



## 規條委員會 處理領隊涉嫌違反《外遊領隊作業守則》個案程序

### I. 處理領隊涉嫌違反《外遊領隊作業守則》個案的程序

1. 香港旅遊業議會(議會)辦事處如從外遊旅行團旅客接獲與領隊服務質素有關的投訴，或從其他渠道得悉領隊的行為不當，均會以傳真(如已提供傳真號碼)及掛號郵件形式發信給領隊及相關會員，並夾附投訴信、相關資料等，要求他們就事件在發信日期之後一天起計的二十一天內以書面解釋。
2. 如有證據顯示有關領隊涉嫌行為不當或違反《外遊領隊作業守則》，個案將提交規條委員會處理(如相關會員同時涉嫌違反議會規例，有關個案也會提交規條委員會處理)。議會辦事處會以傳真(如已提供傳真號碼)及掛號郵件形式向領隊發出涉嫌違規通知書，領隊必須在涉嫌違規通知書日期之後一天起計的十四天內，提交書面回覆，表示承認違規或提出抗辯。辦事處並會將涉嫌違規通知書的副本抄送相關會員。
3. 議會辦事處在收到會員就有關投訴所作出的解釋，和擬提出抗辯的領隊的書面回覆後，如發現兩者對事件的陳述出現不同的版本或互相矛盾，或在跟進個案的過程中取得不利涉案領隊的證據，會要求領隊在五個工作天內(由辦事處發出的跟進個案通知書日期之後一天起計)，就那些矛盾或證據作出回應；辦事處亦可能會要求領隊提供支持其陳詞的證據，並會採取適當步驟，求證其陳詞是否屬實。
4. 議會辦事處會整理所搜集到的違規個案資料，並呈交規條委員會作處理個案之用。為確保個案獲公平處理，所有呈交委員會的文件中，與領隊及會員身份有關的資料會被遮蓋。委員會作決定時，會考慮所有由領隊、會員及投訴人提供的資料和陳述。

### II. 規條委員會

1. 規條委員會必須有過半數的業外委員，其召集人必須是獨立理事，副召集人必須是業界理事。
2. 規條委員會轄下設有紀律小組，負責處理領隊涉嫌違規的個案。紀律小組會議的法定人數為五名理事(包括委員會的召集人或副召集人)，其中必須有過半數的獨立理事。每次小組會議會輪流邀請八名委員出席，包括四名獨立理事、三名業界理事，以及一名並不是理事兼且來自業外的委員。出席的委員中必須有過半數的業外委員。
3. 紀律小組會議必須由規條委員會召集人主持；如召集人缺席，則必須由



副召集人主持。

### III. 對違反《外遊領隊作業守則》的領隊可施以的處分

1. 定義：「撤銷領隊證」指領隊證在原本的有效期屆滿前被取消。「暫停領隊證」指領隊證在原本的有效期屆滿前被暫時取消一段指定時間。「不予續證」指(1)已到期的領隊證不獲延長有效期；或(2)在領隊證仍然有效，但將於十四天內到期，且無須即時撤銷的情況下，不獲延長有效期。
2. 規條委員會在決定對被斷定行為不當的持證領隊施以何種處分時，首要的考慮是，委員會是否認為該持證領隊適合擔任領隊。
3. 規條委員會可撤銷領隊證、暫停領隊證、不予續證。委員會如認為撤銷領隊證、暫停領隊證、不予續證等懲罰太重，可向有關領隊發出警告信。屢次警告將構成更嚴厲處分，例如暫停領隊證。
4. 規條委員會如認為違規的領隊無須接受處分，可向其發出勸喻信，以推展良好的操守和做法。
5. 領隊如被撤銷或暫停領隊證，必須將領隊證交還議會。領隊如未能在領隊證因被撤銷而失效的七天內歸還證件，日後申請領隊證時，導遊及領隊審核委員會可能會拒絕申請。領隊如未能在領隊證因被暫停而失效的七天內歸還證件，規條委員會可能會進一步處分該領隊，例如延長暫停時間。
6. 領隊證在暫停期屆滿後，如原本的有效期還未屆滿，將仍然有效，直至期滿為止。
7. 領隊如被規條委員會撤銷領隊證或不予續證，可在舊證被撤銷或不予續證後六個月申請新證。
8. 規條委員會在下列情況下，可撤銷領隊證、暫停領隊證、不予續證：
  - (1) 領隊申請領隊證時曾作出任何虛假聲明；
  - (2) 領隊曾被裁定犯有刑事罪行，並被判入獄或罰款；
  - (3) 領隊曾被裁定犯有刑事罪行並被判入獄或罰款，但沒有向議會申報其罪行及刑罰；
  - (4) 曾被規條委員會斷定行為不當，因而不適合繼續擔任領隊；或
  - (5) 因其他原因不適合擔任領隊。
9. 如個案涉及刑事罪行，將交由警方、廉政公署等執法部門處理。



