」所規管的店舖購物。



此指引取代第一百八十六號指引，由二零一一年二月一日起生效，違反者將按議會《組織章程細則》第 11 條處分。

董耀中

承理事會命
香港旅遊業議會
總幹事董耀中謹啓

附件：行程表樣本(只有中文本)

旅行社有限公司
Travel Company Limited
香港 XX 道 XX 大廈 XX 室
電話：(852) XXXX-XXXX

行程表
(旅客請保留此行程表以保障權益)

旅客請留意以下安排，以確保旅程愉快：

根據香港旅遊業議會規定：

- 凡經旅行社安排到登記店舖購物的旅客，導遊不得強迫旅客購物，也不得強留旅客在登記店舖之內。旅客如對所購貨品不滿，並於購買日起計六個月內提出退款，均可獲「入境旅行團（登記店舖）購物退款保障計劃」的保障（旅客必須憑單據正本辦理退款手續，有關貨品並且必須沒有損壞，亦沒有因使用而導致的損耗，方可獲百分百退回貨款）；
- 旅客可自由選擇是否參加自費活動，對於不參加自費活動的旅客，接待社將提供適當安排；
- 導遊不得以香港特區政府或任何機構的名義，向旅客兜售紀念品等物品；
- 導遊如要拿走或影印旅客的旅遊證件，必須得到旅客同意。

以下機構樂於為旅客提供資訊和服務：

- 香港旅遊業議會入境旅客服務熱線：(852)2807-0707
- 消費者委員會熱線：(852)2929-2222
- 香港旅遊發展局熱線：(852)2508-1234

團隊名稱：港澳遊 團號：XX15072010 (XX 團 01)
抵港日期：XX 年 XX 月 XX 日 離港日期：XX 年 XX 月 XX 日
內地組團社：深圳旅行社 (電話：XXXX-XXXX)
接待社聯絡人：XXX (電話：XXXX-XXXX)
導遊：XXX (導遊證編號：TG0XXXX；電話：XXXX-XXXX)

在港交通安排：全程由旅遊巴士接送

日期	行程	膳食	住宿
15/7	太平山、淺水灣、夜遊船（自費活動*）	晚餐	酒店
16/7	黃大仙廟、珠寶店（分鐘）、鐘錶店（分鐘）、星光大道、金紫荊廣場	早餐、午餐、晚餐	酒店
17/7	海洋公園（包門票）	早餐	酒店
18/7	往澳門（包船票）	早餐	

* 自費活動詳情：HK\$ （乘搭 夜遊船，夜遊維多利亞港 小時）



香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG
Incorporated with limited liability

IMPORTANT

指引

發出日期：二零一零年十二月二十四日

檔號：BOD197/24122010/IN/FY

申報與登記店舖的關連
第一百九十七號決議
(指引分類：一般)

爲加強入境旅客對登記店舖的信心，保障各方利益，提高透明度，理事會在二零一零年十一月十九日的會議上，通過：

會員的股東 / 合夥人 / 獨資經營者或董事如屬於以下情況，必須以議會指定的「會員與登記店舖關連申報表」(見附件)向議會申報，並且在出現任何變更後主動通知議會：

1. 股東 / 合夥人 / 獨資經營者或董事本人部份或全資擁有任何登記店舖，或爲任何登記店舖的董事；
2. 股東 / 合夥人 / 獨資經營者或董事的公司部份或全資擁有任何登記店舖，或爲任何登記店舖的董事；
3. 股東 / 合夥人 / 獨資經營者或董事的親屬*部份或全資擁有任何登記店舖，或爲任何登記店舖的董事；
4. 股東 / 合夥人 / 獨資經營者或董事親屬*的公司部份或全資擁有任何登記店舖，或爲任何登記店舖的董事。

* 親屬指父母、配偶、子女、兄弟姊妹。

議會收到會員的申報表後，會在議會網站公開該會員與所申報的登記店舖有關連。

登記店舖指受到「入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」規管的店舖。

此指由二零一一年二月一日起生效；換言之，會員必須在該日前向議會申報，違反者將按議會《組織章程細則》第11條處分。

董耀中

承理事會命
香港旅遊業議會
總幹事董耀中謹啓

附件：會員與登記店舖關連申報表

會員與登記店舖關連申報表
Form for Declaration of Association
between Member and Registered Shop(s)

致：議會入境旅遊部 To: Inbound Department of the TIC

本人 (姓名) _____, 是 (公司名稱) _____ (旅行代理商
牌照: _____) 的負責人, 現申報本公司的下列股東 / 合夥人 / 獨
資經營者或董事*部份或全資擁有以下登記店舖, 或為以下登記店舖的董事:

