



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

		述行爲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： <ul style="list-style-type: none"> - 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爲收取，或企圖收取或代爲收取任何以中途離團、年齡、職業等爲理由的額外費用，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 次被因記滿 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。