



## 內地來港旅行團規條委員會 處理會員及導遊涉嫌違規個案程序

### I. 處理會員及導遊涉嫌違規個案的程序

1. 香港旅遊業議會(議會)辦事處如從內地團體旅客或其他渠道接獲與會員及導遊的服務質素有關的投訴，會以傳真(如已提供傳真號碼)及掛號郵件形式發信給委派該導遊的會員，並夾附投訴信、相關資料等，要求有關會員提供導遊的資料，並要求會員及導遊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. 如發現會員及導遊兩者均涉嫌違規，即會員涉嫌違反了《會員作業守則》或指引，以及導遊涉嫌違反了《導遊作業守則》，則議會辦事處會以傳真(如已提供傳真號碼)及掛號郵件形式向他們發出涉嫌違規通知書，通知他們涉嫌違反的規例，以及有關個案將交由內地來港旅行團規條委員會處理；此外，涉嫌違規通知書並會夾附本文件及該個案資料。
3. 如事件只涉及會員涉嫌違反《會員作業守則》或指引，個案將呈交規條委員會處理。如事件只涉及導遊涉嫌違反《導遊作業守則》，個案將呈交導遊及領隊審核委員會處理。如事件只涉及登記店舖涉嫌違反「內地入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」的承諾，個案將呈交購物事宜委員會處理。
4. 會員及導遊必須於涉嫌違規通知書日期之後一天起計的十四天內，分別提交書面回覆，表示承認違規或提出抗辯。
5. 議會辦事處在收到擬提出抗辯的會員及導遊的書面回覆後，如發現兩者對事件的陳述及抗辯出現不同的版本或互相矛盾，會要求他們在五個工作天內(由辦事處發出的澄清個案通知書日期之後一天起計)，就那些矛盾作出澄清；辦事處亦可能會要求他們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。
6. 如議會辦事處在跟進個案的過程中，取得不利涉案會員及 / 或導遊的證據，將給予該會員及 / 或導遊一次解釋機會，並要求他們在五個工作天內(由辦事處發出的解釋證據通知書日期之後一天起計)，就辦事處所持證據作出回應。
7. 議會辦事處會整理所搜集到的違規個案資料，並呈交內地來港旅行團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，與會員及導遊身份有關的資料會被遮蓋。委員會作決定時，會考慮所有由會員、導遊及投訴人提供的資料和陳述。



8. 會員或導遊如在同一個案中違反了多於一條規例，則每項違規事項的指控、決定及處分將分開獨立處理。

## II. 內地來港旅行團規條委員會

1. 內地來港旅行團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. 內地來港旅行團規條委員會轄下設有紀律小組，負責處理會員及導遊涉嫌違規的個案。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七名委員出席，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內地來港旅行團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。
4. 紀律小組大約每兩個月召開一次會議；如有需要，可即時召開會議。

## III. 對違規會員及導遊可施以的處分

### 會員

1. 根據議會《組織章程細則》，內地來港旅行團規條委員會可向違規的會員施以下述處分：
  - (1) 終止會籍；或
  - (2) 暫停會籍(為期不超過兩年)；及 / 或
  - (3) 罰款；及 / 或
  - (4) 要求會員承諾妥為遵守《組織章程細則》及《會員作業守則》；及 / 或
  - (5) 譴責。
2. 如內地來港旅行團規條委員會確認有關會員違反了按以上第 1(4)段所作的承諾，或議會在付款期限內並未收到有關罰款，則除非該會員已向議會提交上訴通知，否則其議會會籍將由那時起自行終止，而無須另行通知。
3. 會員如於任何兩年期間內，違反了《組織章程細則》或《會員作業守則》的任何條款，或議會任何規則、規例或指引，內地來港旅行團規條委員會可施加的最高罰款額為：
  - (1) 初次違規：港幣五萬元；
  - (2) 第二次違規：港幣十萬元；
  - (3) 第三次及以後的違規：港幣二十萬元。



