



規條委員會 處理導遊涉嫌違反議會規則個案的準則

I. 處理導遊涉嫌違反議會規則個案的程序

1. 香港旅遊業議會(議會)如從入境團體旅客接獲與導遊服務質素有關的投訴,或從其他渠道得悉導遊的行為不當,均會以郵件、傳真或電郵(如已提供傳真號碼或電郵地址)形式發信給委派該導遊的會員,並夾附投訴信或相關資料等,要求有關會員提供導遊的資料,並要求相關會員及/或導遊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. 如有證據顯示有關導遊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,與涉及導遊的個案一併處理)。議會會以郵件、傳真或電郵(如已提供傳真號碼或電郵地址)形式向導遊發出涉嫌違規通知書,導遊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導遊的書面回覆後,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導遊的證據,會給予導遊一次解釋機會,並要求該導遊在五個工作天內(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;議會也可能會要求導遊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,與導遊及會員身份有關的資料會被遮蓋。委員會作決定時,會考慮所有由導遊、會員及投訴人提供的資料和陳述。
5. 如導遊的導遊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,有如導遊證仍然有效一樣。如規條委員會決定處分該導遊,有關處分將記錄在案,待該導遊向議會申請續證時,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,負責處理導遊涉嫌違規的個案。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，再加上最少一名導遊代表。每次小組會議會輪流邀請八名委員及一名導遊代表出席，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. 對違反議會規則的導遊可施以的處分

1. 定義：「撤銷導遊證」指導遊證在原本的有效期屆滿前被取消。「暫停導遊證」指導遊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)已到期的導遊證不獲延長有效期；或(2)在導遊證仍然有效，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導遊施以何種處分時，首要的考慮是，委員會是否認為該持證導遊適合擔任導遊。
3. 規條委員會可撤銷導遊證、暫停導遊證、不予續證。委員會如認為撤銷導遊證、暫停導遊證、不予續證等懲罰太重，可向有關導遊發出勸喻信或警告信。屢次警告將構成更嚴厲處分，例如暫停導遊證。
4. 導遊如被撤銷或暫停導遊證，必須將導遊證交還議會。導遊如未能在導遊證因被撤銷而失效的七天內歸還證件，日後申請導遊證時，導遊及領隊審核委員會可能會拒絕申請。導遊如未能在導遊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導遊，例如延長暫停時間。
5. 導遊證在暫停期屆滿後，如原本的有效期還未屆滿，將仍然有效，直至期滿為止。
6. 導遊如被規條委員會撤銷導遊證或不予續證，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導遊沒有違規，也可向其發出提醒信，以推展良好的操守和做法。

IV. 違反「記分制適用規則」會被記分

1. 「內地旅行團接待服務記分制：導遊」已按第二百號指引設立，以規管接待在內地組辦的入境旅行團的導遊。規條委員會如認為導遊違反了納入記分制內的議會規則，會按照違規級別，施以處分外和決定要記的分數(可記的分數包括：0 分、5 分、10 分、15 分、20 分)。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。



2. 已納入記分制內的議會規則列載於「記分制適用規則」內，最新版本可在議會網站瀏覽(www.tichk.org → 「導遊」 → 「其他導遊規則」)。

V. 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導遊，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，告知導遊有關決定及理由，以及導遊的上訴權利及上訴程序。如規條委員會還決定就違規事項記分，上述通知書還會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)。上述通知書副本會抄送相關會員。
2. 導遊的所有違規紀錄均保存於其個人檔案內。
3. 規條委員會如決定導遊沒有違反議會規則，議會也會以書面將決定通知導遊，並將副本抄送相關會員。

VI. 就規條委員會的決定提出上訴

1. 導遊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導遊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。

VII. 公佈被撤銷或暫停的導遊證資料及被記分數

1. 持有有效導遊證而被規條委員會撤銷或暫停導遊證的導遊，其姓名及導遊證的資料會在議會網站張貼，詳情見以下第 2 至 4 段。因違反「記分制適用規則」而被暫停或撤銷導遊證的導遊，公佈有關資料的詳情見以下第 5 至 6 段。
2. 規條委員會如決定**即時**撤銷或暫停導遊證(即導遊證在等候上訴期間已經無效)，議會會即時將該導遊證的資料在議會網站張貼。如有關導遊提出上訴，議會網站將註明個案正在上訴。導遊證如被撤銷，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導遊證(即導遊證在等候上訴期間仍然有效)，而有關導遊並沒有在十四天內(由議會將有關決定通知該導遊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，則議會會將該導遊證的資料在提出上訴期屆滿後在議會網站張貼。如有關導遊提出上訴，有關導遊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。導遊證如被撤銷，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. 在導遊證無效期間被規條委員會撤銷或暫停導遊證的導遊，其姓名及導遊證的資料暫時不會在議會網站張貼。如日後該導遊申請續證而導遊及領隊審核委員會准予續證，則其姓名及導遊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。
5. 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。
6. 在第 5 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。

二零一五年一月