#### IV. 通知規條委員會的決定及保留違規紀錄

1. 規條委員會如決定處分違反了《外遊領隊作業守則》的領隊，議會辦事處將以傳真(如已提供傳真號碼)及掛號郵件寄出通知書，告知領隊有關決定及理由，以及領隊的上訴權利及上訴程序，並將通知書副本抄送相關會員。
2. 領隊的所有違規紀錄均保存於其個人檔案內。
3. 規條委員會如決定領隊沒有違反議會的任何規例，議會辦事處亦會以書面將決定通知領隊及相關會員。

#### V. 就規條委員會的決定提出上訴

1. 領隊如有意就規條委員會的決定提出上訴，必須在十四天內(由議會辦事處將有關決定通知該領隊的信件日期之後一天起計)，以書面向議會發出上訴通知，或申請將上訴期延長不多於十四天。上訴通知必須連同上訴費港幣一千元一併發出。上訴通知或申請延期的函件必須寄給「議會總幹事」。上訴委員會將決定是否沒收上訴人所付的上訴費，或退回全部或部份上訴費。
2. 關於上訴的詳情，可於議會網站([www.tichk.org](http://www.tichk.org))下載，或向議會辦事處索取。

#### VI. 公佈對領隊的紀律處分

1. 被規條委員會處分的領隊，其姓名及所違反的規則會在議會網站張貼，並在《香港旅遊業議會季刊》(《議會季刊》)刊登，詳情見以下第 2 至 5 段。
2. 規條委員會如決定**即時**撤銷或暫停領隊證(即領隊證在等候上訴期間已經無效)，議會辦事處會即時將對該領隊所採取的紀律處分在議會網站張貼。如有關領隊提出上訴，議會網站將註明個案正在上訴。領隊證如被撤銷，有關處分將在議會網站張貼一個月；如被暫停，有關處分將在議會網站張貼至暫停期屆滿為止。
3. 規條委員會如決定撤銷或暫停領隊證(即領隊證在等候上訴期間仍然有效)，而有關領隊並沒有在十四天內(由議會辦事處將有關決定通知該領隊的信件日期之後一天起計)，以書面向議會發出上訴通知或申請將上訴期延長不多於十四天，則辦事處會將對該領隊所採取的紀律處分在提出上訴期屆滿後在議會網站張貼。如有關領隊提出上訴，有關處分會在上訴委員會作出決定後始張貼。領隊證如被撤銷，有關處分將在議會網站張貼一個月；如被暫停，有關處分將在議會網站張貼至暫停期屆滿為止。



4. 規條委員會如決定向領隊發出警告信，而有關領隊並沒有在十四天內(由議會辦事處將有關決定通知該領隊的信件日期之後一天起計)，以書面向議會發出上訴通知或申請將上訴期延長不多於十四天，則辦事處會將對該領隊所採取的紀律處分在提出上訴期屆滿後在議會網站張貼一個月。如有關領隊提出上訴，有關處分會在上訴委員會作出決定後始在議會網站張貼一個月。
5. 規條委員會如決定撤銷或暫停領隊證(不管是否即時撤銷或暫停)，或向領隊發出警告信，而有關領隊並沒有在十四天內(由議會辦事處將有關決定通知該領隊的信件日期之後一天起計)，以書面向議會發出上訴通知或申請將上訴期延長不多於十四天，則辦事處會將有關處分刊登在《議會季刊》。如有關領隊提出上訴，《議會季刊》將註明個案正在上訴，並在下一期刊登上訴結果。

二零零八年三月