I, (name) _____, the authorised person of (company name) _____ (Travel Agents Licence No.: _____), now declare that the following shareholders/partners/sole proprietors or directors* of our company partly or wholly own the following registered shop(s), or are the directors of the following registered shop(s):

* 股東 / 合夥人 / 獨資經營者或董事包括: (1)股東 / 合夥人 / 獨資經營者或董事本人; (2)股東 / 合夥人 / 獨資經營者或董事的公司; (3)股東 / 合夥人 / 獨資經營者或董事的親屬(指父母、配偶、子女、兄弟姊妹); (4)股東 / 合夥人 / 獨資經營者或董事親屬的公司。

Shareholders/partners/sole proprietors or directors include: (1) the shareholders/partners/sole proprietors or directors themselves; (2) the firms or companies of the shareholders/partners/sole proprietors or directors; (3) the relatives (i.e. parents, spouse, offspring and siblings) of the shareholders/partners/sole proprietors or directors; (4) the firms or companies of the relatives of the shareholders/partners/sole proprietors or directors.

股東 / 合夥人 / 獨資經營者姓名 Name of shareholder/partner/ sole proprietor	董事姓名 Name of director	店舖名稱 Name of registered shop

本人明白並同意, 議會收到本申報表後, 會在議會網站公開本公司與所申報的登記店舖有關連; 如所申報的資料今後有所變更, 本公司會主動通知議會。

I understand and agree that after receiving this declaration form, the TIC will announce on its website that our company and the registered shop(s) declared have association, and that if there is any future change to the information declared, our company will inform the TIC on its own initiative.

簽署 Signature: _____

公司印章 Company stamp: _____

日期 Date: _____



香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG
Incorporated with limited liability

IMPORTANT

指引

發出日期：二零一零年十二月二十四日

檔號：BOD198/24122010/IN/FY

不得強迫內地旅行團旅客購物
第一百九十八號決議
(指引分類：入境旅行服務)

為保障參加了在內地組辦的入境旅行團(內地旅行團)的旅客，理事會在二零一零年十一月十九日的會議上決定：

1. 會員不得以任何方式，直接或間接強迫或企圖強迫在內地組辦的入境旅行團旅客購物。
2. 會員所指派接待內地旅行團旅客的導遊，如以任何方式直接或間接強迫或企圖強迫有關旅客購物，會員須為此負上作為僱主應負的責任。

由會員為內地旅客所安排的服務如包含以下任何一項，即為在內地組辦的入境旅行團：(1)在香港的旅遊景點或其他任何地點觀光、參觀、遊覽或遊玩；或(2)在受到「入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」所規管的店舖購物。

此指引由二零一一年二月一日起生效，違反者將按議會《組織章程細則》第 11 條處分。

承理事會命
香港旅遊業議會
總幹事董耀中謹啓



香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG
Incorporated with limited liability

IMPORTANT

指引

發出日期：二零一零年十二月二十四日

檔號：BOD199/24122010/IN/FY

內地旅行團接待服務記分制：會員
第一百九十九號決議
(指引分類：入境旅行服務)

為保障參加了在內地組辦的入境旅行團(內地旅行團)的旅客，理事會在二零一零年十一月十九日的會議上，通過以下決議：

設立「內地旅行團接待服務記分制：會員」，藉以規管為內地旅行團旅客提供接待服務的會員。

根據上述記分制，會員如違反了納入記分制的議會規則，會按違規的嚴重程度被記分，記滿三十分將被暫停或終止會籍，詳情見附錄。

由會員為內地旅客所安排的服務如包含以下任何一項，即為在內地組辦的入境旅行團：(1)在香港的旅遊景點或其他任何地點觀光、參觀、遊覽或遊玩；或(2)在受到「入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」所規管的店舖購物。

此指引由二零一一年二月一日起生效。

董耀中

承理事會命
香港旅遊業議會
總幹事董耀中謹啓

附錄：「內地旅行團接待服務記分制：會員」

內地旅行團接待服務記分制：會員

I. 引言

1. 記分制是為提升在內地組辦的入境旅行團(內地旅行團)的接待服務水平而設，主要目的是阻嚇屢次違規的會員，藉以維持香港旅遊業的良好聲譽。
2. 記分制並非包括所有議會規則，只針對議會重點打擊、與接待內地旅行團有關的違規事項。
3. 如有會員涉嫌違反納入記分制內的議會規則，規條委員會將按個案的情況而決定要記的分數。當被記的分數在兩年內累積到 30 分時，會員會被暫停或終止會籍。
4. 記分制不會影響理事會及規條委員會現有的懲處權力，包括暫停或終止會籍的權力。

