



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

IMPORTANT

指引

發出日期：二零零六年九月二十五日

檔號：BOD152 /25/09/06

經營入境旅行服務守則  
第一百五十二號決議  
(分類：入境旅行服務)

---

《經營入境團守則》(前稱《入境旅行社作業守則》)自一九九九年實施至今已有七年，鑒於該守則內有部份條文已不合時宜，為配合實際情況需要，並進一步提升入境旅遊業的專業水平，議會理事會接納了來港旅遊委員會的建議，通過下列決議：

由即日起，所有經營入境旅遊業務的會員，包括單為入境旅客提供住宿訂房服務者，必須遵守議會重新編製的《經營入境旅行服務守則》。

隨函附奉新守則乙份，以供細閱。違反本指引及守則者會按議會《組織章程細則》第 11 條(3)款(a)段及(b)段處分。

此指引取代第七十四號指引。

承理事會命  
香港旅遊業議會  
總幹事董耀中謹啓

## 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