



## 《外遊領隊作業守則》

### I. 宗旨

領隊在外遊旅遊業擔當的角色至為重要，本守則旨在：

1. 確保領隊具備正確的服務理念和專業操守，並按照旅行社的行程安排為外遊團團員提供安全暢順的旅程和最高水平的服務。
2. 鼓勵領隊持續學習、自我提升。
3. 培養領隊認真、盡責的工作態度。
4. 提高外遊業及領隊專業的良好聲譽，並推動兩者發展。

### II. 原則

領隊必須時刻注意專業操守和本著熱誠服務的精神，嚴格遵守以下原則：

1. 必須具備優秀的專業素養與操守，以維護旅行社及外遊業整體的形象和聲譽。
2. 必須熟習和遵守本守則以及所有與領隊工作有關的香港旅遊業議會(議會)規例。
3. 必須認清自己的責任，以誠實和公平的方式提供最高水平的服務，並要有為外遊業的發展作出貢獻的使命感。

### III. 領隊的專業操守

#### 1. 竭誠服務

在旅程中必須竭盡所能為團員服務。

#### 2. 具備職業道德

必須堅守職業道德，接待團員時：

- 2.1 必須行為端正、盡責盡力、言行謹慎、誠懇有禮、準時執勤、細心忍耐；並盡力維護團隊的整體利益。
- 2.2 必須不論團員的年齡、性別、體格狀況、信仰、種族或國籍等，均公平和耐心地對待所有團員。
- 2.3 必須向團員提供正確和有事實依據的資料，如有需要，須向有關機構(如：政府機關、保險公司、旅遊局等)求證。
- 2.4 必須尊重到訪地的風俗習慣。
- 2.5 為保障團員的健康及確保旅途上空氣清新，不可在團員面前吸煙。
- 2.6 為免影響執勤時的判斷和專注力，工作之前或期間都不可飲酒、濫藥或賭博。
- 2.7 不可向團員推薦或推銷藥物或任何違例物品。
- 2.8 不可沒收或扣押，或恐嚇沒收或扣押團員的旅遊證件。

#### 3. 注重儀表

衣着要得體，以確立專業形象；除了在工作期間必須隨身攜帶由議會所發出的「領隊證」外，並須在旅行團出發集合時於襟前佩戴。



#### 4. 注意團隊安全

- 4.1 凡事必須以團隊安全為先，並適當地提醒團員小心財物，和注意飲食、交通、住宿、觀光和進行活動時的安全。
- 4.2 若不幸發生意外，必須儘快安排受傷的團員接受專業治療，並聯絡保險公司(如已購買旅遊保險)，安排緊急救援服務(如有需要)，及向所屬旅行社報告。如意外涉及第三者責任問題，必須向警方報案。
- 4.3 若團員生病，必須儘快協助安排病者就醫及聯絡保險公司(如已購買旅遊保險)，並因應情況決定是否向所屬旅行社報告。若患病人數眾多或可能涉及第三者責任問題，必須向所屬旅行社報告及 / 或向警方報案。  
【有關保障團隊安全事宜，請參考載於附錄的「安全事宜一覽表」。】

#### 5. 履行服務承諾

必須按照所屬旅行社的行程安排及旅遊服務合約的內容，向團員提供最高水平的服務。未經團員及旅行社同意，不得擅自更改團隊的行程安排(包括增加或刪減任何項目)。如在緊急或特別情況下必須作出更改時，須向團員清楚交代原因，及儘快向所屬旅行社報告。

#### 6. 發揮合作精神

必須與當地導遊、旅遊車司機等工作夥伴，和其他服務供應商如旅遊景區、主題公園、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。

#### 7. 尊重同業

不得惡意詆毀同業。

#### 8. 遵守收取服務費的規定

- 8.1 必須遵守議會及所屬旅行社有關收取服務費的規定。
- 8.2 不得強逼團員支付服務費，亦不得因團員少付或不付服務費而影響其服務水平。

#### 9. 遵守安排自費活動的規定

- 9.1 必須遵守議會及所屬旅行社有關安排自費活動的規定。
- 9.2 不得強逼團員參加自費活動，必須讓團員按其個人喜好自由選擇是否參加自費活動。
- 9.3 安排自費活動前，必須確保團員清楚各項活動的內容、所需時間、收費、安全和責任問題。
- 9.4 旅行團進行自費活動期間，必須為選擇不參加自費活動的團員作出適當的安排。

