

香港旅遊業新規管制度 常見問題

1. 我是現有持牌旅行社，現時應該做甚麼去配合新規管制度？

我們預計由《旅遊業條例草案》獲立法會通過至全面生效會有一段時間。在新規管制度全面實施前，現有持牌旅行社可如常經營，並須繼續遵守現有規管制度。

當新法例全面實施後，現有旅行社所持由旅行代理商註冊處發出的牌照會獲旅遊業監管局認可，在有效期屆滿前繼續生效，他們毋須即時申請續牌。待日後向旅遊業監管局申請續牌時，現有旅行社須符合新法例的續牌要求。

2. 我是現職持證導遊或領隊，現時應該做甚麼去配合新規管制度？

我們預計由《旅遊業條例草案》獲立法會通過至全面生效會有一段時間。在新規管制度全面實施前，現職持證導遊及領隊可如常工作，並須繼續遵守現有規管制度。

當新法例全面實施後，現職導遊及領隊所持由香港旅遊業議會發出的導遊及領隊證會獲旅遊業監管局認可，在有效期屆滿前繼續生效，他們毋須即時申請換領該局所發的牌照。待日後向旅遊業監管局申請換領牌照時，現職導遊及領隊須先修畢該局指定課程，或選擇通過指定考試。

3. 在新規管制度全面實施前，旅行社、導遊及領隊是否仍要遵守現行規管要求？

是。我們預計由《旅遊業條例草案》獲立法會通過至全面生效會有一段時間。在新規管制度全面實施前，旅行社、導遊及領隊必須繼續遵守《旅行代理商條例》(第218章)及香港旅遊業議會的規管要求。

值得注意的是，將來旅遊業監管局考慮現有旅行社和現職導

遊及領隊的續牌申請時，會翻查他們在舊規管制度下的違規紀錄，包括他們曾否多次違規或故意以不合作方式規避監管，以決定他們是否適合持有牌照。

4. 在新規管制度下，甚麼情況屬違法，甚麼情況屬違規？

新法例會將嚴重不良行為訂明為刑事罪行，犯上該等罪行屬違法，主要包括：

旅行社

- 無牌經營旅行社業務；
- 與未經國家旅遊局（或相關省市旅遊規管部門）批准經營出境旅遊業務的內地組團社合作，接待赴港旅行團；
- 違反牌照條件（主要針對強迫購物）；
- 不在接待入境旅行團的旅遊車上展示牌照號碼或旅行團編號；
- 聘請無牌導遊或領隊工作；

導遊／領隊

- 無牌從事導遊或領隊工作；
- 違反牌照條件（主要針對強迫購物）；以及

任何人

- 妨礙或不配合旅遊業監管局人員的巡查或調查工作而無合理辯解。

違法者經法院審訊後一經定罪，視乎所犯罪行的罰則，可被判處罰款甚至監禁。旅遊業監管局亦會循紀律程序對違法持牌人作出處分。

其他規管方面，旅遊業監管局會以行政方式制訂及實施規條、行為守則及指引，違者則屬違規，由該局按紀律程序跟進。

5. 如旅行社、導遊或領隊牌照或續牌申請人曾就涉及暴力或其他罪行而被定罪，旅遊業監管局是否便一定不會向他發牌？

旅遊業監管局會全面考慮申請人是否適合持有牌照，申請人

曾否就涉及暴力或其他罪行而被定罪是考慮因素之一。就申請人的犯罪紀錄而言，旅遊業監管局會考慮各方面情況，包括：

- 定罪的時間、地點、性質及嚴重性；
- 法庭判處的刑罰；被定罪時的年齡；
- 該罪行是否會對旅客人身或財物安全構成威脅；
- 犯案時是否正在經營旅行社業務或執行導遊或領隊工作；以及
- 有關罪行是否重犯。

6. 旅行社是否必須特別聘請一位人士作為獲授權代表？同一名人士可否同時出任多間旅行社的獲授權代表？

如旅行社是以公司方式經營，其一名控權人或一名管理層人員（即董事、經理或公司秘書）須出任獲授權代表；如旅行社是以獨資或合夥方式經營，則該獨資經營者／一名合夥人或其一名管理層人員須出任獲授權代表。

有關規管要求的目的，是使旅行社指派一名高層人員，負責確保旅行社妥善經營並遵守所有規管要求。同一名人士只可為一間旅行社出任獲授權代表，以確保他能專心管理該旅行社的業務。

