



導遊作業守則

I. 宗旨

導遊在本港旅遊行業擔當的角色至為重要，本守則旨在：

1. 確保導遊具備正確的服務理念、優良的質素及修養與專業操守，使訪港旅客獲得最高水平的服務。
2. 鼓勵導遊持續學習，自我提升。
3. 養成導遊認真、負責的工作態度。
4. 維持本港旅遊業及導遊專業的良好聲譽，使本港旅遊業持續蓬勃發展。

II. 原則

1. 導遊必須盡力以誠實而公平的方式提供最高水平的服務。
2. 導遊必須熟習並遵守本守則、所有與導遊工作有關的香港旅遊業議會(議會)規例以及「導遊證」發證條款的條文和精神。
3. 導遊必須認清自己的職責，要有為本港旅遊業的發展做出貢獻的使命感。

III. 導遊的專業操守

1. 竭誠服務

導遊必須竭盡所能，按照旅遊服務合約及行程表的內容，向旅客提供最高水平的服務。未經旅客及旅行社同意，不得擅自更改行程。如在緊急或特別情況下需要作出更改時，必須先得到公司的認可，同時亦須向旅客清楚說明原因。

2. 發揮合作精神

導遊須與隨團領隊、旅遊車司機等工作夥伴，以及其他服務供應機構如觀光點、酒店、食肆、旅遊車公司等的工作人員，保持良好及廉潔的合作關係，務使合約中所訂明的各項服務能達致最高水平。

3. 遵守法律

導遊必須遵守本港的法律，並協助旅客了解及遵守。

4. 遵守職業道德

導遊須堅守職業道德，接待旅客時必須遵守以下各項：

- i. 盡責盡力、誠懇親切有禮、服務週到。
- ii. 言行謹慎、態度客觀。
- iii. 熟習香港知識。
- iv. 向旅客提供正確的資料。
- v. 尊重旅客的信仰、風俗和生活習慣。
- vi. 準時執行每項任務。
- vii. 在旅客面前不可吸煙，工作中絕對不可飲酒。
- viii. 工作中嚴禁賭博。



- ix. 不可擅自販賣或介紹旅客購買違例物品。
 - x. 不得扣起或拿走，或企圖扣起或拿走旅客的旅遊證件，除非上述行為出於正當原因而且所持續的時間合理。
5. 注重儀表
導遊的衣着要得體，以確立專業形象；於工作期間，必須於襟前佩戴由議會發出的「導遊證」。
6. 推動旅遊業的發展
為確保本港旅遊業可以持續蓬勃發展，導遊必須：
 - i. 凡事以旅客的利益及香港旅遊業的聲譽為大前提。
 - ii. 引導旅客協力保護本港的旅遊資源，例如：文化古蹟、自然生態、景點設施以及保持公共衛生和公眾場所的秩序等。
 - iii. 身兼旅遊大使，在工作中積極推介本港旅遊業和宣傳本港其他的工業，為本港的經濟利益而努力。
7. 遵守收取小費的原則
 - i. 為保持導遊的專業形象，導遊不得以任何方式強收小費，亦不得因旅客少付或不付小費而顯示不滿，不盡力提供、甚或不提供服務。
 - ii. 導遊須遵守所屬旅行社有關收取小費的規定，不得以欺詐手段收取小費。
8. 遵守安排自費活動的原則
 - i. 導遊只可提供所屬旅行社認可的自費活動。
 - ii. 導遊不得強迫旅客參加自費活動(包括藉群眾壓力，或令旅客在無可選擇的情況下被迫參加)，必須給予旅客自由選擇的機會。
 - iii. 提供自費活動前，導遊必須向旅客清楚說明各項活動的內容、收費、安全和責任問題。
 - iv. 導遊必須按照所屬旅行社的指示，為不參加自費活動的旅客作適當安排。
 - v. 導遊在工作期間，不得從事任何並沒有得到所屬旅行社同意的活動。
9. 遵守安排購物活動的原則
 - i. 導遊必須讓旅客明瞭他們所享有的消費權益，包括：
 - 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。(議會入境旅客服務熱線：(852)2807-0707)
 - ii. 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(內地入境旅行團) / 十四天內(海外入境旅行團)將



貨品交還，以辦理全數退款手續。導遊須於安排購物前將六個月(內地入境旅行團) / 十四天(海外入境旅行團)百分百退款保障的資料通知旅客。

- iii. 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。
- iv. 導遊必須讓旅客自由出入登記店舖，不得強留旅客於店內。
- v. 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。
- vi. 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。

10. 離團費及其他額外費用

- i. 導遊不得以任何形式，向內地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，但旅客因參加自費活動而需繳付的費用則除外。
- ii. 導遊不得以任何形式，向非內地旅客收取，或企圖收取任何以中途離團、年齡、職業等為理由的額外費用，但旅客因參加自費活動而需繳付的費用則除外。

