旅遊業監管局

持牌人指令

2025 年 **7** 月 **1** 日

修訂史

	條文	最後修訂日期
1.	釋義	2023 年 3 月 8 日
2.	第 1 部：第 1.12 至 1.14 段	2023 年 3 月 8 日
3.	第 4 部：第 4.36A、4.36B、4.50、4.52 及 4.54 至 4.62 段	2023 年 5 月 1 日
4.	第 6 部：第 6.19A 段	2023 年 5 月 1 日
5.	附件 7 至 12	2023 年 5 月 1 日
6.	第 1 部：第 1.15 段	2024 年 7 月 1 日
7.	釋義	2025 年 7 月 1 日
8.	第 1 部：第 1.6 及 1.16 段	2025 年 7 月 1 日
9.	第 2 部：第 2.28、2.68、2.68A、2.73、2.74 及 2.102 段	2025 年 7 月 1 日
10.	第 3 部：第 3.16 段	2025 年 7 月 1 日
11.	第 4 部：第 4.1 段	2025 年 7 月 1 日
12.	第 5 部：第 5.25 段	2025 年 7 月 1 日
13.	第 6 部：第 6.35 段	2025 年 7 月 1 日

目錄

目錄 1
前言 7
釋義 8
第 1 部：持牌旅行代理商 16
專業操守 16
經營旅行代理商業務的本地營業地點 17
持牌旅行代理商單獨使用本地營業地點 17
持牌旅行代理商共同使用本地營業地點 17
名稱及業務名稱 18
申報與註冊商店的關連 19
在車輛上展示旅行團的資料 20
處理消費者與持牌旅行代理商之間不涉及紀律事宜的爭議 ... 20
因獲授權代表去世或變為無行為能力以外的任何理由，而更換獲授權代表 21
遵守《防止賄賂條例》 21
第 2 部：持牌旅行代理商經營外遊服務及安排 22
一般指令 22
外遊旅行團日數的計算 22
外遊旅行團的相關費用 22
額外費用 22
不得因中途離開外遊旅行團而徵收費用 24
外遊旅行團服務費 24
預訂服務或安排 25
持牌領隊安排 27
持牌領隊跟隨外遊旅行團的安排 27

持牌旅行代理商與持牌領隊的關係.....28
自由作業領隊工作保險.....28
自費活動（外遊）.....29
非因迫不得已理由（外遊）取消外遊旅行團.....30
以信用卡繳付外遊旅行團團費及其他相關費用的退款安排.....32
簽證相關費用的退款安排.....32
因迫不得已理由（外遊）取消外遊旅行團.....33
以信用卡繳付外遊旅行團團費及其他相關費用的退款安排.....36
簽證相關費用的退款安排.....36
取消保證出發的外遊旅行團.....36
外遊旅行團項目的更改.....37
因迫不得已理由（外遊）更改外遊旅行團項目.....37
非因迫不得已理由（外遊）而更改外遊旅行團項目.....38
在任何情況下更改外遊旅行團項目.....38
緊急情況（外遊）的通報.....38
外遊包團.....39
不適用於外遊包團的規定.....39
外遊包團的書面協議.....40
遊學團或交流團的包團.....40
免費外遊旅行團.....40
遊學團及交流團.....41
「參與者」、「參與者代表」及「隨團工作人員」的釋義.....41
遊學團或交流團的資料.....41
更改安排.....42
保險.....42

確認書 43
隨團工作人員 43
其他 43
票務 44
機票連酒店套票 44
徵費 46
釋義 46
繳付徵費的責任 46
繳付徵費及發出收據 47
徵費退款 48
向顧客收取徵費成本 48
解釋旅遊業賠償基金的保障 49
保障分次購買同一次旅程的服務或安排的顧客 49
不包括交通及住宿而在香港以外地方的活動 50
提醒顧客購買旅遊保險 50
威迫購物（外遊） 51
不得遺棄外遊旅行團的參與者 51
第 3 部：持牌旅行代理商發布宣傳品 52
一般指令 52
外遊套票及機票宣傳品 53
外遊旅行團宣傳品 53
第 4 部：持牌旅行代理商經營入境旅遊服務 55
適用於所有入境旅遊服務的指令 55
不可分判入境旅行團業務 55
合約 55
徵收接待費用與提供接待服務的安排 55
住宿 56
交通工具 56

食肆及膳食 56
行程及自費活動 57
購物行程 57
禁止徵收額外費用 59
與持牌導遊相關事宜 59
自由作業導遊工作保險 60
只適用於內地入境旅行團的指令 61
與組織內地入境旅行團的單位訂立包含指明要點的合約 61
膳食安排 61
向內地入境旅行團的參與者派發行程表 61
指派同一名持牌導遊全程接待內地入境旅行團 64
與接待內地入境旅行團的持牌導遊訂立服務協議 65
登記內地入境旅行團 65
第 5 部：持牌領隊 69
一般指令 69
持牌領隊的專業操守 69
優良服務 69
職業道德 69
專業形象 70
外遊旅行團參與者的安全 70
服務承諾 71
合作精神 71
尊重同業 71
服務費 72
自費活動（外遊） 72
購物行程 72
不得遺棄外遊旅行團的參與者 73