#### 10. 遵守安排購物活動的規定

不得強逼及 / 或提供不實資料誤導團員購物，亦不得因團員拒絕購物而影響其服務態度。

#### 11. 遵守禁止收取離團費的規定

不得在任何時間，以任何形式向團員索取或收取中途離團的離團費。

#### IV. 遵紀守法

領隊必須遵守本港和到訪地的法律，並協助團員瞭解及遵守。

#### V. 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審理違反守則個案時的依據，領隊必須嚴格遵守，否則理事會有權處分違規領隊。若領隊被裁定違反《外遊領隊作業守則》的任何條款，或因行為不當而不適合繼續擔任領隊工作等，有可能被判暫停或撤銷領隊證。理事會保留修訂此守則的權力。

二零零七年十月

## 附錄

# 安全事宜一覽表

(本一覽表摘自《香港旅遊業風險解決手冊》二零零七年十月版。該手冊並非法律意見，亦不包括或聲稱包括對所載事宜的任何具體法律意見。手冊所提供的所有範本、式樣、條款樣本、協議及文件等僅供參考，並不構成對有關手冊所載事宜的法律意見。)

旅行團編號：\_\_\_\_\_ 目的地：\_\_\_\_\_ 接待商：\_\_\_\_\_

導遊姓名：\_\_\_\_\_ 領隊姓名：\_\_\_\_\_ 檢查日期：\_\_\_\_\_

## 1. 交通安排

### 1.1 旅遊車

旅行團到達前，導遊必須檢查以下項目；旅行團抵達目的地後，領隊必須再次檢查各項目。若旅程中更換旅遊車，必須重新檢查所有項目。

檢查項目	檢查結果及所須採取的適當行動
1 符合法律規定	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否；必須要求換車
2 持有有效車輛牌照	<input type="checkbox"/> 是（有效期至_____） <input type="checkbox"/> 否；必須要求換車
3 外觀	<input type="checkbox"/> 可接受 <input type="checkbox"/> 不能接受（過分殘舊）；必須要求換車
4 座位數目（必須符合如車輛牌照等相關文件上的資料）	<input type="checkbox"/> 座位數目與車輛牌照上的資料一致 <input type="checkbox"/> 座位數目與車輛牌照上的資料不一致；必須要求換車
5 乘客人數	<input type="checkbox"/> _____人 <input type="checkbox"/> 超過車輛牌照指定的最高可載運量；必須要求換車
6 車窗	<input type="checkbox"/> 無損壞 <input type="checkbox"/> 破裂；必須貼上膠條 <input type="checkbox"/> 破爛；必須要求換車

- 7 緊急出口  有（如有， 出口暢通；  
 出口被阻塞）  
 無
- 8 每天詢問司機是否已作行車前安全檢查，如檢查輪胎胎面和充氣情況。  是  
 否；必須提醒司機進行安全檢查
- 9 乘客座位上有沒有配置安全帶  有；提醒團員扣上安全帶，確保個人安全  
 無；若當地法例規定旅遊車必須配置安全帶，便須要求換車
- 10 門旁協助（團員下車時，導遊 / 領隊或隨車工作人員必須站在車門旁邊協助所有團員安全下車，才進行其他活動。）  有  
 無；必須提醒導遊 / 領隊或隨車工作人員提供門旁協助
- 11 其他影響安全之事項 \_\_\_\_\_

## 1.2 旅遊車司機

導遊及領隊必須小心監察以下項目。

檢查項目	檢查結果及所須採取的適當行動
1 司機是否持有有效駕駛執照	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否；必須要求更換司機
2 司機是否生病、喝酒、過度疲倦，或精神狀況疑受到酒精或藥物影響	<input type="checkbox"/> 是；必須要求更換司機，或制止司機喝酒 <input type="checkbox"/> 否
3 司機是否安全駕駛並遵守交通規則（例如：不超速、按交通燈號指示行車）	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否；必須要求司機改善，若無改善，必須要求更換司機
4 司機駕車時有沒有吸煙	<input type="checkbox"/> 有；必須要求司機立即停止吸煙 <input type="checkbox"/> 無
5 行車時若使用通訊設備，司機是否先將車輛停泊在安全地方，或使用免提裝置。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否；必須要求司機改善，若無改善，必須要求更換司機
6 其他影響安全之事項	_____

### 1.3 包租船、觀光船或其他交通工具

導遊及領隊必須小心監察以下項目，並須時刻留意天氣狀況，若天氣惡劣，必須仔細考慮是否繼續行程，抑或為了團員安全而更改行程。

檢查項目	檢查結果及所須採取的適當行動
1 有沒有航行和接載旅客的有效牌照	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無；如當地法例要求展示牌照，便須更換船隻
2 載客量（載客人數）	<input type="checkbox"/> 沒有超載 <input type="checkbox"/> 超載；團員不可登船
3 救生衣和救生圈是否放在容易拿取的地方	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否；提醒團員注意
4 有沒有使用救生衣的清晰指示	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無；船隻開航前，指導團員如何使用救生衣
5 船速	<input type="checkbox"/> 適當 <input type="checkbox"/> 太快；必須要求船長改善，若未改善，必須要求更換船隻駕駛員
6 碼頭的登船設施	<input type="checkbox"/> 良好 / 安全 <input type="checkbox"/> 欠佳 / 不安全；提醒團員注意，並匯報旅行社
7 碼頭的登岸設施	<input type="checkbox"/> 良好 / 安全 <input type="checkbox"/> 欠佳 / 不安全；提醒團員注意，並匯報旅行社
8 沙灘水上活動場地有沒有救生員當值	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無；提醒團員注意
9 其他影響安全之事項	_____