11. 注意旅客安全

- i. 導遊須凡事以旅客安全為先，並適當地提醒旅客注意安全。
- ii. 若發生意外或旅客感到身體不適，導遊須盡力協助安排旅客接受即時診治，並立刻向所屬旅行社報告要求協助；如有需要，向警方報案。

12. 接受利益

導遊須遵守《防止賄賂條例》第九條。

(《防止賄賂條例》節錄、「利益」的定義，以及「接受利益」的例子載於本守則附錄。)

13. 利益衝突

導遊須避免可能出現實質利益衝突或被視為存在利益衝突的情況，並將無法避免的利益衝突情況向所屬旅行社報告。

(「存在利益衝突情況」的例子載於本守則附錄。)

14. 處理機密資料

- i. 導遊須遵守《個人資料(私隱)條例》的規定，未經旅客授權，不得披露其個人資料。
- ii. 導遊未經所屬旅行社授權，不得向任何人披露該旅行社視為機密的資料。



- iii. 任何有權接觸或負責管理上述資料的導遊，任何時間均須確保資料的安全，並防止有關資料被濫用或不當使用。

IV. 詮釋、執行及處分

此守則由議會頒佈，並按議會理事會的詮釋為執行守則與處理違反守則個案時的依據，導遊必須嚴格遵守。理事會有權處分違規人士，並保留修訂此守則的權力。

附錄

(I) 「防止賄賂條例節錄」：

第九條

- (1) 任何代理人無合法權限或合理辯解，索取或接受任何利益，作為他作出以下行為的誘因或報酬，或由於他作出以下行為而索取或接受任何利益，即屬犯罪 -
 - (a) 作出或不作出，或曾經作出或不作出任何與其主事人的事務或業務有關的作為；或
 - (b) 在與其主事人的事務或業務有關的事上對任何人予以或不予，或曾經予以或不予優待或虧待。
- (2) 任何人無合法權限或合理辯解，向任何代理人提供任何利益，作為該代理人作出以下行為的誘因或報酬，或由於該代理人作出以下行為而向他提供任何利益，即屬犯罪 -
 - (a) 作出或不作出，或曾經作出或不作出任何與其主事人的事務或業務有關的作為；或
 - (b) 在與其主事人的事務或業務有關的事上對任何人予以或不予，或曾經予以或不予優待或虧待。
- (3) 任何代理人意圖欺騙其主事人而使用如下所述的任何收據、帳目或其他文件 -
 - (a) 對其主事人有利害關係；及
 - (b) 在要項上載有虛假、錯誤或欠妥的陳述；及
 - (c) 該代理人明知是意圖用以誤導其主事人者，即屬犯罪。
- (4) 代理人如有其主事人的許可而索取或接受任何利益，而該項許可符合第(5)款的規定，則該代理人及提供該利益的人均不算犯第(1)或(2)款所訂罪行。
- (5) 就第(4)款而言，該許可 -



- (a) 須在提供、索取或接受該利益之前給予；或
 - (b) 在該利益未經事先許可而已提供或接受的情況下，須於該利益提供或接受之後在合理可能範圍內盡早申請及給予，
- 同時，主事人在給予該許可之前須顧及申請的有關情況，該許可方具有第(4)款所訂效力。

第二條

「利益」指 -

- (a) 任何饋贈、貸款、費用、報酬或佣金，其形式為金錢、任何有價證券或任何種類其他財產或財產權益；
- (b) 任何職位、受僱工作或合約；
- (c) 將任何貸款、義務或其他法律責任全部或部分予以支付、免卻、解除或了結；
- (d) 任何其他服務或優待(款待除外)，包括維護使免受已招致或料將招致的懲罰或資格喪失，或維護使免遭採取紀律、民事或刑事上的行動或程序，不論該行動或程序是否已經提出；
- (e) 行使或不行使任何權利、權力或職責；及
- (f) 有條件或無條件提供、承諾給予或答應給予上文(a)、(b)、(c)、(d)及(e)段所指的任何利益，

但不包括《選舉(舞弊及非法行為)條例》(2000 年第 10 號)所指的選舉捐贈，而該項捐贈的詳情是已按照該條例的規定載於選舉申報書內的。

「款待」指 -

供應在當場享用的食物或飲品，以及任何與此項供應有關或同時提供的其他款待。

(II) 「接受利益」的例子：

- 導遊如在未獲得旅行社同意的情況下，因為接受零售商的回扣而推薦旅客光顧該零售商，即屬接受利益；及
- 導遊如在未獲得旅行社同意的情況下，因為接受另一旅行社的利益而介紹旅客參加該旅行社的旅行團，亦屬接受利益。

(III) 「存在利益衝突情況」的例子：

- 導遊本人或其直系家庭成員持有與所屬旅行社競爭的另一旅行社的股份；及
- 導遊代表所屬旅行社與零售商有業務往來，而導遊與該零售商有密切的私人關係。

二零一零年七月十五日