II. 適用範圍

1. 已納入記分制內的議會規則列載於第 IV 節「記分制適用規則」內。
2. 理事會可以修訂「記分制適用規則」的內容，並會於生效日期前通知會員。
3. 「記分制適用規則」會張貼於議會網站，會員應不時查閱最新版本的「記分制適用規則」。
4. 記分制不設追溯期。

III. 記分準則(說明例子見附件一)

1. 如會員於記分制實施後涉嫌違反「記分制適用規則」內的規則，其後並被規條委員會認為違規，則除了現在按違規級別可施以的處分*外，還會按違規級別記分，即：

違規級別	分數
輕微	0 分
不算嚴重	5 分
嚴重	10 分
非常嚴重	15 分
極為嚴重	20 分

* 可施以的處分包括：警告、罰款、譴責、承諾遵守議會規則、暫停會籍、終止會籍。

2. 會員如在兩年內被記滿 30 分，其會籍將按以下所示據既定程序暫停或終止：

第 1 次被記滿 30 分： 暫停會籍 3 個月；

第 2 次被記滿 30 分： 暫停會籍 1 年；

第 3 次被記滿 30 分： 終止會籍。

3. 規條委員會按違規級別施以的處分，如不同於按違規級別記分後、因累計分數達到 30 分而按第 2 段施以的處分，則實際處分等於兩者中較重者。如兩者相等，則實際處分等於後者。

4. 會員一旦被暫停或終止會籍，所有分數會被取消。

5. 在同一個案中，如違規事項超過一項，則該個案被記的分數等於各違規事項中被記的最高分數，而並非所有違規事項被記分數的總和。

6. 會員被記的分數有效期為兩年，由規條委員會認為違規的當日或其他指明的日期起計。換言之，每項因違規而被記的分數，會於兩年後取消。隨有效期屆滿而取消的分數，會從總分中扣減。

7. 如會員在被暫停會籍期間仍有其他個案等候規條委員會處理，則在這些稍後處理的個案中被記的分數將由恢復會籍當日起計，有效期也為兩年。

8. 如會員提出上訴，在等待上訴委員會處理上訴期間，被記分數仍然有效。

9. 如上訴委員會認為個案成立，被記的分數會由規條委員會認為違規的當日或其他指明的日期起計，有效期仍為兩年。如上訴委員會認為個案不成立，被記的分數會被取消。

IV. 記分制適用規則(以議會網站的版本為準) (例子見附件二)

規條委員會如認為會員違反了本節所載規則，會按違規級別處分和記分。可施以的處分包括：警告、罰款、譴責、承諾遵守議會規則、暫停會籍、終止會籍；而可記的分數包括：0 分、5 分、10 分、15 分、20 分。

(I) 《會員一般作業守則》	
1.	會員須履行責任以保障顧客之利益。
2.	會員須避免作出與法律 / 合約上之義務相抵觸或令人懷疑其操守之行為及事情。

(II) 《經營入境旅行服務守則》	
1.	會員須獲得旅館或其他供應商之房間確認，方可接待入境旅客。

2.	會員須確保導遊遵守議會發出的《導遊作業守則》。
3.	會員須按照與合作夥伴簽訂的合約進行購物活動。

(III) 指引	
1.	<p>第 159 號指引：接待內地認可旅行社組辦的來港團</p> <p>會員接待的內地來港旅行團，必須由已獲國家旅遊局批准在內地經營中國公民出國旅遊和赴港澳地區旅遊業務的旅行社組辦。</p>
2.	<p>第 181 號指引：禁止向內地入境旅客收取額外費用</p> <p>會員不得以任何形式，向內地入境旅客收取或代為收取，或企圖收取或代為收取任何以中途離團、年齡、職業等為理由的額外費用，即使按內地組團社指示也不可以，但內地旅客因參加自費活動而需繳付的費用則除外。</p>
3.	<p>第 184 號指引：入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃</p>
4.	<p>第 188 號指引：入境團接待服務不得分判給無牌旅行代理商</p> <p>會員不得把入境旅行團的接待服務分判給沒有有效旅行代理商牌照的公司或任何人士(包括導遊)。</p>
5.	<p>第 192 號指引：導遊核證制度</p> <p>所有由會員指派接待到港旅客的導遊，必須持有由議會發出的有效導遊證。</p>
6.	<p>第 193 號指引：指派同一名導遊全程接待內地旅行團</p> <ol style="list-style-type: none"> 會員必須指派同一名持有由議會發出的有效導遊證的導遊，為在內地組辦的同一個入境旅行團全程在香港時間提供接待服務，但於入境口岸迎接團隊及團隊「自由活動」的時間除外。 會員如指派另一名導遊於入境口岸迎接團隊，該名導遊也須持有由議會發出的有效導遊證。 會員不得在欠缺充份理由下更改原先所指派接待和迎接團隊的導遊。 所有導遊都必須由會員指派；會員向議會登記內地旅行團的團隊確認書時，必須提供所有導遊的名字，登記後不得增加導遊。
7.	<p>第 194 號指引：支付服務報酬給接待內地旅行團的導遊</p> <p>指派導遊接待在內地組辦的入境旅行團的會員，必須支付服務報酬(包括基本報酬 / 底薪、出團費等)給有關導遊，以免他們依賴購物回佣為主要收入。</p>