7. 在新規管制度下，甚麼行為會構成強迫旅客購物？

簡單而言，如某行為是使用騷擾、威迫手段或施加不當影響，以在相當程度上損害另一人在選擇或行為方面的自由，以期導致該另一人作出某購買或其他交易行為，而如該另一人沒有接觸該強迫購物行為，他是不會作出該購買或其他交易行為的，則該行為會構成強迫旅客購物。

8. 旅行社應如何「採取一切切實可行步驟」，以確保其所接待入境旅行團內任何成員的安全及利益，以及防止僱員、代理人及服務提供者作出強迫購物的行為？

就旅行社是否被視為已採取一切切實可行步驟，法院會視乎

每宗個案的情況而作出決定。有關步驟可包括（但不限於）：向僱員及代理人（例如前線人員、導遊）提供清晰指引或安排適當培訓，定期進行檢討並在有需要時作出適當修訂；在僱用或聘用人員，以及安排服務提供者（例如行程上的店舖）接待入境旅行團前，先查看有關人士曾否作出強迫購物的行為。

9. 導遊應如何「採取一切切實可行步驟」，以確保其所接待入境旅行團內任何成員的安全及利益？

就導遊方面，新規管制度會針對其因個人工作操守而發生的問題。導遊是否被視為已採取一切切實可行步驟，法院會視乎每宗個案的情況而作出決定。有關步驟可包括（但不限於）：按照行程表已訂下的行程向所接待的旅行團提供服務；如發現有人向旅客動武或強迫旅客購物，應盡快通知相關執法部門及旅遊業監管局。

10. 香港旅行社有何方法確定內地組團社是獲內地相關旅遊規管部門批准經營內地赴港旅行團業務？

香港旅行社應採取一切切實可行步驟以查核該內地組團社是否屬合資格。就旅行社是否被視為已採取一切切實可行步驟，法院會視乎每宗個案的情況而作出決定。有關步驟可包括（但不限於）：透過國家旅遊局的網頁上公布的旅行社名單，查核內地組團社是否已獲內地當局批准經營出境旅遊業務。

11. 日後旅遊業監管局如何界定業界人士涉嫌不當行為的個案是旅行社還是導遊／領隊的責任？

當有業界人士涉嫌不當行為的個案，要視乎具體情況，以決定涉事持牌人（旅行社、導遊及／或領隊）及相關人士應負上的責任，不能一概而論。以強迫購物個案為例，如旅行社已採取一切切實可行步驟（包括但不限於：提供清晰指引或安排適當培訓，定期進行檢討並在有需要時作出適當修訂；在僱用或聘用導遊接待入境旅行團前，先查看有關人士曾否

作出強迫購物的行為等)，以防止其僱用或聘用的導遊作出強迫購物的行為，但導遊依然在店舖強迫旅客購物的話，該導遊可能須就其不當行為負上責任。如該旅行社未有採取一切切實可行步驟的話，則同樣可能須就有關不當行為負上責任。

相反，導遊如妥善按照旅行社的指示帶團到店舖購物，而他沒有參與強迫旅客購物，亦採取了一切切實可行步驟確保其團員的安全及利益（包括但不限於如發現有人向旅客動武或強迫購物，盡快通知相關執法部門及旅遊業監管局），該導遊毋須就有關不當行為負上責任。

12. 新規管制度有何措施確保旅行社、導遊及領隊涉嫌不當行為的個案得以公正處理？

就每宗旅行社、導遊及／或領隊涉嫌不當行為的個案，旅遊業監管局會進行調查，其後在一般情況下會將個案交由紀律委員會處理。紀律委員會有權就個案成立小組以展開研訊，傳召涉事持牌人及證人等任何人士以聽取證據。有關出席研訊者可親身或透過法律代表參與研訊，或在研訊小組同意下透過其他人參與。

如研訊小組決定對持牌人作出紀律處分，而該持牌人不滿的話，可提出上訴。有關上訴會循獨立上訴處理機制跟進，由上訴委員團透過聆訊處理，然後作出維持、更改或推翻有關紀律處分的決定。

為確保上訴委員團獨立公正運作，上訴委員團全部成員會由政府委任，任何公職人員、旅遊業監管局成員或紀律委員會成員不得出任上訴委員團成員。

旅遊事務署
2016年12月