## 2. 膳食

導遊及領隊在每天每頓膳食前，必須小心檢查以下項目。

檢查項目	檢查結果及須採取的適當行動
1 食肆衛生	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 惡劣；必須更換食肆，並匯報旅行社
2 食物衛生	<input type="checkbox"/> 良好

- |   |                     |   |
|---|---------------------|---|
| 3 | 餐具衛生                | <input type="checkbox"/> 惡劣；必須更換食肆，並匯報旅行社<br><input type="checkbox"/> 良好<br><input type="checkbox"/> 惡劣；通報食肆，並必須更換潔淨的餐具         |
| 4 | 食肆地面                | <input type="checkbox"/> 乾爽<br><input type="checkbox"/> 濕滑；必須提醒團員慎防滑倒   |
| 5 | 團員的餐桌與廚房的距離         | <input type="checkbox"/> 適當<br><input type="checkbox"/> 太近；提醒團員注意   |
| 6 | 食肆有沒有緊急逃生標誌、火警逃生路線圖 | <input type="checkbox"/> 有<br><input type="checkbox"/> 不當眼；提醒團員注意<br><input type="checkbox"/> 無，導遊及領隊尋找火警逃生出口，並提醒團員注意，同時亦須匯報旅行社 |
| 7 | 消防設備                | <input type="checkbox"/> 有<br><input type="checkbox"/> 無；匯報旅行社  |
| 8 | 其他影響衛生或安全之事項        | _____   |

### 3. 酒店 / 住宿

導遊及領隊必須小心檢查下列項目，並提醒團員注意緊急程序的指示。若旅行團更換酒店，必須重新檢查所有項目。

檢查項目	檢查結果及所須採取的適當行動
1 是否貼上火警逃生路線圖/緊急出口圖，及緊急程序說明	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否；必須要求酒店向團員提供有關資料
2 展示以上圖示及程序的位置	<input type="checkbox"/> 當眼 <input type="checkbox"/> 不當眼；提醒團員注意展示位置
3 有沒有安裝消防設備，如 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 自動灑水系統</li> <li>▪ 煙霧感應器</li> <li>▪ 滅火筒</li> <li>▪ 消防喉</li> <li>▪ 緊急照明系統</li> </ul>	<input type="checkbox"/> 有；告知團員已安裝這些設備 <input type="checkbox"/> 無；提醒團員注意，並匯報旅行社
4 酒店房間窗戶	<input type="checkbox"/> 可以打開 <input type="checkbox"/> 無法打開；提醒團員注意

- 5 游泳池旁有沒有救生員值班  有  
 無；提醒團員注意，並建議他們結伴使用游泳池
- 6 其他影響安全之事項 \_\_\_\_\_

## 4. 活動

### 4.1 行程內的活動

導遊及領隊必須小心檢查下列項目。

檢查項目	檢查結果及所須採取的適當行動
1 團員是否感到身體不適	<input type="checkbox"/> 是；建議及 / 或安排團員看醫生 <input type="checkbox"/> 否
2 在高海拔地方，團員是否感到身體不適	<input type="checkbox"/> 是；安排團員看醫生 <input type="checkbox"/> 否
3 團員是否遇上意外受傷	<input type="checkbox"/> 是；安排團員尋求醫療協助，並立即匯報旅行社 <input type="checkbox"/> 否

### 4.2 自費活動

導遊及領隊必須小心檢查下列項目。

檢查項目	檢查結果及所須採取的適當行動
1 活動供應商是否經旅行社批准或安排	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否；不得安排活動
2 有沒有安全警告	<input type="checkbox"/> 有；提醒團員注意 <input type="checkbox"/> 無；提醒團員注意人身安全
3 團員是否已簽署承擔風險聲明和免責書	<input type="checkbox"/> 是；領隊或導遊已說明當中詳細內容 <input type="checkbox"/> 否；不得安排活動

\_\_\_\_\_  
 領隊簽署

\_\_\_\_\_  
 導遊簽署

\_\_\_\_\_  
 日期

\_\_\_\_\_  
 日期