8.	<p>第 195 號指引：禁止要求導遊承擔或不合理地墊支內地旅行團的款項 會員不得要求導遊承擔或不合理地墊支在內地組辦的入境旅行團的任何費用。</p>
9.	<p>第 196 號指引：向內地旅行團旅客派發行程表</p> <ul style="list-style-type: none"> i. 凡接待在內地組辦的入境旅行團的會員，必須於團隊抵達香港後，立即經導遊向每一名旅客派發行程表。 ii. 行程表必須印在 A4 大小的紙上，並須包括議會規定的各項內容，及符合格式要求。 iii. 會員不得將其與內地組團社簽訂的團隊確認書當作行程表派發予旅客。 iv. 導遊必須於派發行程表時，向旅客讀出議會指定的內容。
10.	<p>第 198 號指引：不得強迫內地旅行團旅客購物</p> <ul style="list-style-type: none"> i. 會員不得以任何方式，直接或間接強迫或企圖強迫在內地組辦的入境旅行團旅客購物。 ii. 會員所指派接待內地旅行團旅客的導遊，如以任何方式直接或間接強迫或企圖強迫有關旅客購物，會員須為此負上作為僱主應負的責任。
11.	<p>第 201 號指引：與接待內地旅行團的導遊簽署服務協議</p> <ul style="list-style-type: none"> i. 會員在指派導遊接待在內地組辦的入境旅行團前，必須與導遊簽署議會指定的「香港接待社與內地旅行團接待導遊服務協議」。 ii. 會員與導遊都必須遵守上述服務協議內的所有條款。

V. 記分通知

1. 當規條委員會作出決定後，議會辦事處會把決定以書面通知有關會員，包括是次違規被記的分數，以及過去兩年內已累積的總分數(如有的話)。
2. 會員被記的分數累積至 10 和 20 分後，議會辦事處會向它們發信，列出過去兩年內被記分的紀錄，提醒它們注意再被記分的後果，促請它們改善經營方法。
3. 會員被記的分數累積至 30 分後，議會辦事處將通知旅行代理商註冊處。如有需要，也會通知各地旅遊部門。

VI. 公佈記分

1. 因違反「記分制適用規則」而被記分的會員，其名稱、被記分數、所違反的規則、違規原因會在《議會季刊》及議會網站上公佈。

2. 違規級別如屬輕微或不算嚴重，有關資料會在議會網站上張貼一個月；
違規級別如屬嚴重、非常嚴重或極為嚴重，則張貼一年。

說明分數計算方法的例子

例一：

假設會員已累積了 20 分，而在個案中規條委員會的處分為罰款，以及記 10 分。由於累計分數達到 30 分而須施以的處分為暫停會籍 3 個月，而實際處分等於兩者中較重者，因此該會員將被暫停會籍 3 個月而不會罰款，並有 1 次因被記滿 30 分而暫停會籍的紀錄。

例二：

假設會員已累積了 10 分，而在個案中規條委員會的處分為終止會籍，以及記 20 分。由於累計分數達到 30 分而須施以的處分為暫停會籍 3 個月，而實際處分等於兩者中較重者，因此該會員將終止會籍，並有 1 次被記滿 30 分的紀錄。

例三：

假設會員已累積了 10 分，而在個案中規條委員會的處分為暫停會籍 3 個月，以及記 20 分。由於累計分數達到 30 分而須施以的處分為暫停會籍 3 個月，而如兩者相等，則實際處分等於後者，因此該會員將因累計分數達到 30 分而暫停會籍 3 個月，並有 1 次因被記滿 30 分而暫停會籍的紀錄。

例四：

被記分數：	5	10	15
被記分日期：	2011 年 1 月 1 日	2012 年 2 月 2 日	2013 年 3 月 3 日

2011 年 1 月 1 日所記的 5 分，會在 2013 年 1 月 1 日取消，因為分數的有效期為 2 年。因此，在 2013 年 3 月 3 日，會員在 2 年內累積的分數是 25 分(10 分 + 15 分)，無須暫停或終止會籍。

