



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。

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：

<b>違規級別</b>	<b>分數</b>
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.	第 184 號指引：入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃
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> <p>i. 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。</p> <p>ii. 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。</p> <p>iii. 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。</p> <p>iv. 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。</p>
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.	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。
9.	第 196 號指引：向內地旅行團旅客派發行程表 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.	第 198 號指引：不得強迫內地旅行團旅客購物 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.	第 201 號指引：與接待內地旅行團的導遊簽署服務協議 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。