## 導遊

4. 定義：「撤銷導遊證」指導遊證在原本的有效期屆滿前被取消。「暫停導遊證」指導遊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)已到期的導遊證不獲延長有效期；或(2)在導遊證仍然有效，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。
5. 內地來港旅行團規條委員會在決定對被斷定行為不當的持證導遊施以何種處分時，首要的考慮是，委員會是否認為該持證導遊適合擔任導遊。
6. 內地來港旅行團規條委員會可撤銷導遊證、暫停導遊證、不予續證。委員會如認為撤銷導遊證、暫停導遊證、不予續證等懲罰太重，可向有關導遊發出警告信。屢次警告將構成更嚴厲處分，例如暫停導遊證。
7. 內地來港旅行團規條委員會如認為違規的導遊無須接受處分，可向其發出勸喻信，以推展良好的操守和做法。
8. 導遊如被撤銷或暫停導遊證，必須將導遊證交還議會。導遊如未能在導遊證因被撤銷而失效的七天內歸還證件，日後申請導遊證時，導遊及領隊審核委員會可能會拒絕申請。導遊如未能在導遊證因被暫停而失效的七天內歸還證件，內地來港旅行團規條委員會可能會進一步處分該導遊，例如延長暫停時間。
9. 導遊證在暫停期屆滿後，如原本的有效期還未屆滿，將仍然有效，直至期滿為止。
10. 導遊如被內地來港旅行團規條委員會撤銷導遊證或不予續證，可在舊證被撤銷或不予續證後六個月申請新證。
11. 內地來港旅行團規條委員會在下列情況下，可撤銷導遊證、暫停導遊證、不予續證：
  - (1) 導遊申請導遊證時曾作出任何虛假聲明；
  - (2) 導遊曾被裁定犯有刑事罪行，並被判入獄或罰款；
  - (3) 導遊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) 曾被導遊及領隊審核委員會 / 內地來港旅行團規條委員會斷定行為不當，因而不適合繼續擔任導遊；或
  - (5) 因其他原因不適合擔任導遊。
12. 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. 通知內地來港旅行團規條委員會的決定及保留違規紀錄

1. 內地來港旅行團規條委員會如決定處分違反了議會規例的會員，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，告知會員有關決定及理由，以及會員的上訴權利及上訴程序。
2. 內地來港旅行團規條委員會如決定處分違反了《導遊作業守則》的導遊，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，告知導遊有關決定及理由，以及導遊的上訴權利及上訴程序，並將通知書副本抄送相關會員。
3. 會員的所有違規紀錄均保存於其檔案內，但內地來港旅行團規條委員會在衡量對違規會員的罰款處分時，只會參考其兩年內的違規紀錄。導遊的所有違規紀錄均保存於其個人檔案內；但違規的導遊如無須接受處分，而只是收到勸喻信，則此類紀錄只會保留兩年。
4. 內地來港旅行團規條委員會如決定會員或導遊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他們。

#### V. 就內地來港旅行團規條委員會的決定提出上訴

1. 會員及 / 或導遊如有意就內地來港旅行團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會員及 / 或導遊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。會員即使已發出上訴通知，但罰款(如有的話)仍須在十四天內(由發出上訴通知日起計)繳付。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. 公佈對會員 / 導遊的紀律處分

1. 被內地來港旅行團規條委員會處分的會員 / 導遊，其名稱 / 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. 內地來港旅行團規條委員會如決定**即時**撤銷或暫停會員的會籍 / 導遊證(即會籍 / 導遊證在等候上訴期間已經無效)，議會辦事處會即時將對該會員 / 導遊所採取的紀律處分在議會網站張貼。如有關會員 / 導遊提出上訴，議會網站將註明個案正在上訴。會籍 / 導遊證如被撤銷，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. 內地來港旅行團規條委員會如決定撤銷或暫停會員的會籍 / 導遊證(即會籍 / 導遊證在等候上訴期間仍然有效)，而有關會員 / 導遊並沒有在十四天內(由議會辦事處將有關決定通知該會員 / 導遊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，則辦事處會將對該會員 / 導遊所採取的紀律處分在提出上訴期屆滿後在議會網站張貼。如有關會員 / 導遊提出上訴，有關處分會在上訴委員會作出決定後始張貼。會籍 / 導遊證如被撤銷，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. 內地來港旅行團規條委員會如決定以撤銷或暫停會籍以外的方式處分會員或向導遊發出警告信，而有關會員 / 導遊並沒有在十四天內(由議會辦事處將有關決定通知該會員 / 導遊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，則辦事處會將對該會員 / 導遊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。如有關會員 / 導遊提出上訴，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. 內地來港旅行團規條委員會如決定撤銷或暫停會員的會籍 / 導遊證(不管是否即時撤銷或暫停)，或向會員施以其他處分、向導遊發出警告信，而有關會員 / 導遊並沒有在十四天內(由議會辦事處將有關決定通知該會員 / 導遊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》。如有關會員 / 導遊提出上訴，《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