例五：

被記分數：	5	10	15
被記分日期：	2011 年 1 月 1 日	2012 年 2 月 2 日	2012 年 12 月 30 日
	↓	↓	↓
	累積 15 分	累積 30 分	

在 2012 年 12 月 30 日，會員在 2 年內累積的分數是 30 分(5 分 + 10 分 + 15 分)，因此必須暫停或終止會籍，而導致這次暫停或終止會籍的所有分數會全部取消。

可能被處分的違規例子

以下例子只供參考，不能盡錄所有情況。規條委員會處理個案時，無須跟從例子作決定。

例一：

如會員指派導遊接待旅客，卻沒有查核其身份，則涉嫌違反《會員一般作業守則》中「會員須履行責任以保障顧客之利益」的規定。

例二：

如會員向議會解釋涉及無證導遊的個案時，故意聲稱另一名持證導遊為案中的無證導遊，則該會員涉嫌違反《議會會員一般作業守則》中「會員須避免作出與法律／合約上之義務相抵觸或令人懷疑其操守之行為及事情」的規定。

例三：

如會員監管導遊的措施不足，屬下導遊因強迫旅客購物不遂而棄團，最後被規條委員會處分，則該會員涉嫌違反《經營入境旅行服務守則》中「會員須確保導遊遵守議會發出的《導遊作業守則》」的規定。

例四：

如會員與內地組團社簽署的合約訂明全程只有一小時購物活動，卻在未徵得團隊同意下，加插兩小時購物活動，則該會員涉嫌違反《經營入境旅行服務守則》中「會員須按照與合作夥伴簽訂的合約進行購物活動」的規定。

例五：

如會員安排旅客前往沒有向議會登記的店舖購物，則涉嫌違反關於「入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」的第 184 號指引。



香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG
Incorporated with limited liability

IMPORTANT

指 引

發出日期：二零一零年十二月二十四日

檔號：BOD200/24122010/IN/FY

內地旅行團接待服務記分制：導遊
第二百號決議
(指引分類：入境旅行服務)

為保障參加了在內地組辦的入境旅行團(內地旅行團)的旅客，理事會在二零一零年十一月十九日的會議上，通過以下決議：

設立「內地旅行團接待服務記分制：導遊」，藉以規管為內地旅行團旅客提供接待服務的導遊。

根據上述記分制，導遊如違反了納入記分制的議會規則，會按違規的嚴重程度被記分，記滿三十分將被暫停或撤銷導遊證，詳情見附錄。

由會員為內地旅客所安排的服務如包含以下任何一項，即為在內地組辦的入境旅行團：(1)在香港的旅遊景點或其他任何地點觀光、參觀、遊覽或遊玩；或(2)在受到「入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」所規管的店舖購物。

會員須把記分制的詳情通知其導遊。

此指引由二零一一年二月一日起生效。

承理事會命
香港旅遊業議會
總幹事董耀中謹啓

附錄：「內地旅行團接待服務記分制：導遊」

內地旅行團接待服務記分制：導遊

I. 引言

1. 記分制是為提升在內地組辦的入境旅行團(內地旅行團)的接待服務水平而設，主要目的是阻嚇屢次違規的導遊，藉以維持香港旅遊業的良好聲譽。
2. 記分制並非包括所有議會規則，只針對議會重點打擊、與接待內地旅行團有關的違規事項。
3. 如有導遊涉嫌違反納入記分制內的議會規則，規條委員會將按個案的情況而決定要記的分數。當被記的分數在兩年內累積到 30 分時，導遊會被暫停或撤銷導遊證。
4. 記分制不會影響理事會及規條委員會現有的懲處權力，包括暫停或撤銷導遊證的權力。

II. 適用範圍

1. 已納入記分制內的議會規則列載於第 IV 節「記分制適用規則」內。
2. 理事會可以修訂「記分制適用規則」的內容，並會於生效日期前通知導遊。
3. 「記分制適用規則」會張貼於議會網站，導遊應不時查閱最新版本的「記分制適用規則」。
4. 記分制不設追溯期。

