



規條委員會 處理領隊涉嫌違反議會規則個案的準則

I. 處理領隊涉嫌違反議會規則個案的程序

1. 香港旅遊業議會(議會)如從外遊旅行團旅客接獲與領隊服務質素有關的投訴，或從其他渠道得悉領隊的行為不當，均會以郵件、傳真或電郵(如已提供傳真號碼或電郵地址)形式發信給相關會員及 / 或領隊，並夾附投訴信或相關資料等，要求他們就事件在發信日期之後一天起計的二十一天內提供資料及 / 或以書面解釋。
2. 如有證據顯示有關領隊涉嫌行為不當或違反議會規則，個案將提交規條委員會處理(如相關會員同時涉嫌違反議會規則，有關個案也會提交規條委員會，與涉及領隊的個案一併處理)。議會會以郵件、傳真或電郵(如已提供傳真號碼或電郵地址)形式向領隊發出涉嫌違規通知書，領隊必須在涉嫌違規通知書日期之後一天起計的十四天內，提交書面回覆，表示承認違規或提出抗辯。議會並會將涉嫌違規通知書的副本抄送相關會員。
3. 議會在收到會員就有關個案提供的資料和擬提出抗辯的領隊的書面回覆後，如發現兩者對事件的陳述出現不同的版本或互相矛盾，或在跟進個案的過程中取得不利涉案領隊的證據，會給予領隊一次解釋機會，並要求該領隊在五個工作天內(由議會發出的跟進個案通知書日期之後一天起計)，就那些矛盾或證據作出回應；議會也可能會要求領隊提供支持其陳詞的證據，並會採取適當步驟，求證其陳詞是否屬實。
4. 議會會整理所搜集到的違規個案資料，並呈交規條委員會作處理個案之用。為確保個案獲公平處理，所有呈交委員會的文件中，與領隊及會員身份有關的資料會被遮蓋。委員會作決定時，會考慮所有由領隊、會員及投訴人提供的資料和陳述。
5. 如領隊的領隊證於事件發生時或議會處理個案期間已經無效，議會仍會按照上述程序處理個案，有如領隊證仍然有效一樣。如規條委員會決定處分該領隊，有關處分將記錄在案，待該領隊向議會申請續證時，再由導遊及領隊審核委員會決定是否批准續證；如批准續證，先前記錄在案而未執行的處分將在續證後即時執行。

II. 規條委員會

1. 規條委員會必須有過半數的業外委員，其召集人必須是獨立理事，兩名副召集人中的一人必須是業界理事，另一人必須是獨立理事。
2. 規條委員會轄下設有小組，負責處理領隊涉嫌違規的個案。小組成員包括委



員會所有委員，以及導遊代表和領隊代表。

3. 小組會議的法定人數為五名理事(包括委員會的召集人或副召集人)，其中必須有過半數的獨立理事，再加上最少一名領隊代表。每次小組會議會輪流邀請八名委員及一名領隊代表出席，出席的成員中必須有過半數的業外委員。
4. 小組會議必須由規條委員會召集人主持；如召集人缺席，則必須由身兼獨立理事的副召集人主持。

III. 對違反議會規則的領隊可施以的處分

1. 定義：「撤銷領隊證」指領隊證在原本的有效期屆滿前被取消。「暫停領隊證」指領隊證在原本的有效期屆滿前被暫時取消一段指定時間。「不予續證」指(1)已到期的領隊證不獲延長有效期；或(2)在領隊證仍然有效，但將於十四天內到期，且無須即時撤銷的情況下，不獲延長有效期。
2. 規條委員會在決定對被斷定行為不當的持證領隊施以何種處分時，首要的考慮是，委員會是否認為該持證領隊適合擔任領隊。
3. 規條委員會可撤銷領隊證、暫停領隊證、不予續證。委員會如認為撤銷領隊證、暫停領隊證、不予續證等懲罰太重，可向有關領隊發出勸喻信或警告信。屢次警告將構成更嚴厲處分，例如暫停領隊證。
4. 領隊如被撤銷或暫停領隊證，必須將領隊證交還議會。領隊如未能在領隊證因被撤銷而失效的七天內歸還證件，日後申請領隊證時，導遊及領隊審核委員會可能會拒絕申請。領隊如未能在領隊證因被暫停而失效的七天內歸還證件，規條委員會可能會進一步處分該領隊，例如延長暫停時間。
5. 領隊證在暫停期屆滿後，如原本的有效期還未屆滿，將仍然有效，直至期滿為止。
6. 領隊如被規條委員會撤銷領隊證或不予續證，可在舊證被撤銷或不予續證後六個月申請新證。
7. 規條委員會即使認為領隊沒有違規，也可向其發出提醒信，以推展良好的操守和做法。

IV. 通知規條委員會的決定及保留違規紀錄

1. 規條委員會如決定處分違反了議會規則的領隊，議會將以郵件、傳真或電郵(如已提供傳真號碼或電郵地址)形式發出通知書，告知領隊有關決定及理由，以及領隊的上訴權利及上訴程序，並將通知書副本抄送相關會員。
2. 領隊的所有違規紀錄均保存於其個人檔案內。



3. 規條委員會如決定領隊沒有違反議會規則，議會也會以書面將決定通知領隊，並將副本抄送相關會員。

V. 就規條委員會的決定提出上訴

1. 領隊如有意就規條委員會的決定提出上訴，必須在十四天內(由議會將有關決定通知該領隊的信件日期之後一天起計)，以書面向議會發出上訴通知，或申請將上訴期延長不多於十四天。上訴通知必須連同上訴費港幣一千元一併發出。上訴通知或申請延期的函件必須寄給「議會總幹事」。上訴委員會將決定是否沒收上訴人所付的上訴費，或退回全部或部份上訴費。
2. 關於上訴的詳情，可於議會網站下載(www.tichk.org → 「議會」 → 「組成」 → 「上訴委員會」)，或向議會索取。

VI. 公佈被撤銷或暫停的領隊證資料

1. 持有有效領隊證而被規條委員會撤銷或暫停領隊證的領隊，其姓名及領隊證的資料會在議會網站張貼，詳情見以下第 2 至 4 段。
2. 規條委員會如決定**即時**撤銷或暫停領隊證(即領隊證在等候上訴期間已經無效)，議會會即時將該領隊證的資料在議會網站張貼。如有關領隊提出上訴，議會網站將註明個案正在上訴。領隊證如被撤銷，有關資料將在議會網站張貼一個月；如被暫停，有關資料將在議會網站張貼至暫停期屆滿為止。
3. 規條委員會如決定撤銷或暫停領隊證(即領隊證在等候上訴期間仍然有效)，而有關領隊並沒有在十四天內(由議會將有關決定通知該領隊的信件日期之後一天起計)，以書面向議會發出上訴通知或申請將上訴期延長不多於十四天，則議會會將該領隊證的資料在提出上訴期屆滿後在議會網站張貼。如有關領隊提出上訴，有關領隊證的資料會在上訴委員會也決定撤銷或暫停證件後才張貼。領隊證如被撤銷，有關資料將在議會網站張貼一個月；如被暫停，有關資料將在議會網站張貼至暫停期屆滿為止。
4. 在領隊證無效期間被規條委員會撤銷或暫停領隊證的領隊，其姓名及領隊證的資料暫時不會在議會網站張貼。如日後該領隊申請續證而導遊及領隊審核委員會准予續證，則其姓名及領隊證被撤銷或暫停的資料會在先前記錄在案而未執行的撤銷或暫停處分執行後，立即在議會網站張貼。

二零一五年一月