III. 記分準則(例子見附件一)

1. 如導遊於記分制實施後涉嫌違反「記分制適用規則」內的規則，其後並被規條委員會認為違規，則除了現在按違規級別可施以的處分*外，還會按違規級別記分，即：

違規級別	分數
輕微	0 分
不算嚴重	5 分
嚴重	10 分
非常嚴重	15 分
極為嚴重	20 分

* 可施以的處分包括：勸喻信、警告信、暫停導遊證、撤銷導遊證。

2. 導遊如在兩年內被記滿 30 分，其導遊證將按以下所示據既定程序暫停或撤銷：

第 1 次被記滿 30 分： 暫停導遊證 3 個月；
第 2 次被記滿 30 分： 暫停導遊證 6 個月；
第 3 次被記滿 30 分： 撤銷導遊證。

3. 規條委員會按違規級別施以的處分，如不同於按違規級別記分後、因累計分數達到 30 分而按第 2 段施以的處分，則實際處分等於兩者中較重者。如兩者相等，則實際處分等於後者。

4. 導遊一旦被暫停或撤銷導遊證，所有分數會被取消。

5. 在同一個案中，如違規事項超過一項，則該個案被記的分數等於各違規事項中被記的最高分數，而並非所有違規事項被記分數的總和。

6. 導遊被記的分數有效期為兩年，由規條委員會認為違規的當日或其他指明的日期起計。換言之，每項因違規而被記的分數，會於兩年後取消。隨有效期屆滿而取消的分數，會從總分中扣減。

7. 如導遊在被暫停或撤銷導遊證期間仍有其他個案等候規條委員會處理，則在這些稍後處理的個案中被記的分數將由恢復導遊證當日起計，有效期也為兩年。

8. 導遊證在暫停期間如有效期屆滿，有關處分將記錄在案，未執行的處分將在續證後即時執行，直至暫停期屆滿為止。

9. 如導遊提出上訴，在等待上訴委員會處理上訴期間，被記分數仍然有效。

10. 如上訴委員會認為個案成立，被記的分數會由規條委員會認為違規的當日或其他指明的日期起計，有效期仍為兩年。如上訴委員會認為個案不成立，被記的分數會被取消。

IV. 記分制適用規則(以議會網站的版本為準) (例子見附件二)

規條委員會如認為導遊違反了本節所載規則，會按違規級別處分和記分。可施以的處分包括：勸喻信、警告信、暫停導遊證、撤銷導遊證；而可記的分數包括：0 分、5 分、10 分、15 分、20 分。

(I) 《導遊作業守則》		
1.	導遊須堅守職業道德，接待旅客時必須遵守以下各項：	
	a.	言行謹慎、態度客觀。
	b.	向旅客提供正確的資料。
	c.	不得扣起或拿走，或企圖扣起或拿走旅客的旅遊證件，除非上

		述行為出於正當原因而且所持續的時間合理。
2.		遵守安排購物活動的原則：
	a.	導遊必須讓旅客明瞭他們所享有的消費權益，包括： - 購物或不購物的權利； - 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。
	b.	導遊只可安排旅客前往所屬旅行社指定的登記店舖購物，有關店舖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，可於六個月內將貨品交還，以辦理全數退款手續。
	c.	導遊須於安排購物前將六個月百分百退款保障的資料通知旅客。
	d.	導遊不得以任何形式，強迫或誤導旅客購物，或企圖強迫或誤導旅客購物。
	e.	導遊必須讓旅客自由出入登記店舖，不得強留旅客於店內。
	f.	若旅客感到身體不適，導遊必須依照旅客意願，即時安排旅客離開店舖或於其他合適地點休息。如有需要，導遊須盡快安排旅客就醫或召喚救護車。
	g.	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。
3.		離團費及其他額外費用：
	a.	導遊不得以任何形式，向內地旅客收取或代為收取，或企圖收取或代為收取任何以中途離團、年齡、職業等為理由的額外費用，即使按內地組團社指示也不可以，但旅客因參加自費活動而需繳付的費用則除外。

(II) 第 201 號指引：與接待內地旅行團的導遊簽署服務協議

	a.	導遊必須把旅行社交其派發給內地旅行團的行程表向每一名團員派發。
	b.	導遊必須於派發行程表時，向旅客讀出行程表上列出的「旅客請保留此行程表以保障權益」字句、旅行社名稱、本人姓名、行程內容、自費項目資料、旅客須知，以及相關熱線號碼。

(III) 導遊證的發證條款

1.	導遊不得將導遊證轉借他人，或作其他非指定的用途。
----	--------------------------

V. 記分通知

1. 當規條委員會作出決定後，議會辦事處會把決定以書面通知有關導遊，包括是次違規被記的分數，以及過去兩年內已累積的總分數(如有的話)。
2. 導遊被記分後，議會辦事處會通知他們所屬的旅行社，提醒有關旅行社必須確保導遊遵守議會的《導遊作業守則》。
3. 導遊被記的分數累積至 10 和 20 分後，議會辦事處會向他們發信，列出過去兩年內被記分的紀錄，提醒他們注意再被記分的後果，促請他們改善行爲。

VI. 公佈記分

1. 因違反「記分制適用規則」而被暫停或撤銷導遊證的導遊，其姓名及導遊證的資料會在議會網站上張貼一年。
2. 在第 1 段所述的期間，曾被撤銷導遊證的導遊如在重新申請後獲發新證，則議會網站會註明該導遊已獲發新證，並顯示發證日期。

說明分數計算方法的例子

例一：

假設導遊已累積了 20 分，而在個案中規條委員會的處分為發出警告信，以及記 10 分。由於累計分數達到 30 分而須施以的處分為暫停導遊證 3 個月，而實際處分等於兩者中較重者，因此該導遊將被暫停導遊證 3 個月而不會被發警告信，並有 1 次因被記滿 30 分而暫停導遊證的紀錄。

例二：

假設導遊已累積了 10 分，而在個案中規條委員會的處分為撤銷導遊證，以及記 20 分。由於累計分數達到 30 分而須施以的處分為暫停導遊證 3 個月，而實際處分等於兩者中較重者，因此該導遊將被撤銷導遊證，並有 1 次被記滿 30 分的紀錄。

例三：

假設導遊已累積了 10 分，而在個案中規條委員會的處分為暫停導遊證 3 個月，以及記 20 分。由於累計分數達到 30 分而須施以的處分為暫停導遊證 3 個月，而如兩者相等，則實際處分等於後者，因此該導遊將因累計分數達到 30 分而暫停導遊證 3 個月，並有 1 次被記滿 30 分而暫停導遊證的紀錄。

例四：

被記分數：	5	10	15
被記分日期：	2011 年 1 月 1 日	2012 年 2 月 2 日	2013 年 3 月 3 日

2011 年 1 月 1 日所記的 5 分，會在 2013 年 1 月 1 日取消，因為分數的有效期為 2 年。因此，在 2013 年 3 月 3 日，導遊在 2 年內累積的分數是 25 分(10 分 + 15 分)，無須暫停或撤銷導遊證。

例五：

被記分數：	5	10	15
被記分日期：	2011 年 1 月 1 日	2012 年 2 月 2 日	2012 年 12 月 30 日
	↓	↓	↓
	累積 15 分	累積 30 分	

在 2012 年 12 月 30 日，導遊在 2 年內累積的分數是 30 分(5 分 + 10 分 + 15 分)，因此必須暫停或撤銷導遊證，而導致這次暫停或撤銷導遊證的所有分數會全部取消。

可能被處分的違規例子

以下例子只供參考，不能盡錄所有情況，規條委員會處理個案時，無須跟從例子作決定。

例一：

如導遊對戴着金手鐲的旅客說，只有土包子才戴金飾，則涉嫌違反《導遊作業守則》中導遊必須「言行謹慎、態度客觀」的規定。

例二：

如導遊聲稱旅客吃和住的費用都由某地產商贊助，因此必須在該地產商旗下的珠寶店購物，則涉嫌違反《導遊作業守則》中導遊必須「向旅客提供正確的資料」的規定。

例三：

如導遊向團員兜售鑰匙扣，並告知團員必須購買，而且不准議價，則該導遊涉嫌違反《導遊作業守則》中導遊必須「讓旅客明瞭他們所享有的消費權益」的規定。

例四：

如旅客拒絕購買紀念品，結果被導遊遺棄於街道，則該導遊涉嫌違反《導遊作業守則》中「導遊不得以任何形式，強迫或誤導旅客購物，或企圖強迫或誤導旅客購物」的規定。

例五：

如導遊要求旅客每人在登記店舖購物滿指定的金額，旅客因達不到要求而被迫留在店內三小時，則該導遊涉嫌違反《導遊作業守則》中「導遊必須讓旅客自由出入登記店舖，不得強留旅客於店內。」的規定。



香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG
Incorporated with limited liability

IMPORTANT

指 引

發出日期：二零一零年十二月二十四日

檔案：BOD201/24122010/IN/FY

與接待內地旅行團的導遊簽署服務協議
第二百零一號決議
(指引分類：入境旅行服務)

為保障接待在內地組辦的入境旅行團(內地旅行團)的導遊，提升他們的服務水平，理事會在二零一零年十一月十九日的會議上決定：

1. 會員在指派導遊接待在內地組辦的入境旅行團前，必須與導遊簽署議會指定的「香港接待社與內地旅行團接待導遊服務協議」(見附件)。
2. 會員與導遊都必須遵守上述服務協議內的所有條款。

由會員為內地旅客所安排的服務如包含以下任何一項，即為在內地組辦的入境旅行團：(1)在香港的旅遊景點或其他任何地點觀光、參觀、遊覽或遊玩；或(2)在受到「入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」所規管的店舖購物。

會員填寫上述服務協議時，必須遵守第一百九十四號指引關於導遊服務報酬的規定，以及其他相關指引與規則。

此指引由二零一一年二月一日起生效，違反者將按議會《組織章程細則》第 11 條處分。

承理事會命
香港旅遊業議會
總幹事董耀中謹啓

附件：香港接待社與內地旅行團接待導遊服務協議(只有中文本)

香港接待社與內地旅行團接待導遊服務協議

本服務協議由 _____ (以下簡稱甲方，即香港接待社，旅行代理商牌照號碼：_____) 與 _____ *先生/女士(以下簡稱乙方，即導遊，導遊證編號：_____)，有效期至：____ 年 ____ 月 ____ 日)於 ____ 年 ____ 月 ____ 日訂立，雙方同意遵守下列條款：

1. 協議生效日期 由 ____ 年 ____ 月 ____ 日起生效，至 ____ 年 ____ 月 ____ 日止。
2. 乙方職責 按甲方安排為在內地組辦的入境旅行團(內地旅行團)提供接待服務。
3. 服務報酬(如空位不夠，可加附頁；附頁也為本服務協議的一部份，雙方必須簽署)
 - a. 基本報酬/底薪 每*天/月/團 _____ (*港幣/人民幣)
[及/或] (必須填寫金額)
 - b. 出團費 每團 _____ (*港幣/人民幣)
[及/或] (必須填寫金額)
 - c. 旅客小費及計算方法 _____ (必須詳細說明)
 - d. 其他報酬(如有) _____ (必須詳細說明)
 - e. 支付上述報酬方式 _____ (必須詳細說明)
(參考例子：1) 每團，於每月 ____ 日支付
2) 每月壹次，於每月 ____ 日支付
3) 每月兩次，於每月 ____ 日及 ____ 日支付)
4. 甲方不得要求乙方承擔或不合理地墊支接待內地旅行團的任何費用。
5. 甲方不得要求乙方接待內地組團社不支付接待費或所付接待費低於接待和服務成本的內地旅行團。
6. 甲方不得把內地旅行團的接待服務，分判給沒有有效旅行代理商牌照的公司或任何人士(包括乙方)。
7. 甲方必須把內地旅行團的行程表交由乙方派發給每一名團員。
8. 乙方必須持有由香港旅遊業議會發出的有效導遊證，並且確保其導遊證在本協議生效期間維持有效。

9. 乙方必須把甲方交其派發給內地旅行團的行程表向每一名團員派發。
10. 乙方必須於派發行程表時，向旅客讀出行程表上列出的「旅客請保留此行程表以保障權益」字句、甲方名稱、本人姓名、行程內容、自費項目資料、旅客須知，以及相關熱線號碼。
11. 乙方必須遵守由香港旅遊業議會頒佈的《導遊作業守則》，其中包括：
 - 必須按照行程表提供最高水平的服務，未經內地入境旅客及甲方同意，不得擅自更改行程；
 - 不得扣起或拿走，或企圖扣起或拿走旅客的旅遊證件，除非上述行爲出於正當原因而且所持續的時間合理；
 - 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；
 - 不得以任何形式，強迫或誤導旅客購物，或企圖強迫或誤導旅客購物；
 - 必須讓旅客自由出入登記店舖，不得強留旅客於店內；
 - 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。
12. 乙方不得容許其他人協助或代替乙方接待內地旅行團，除非該人由甲方指派。
13. 乙方承諾會按甲方安排為內地旅行團全程在港時間提供接待服務，但甲方安排另一持證導遊於入境口岸迎接團隊及團隊自由活動的時間除外。
14. 乙方承諾會於旅客在香港期間幫助甲方履行其協助旅客辦理退款的責任。
15. 乙方同意將香港身份證交給香港旅遊業議會所授權的人士查核。
16. 甲方及乙方均同意將本協議交給香港旅遊業議會查核。
17. 甲方及乙方均清楚並同意，即使乙方為自僱人士，但香港旅遊業議會在處理甲方及/或乙方的涉嫌違規個案時，將視雙方為僱主與僱員關係。
18. 甲方及乙方均清楚並同意，如任何一方違反本協議的條款，將被香港旅遊業議會處分。

甲方及乙方均清楚明白上述各項內容，並同意簽名作實。雙方均須保存一份協議文本，以備日後參考。

甲方代表簽名

姓名：_____

職位：_____

日期：_____

公司印鑑：_____

乙方簽名

姓名：_____

香港身份證號碼：_____

日期：_____

(* 請刪去不適用者)