禁止因中途離開外遊旅行團而徵收費用 73
遵守法律 73
不可非法索取及接受利益 73
利益衝突 73
機密及個人資料 73
第 6 部：持牌導遊 75
一般指令 75
持牌導遊的專業操守 75
優良服務 75
職業道德 75
專業形象 76
入境旅行團參與者的安全 76
合作精神 77
推動旅遊業的發展 77
行程表 77
服務費 78
自費活動 78
膳食安排 78
購物行程 79
額外費用 80
與持牌旅行代理商訂立的服務協議 81
申報與註冊商店的關連 81
遵守法律 81
不可非法索取及接受利益 81
利益衝突 82
機密及個人資料 82
附件 83
附件 1：持牌旅行代理商與註冊商店關連申報表格 84

附件 2：自由作業領隊工作保險的基本標準、計算保費津貼的方式及全年保費基準.....86
附件 3：因迫不得已理由（外遊）取消外遊旅行團而徵收退票費所需文件.....89
附件 4：自由作業導遊工作保險的基本標準、計算保費津貼的方式及全年保費基準.....91
附件 5：持牌旅行代理商與組織內地入境旅行團的單位訂立合約的要點.....93
附件 6：持牌旅行代理商與接待內地入境旅行團的持牌導遊訂立的服務協議表格.....95
附件 7：登記內地入境旅行團的指明方式.....100
附件 8：已刪除.....102
附件 9：已刪除.....103
附件 10：已刪除.....104
附件 11：已刪除.....105
附件 12：已刪除.....106
附件 13：持牌導遊與註冊商店關連申報表格.....107

前言

旅遊業監管局（旅監局）根據《旅遊業條例》（第 634 章）（《條例》）成立，肩負多項職能，其中一項為推動持牌人（即旅行代理商、導遊及領隊）行事持正，並提高其能力及專業水平。

旅監局透過《條例》（包括主體法例及附屬法例）及《條例》第 152(2)(k) 條賦權下採取的行政措施（包括由旅監局以行政方式制訂和發布本《持牌人指令》（《指令》）），遏止及打擊旅遊業界的不良手法。主體法例和附屬法例列明若干對旅遊業界的主要不良行為的刑事罪行。違例者一經定罪，最高可處罰款和監禁；如違例者是持牌人，另須面對旅監局的紀律程序。持牌人如只違反旅監局發布的《指令》，須面對旅監局的紀律程序。

《指令》自 2022 年 9 月 1 日起生效，規管持牌旅行代理商、導遊及領隊的活動。持牌人須遵守有關指令，而該等指令旨在循經營及／或工作層面規範持牌人的活動。旅監局可因應旅遊業的當前情況適時對《指令》作出所需改動。

註：旅監局根據《條例》第 152(2)(j) 條設立和實施行政計劃，以規管入境旅行團在安排下光顧的商店。由於行政計劃的規管對象並非持牌人，因此不會載於《指令》。行政計劃的詳細資料載於旅監局網站的「入境旅行團註冊商店行政計劃」。

釋義

除非《指令》另有定義，否則在《旅遊業條例》及《旅遊業（一般）規例》所定義的字詞，在《指令》中具有相同定義。

在《指令》中 ——

「入境旅行團註冊商店行政計劃」（「行政計劃」）（Administrative Scheme for Registered Shops for Inbound Tour Groups ("Administrative Scheme")）指旅監局根據《條例》第 152(2)(j)條，為規管內地及非內地入境旅行團在安排下光顧的商店而設立及實施的行政計劃，分為兩部分，即「內地入境旅行團註冊商店行政計劃」（「內地團行政計劃」）（Administrative Scheme for Registered Shops for Mainland Inbound Tour Groups ("Administrative Scheme for Mainland Groups")）及「非內地入境旅行團註冊商店行政計劃」（「非內地團行政計劃」）（Administrative Scheme for Registered Shops for Non-Mainland Inbound Tour Groups ("Administrative Scheme for Non-Mainland Groups")）；

「工作日」（working day）指並非星期六、星期日、香港公眾假期、烈風警告日（即由香港天文台發出 8 號或以上的熱帶氣旋警告訊號的日子）或黑色暴雨警告日的日子[1]；

「不包交通及住宿的活動」（activity without transport and accommodation）指不包括離開香港的交通及香港境外住宿而在香港以外地方的活動，例如在深圳集合和解散的一日遊、在日本集合和解散的半日遊等；

[1] 如香港天文台發出的8號或以上的熱帶氣旋警告訊號、或黑色暴雨警告訊號於某日任何時間生效，則該日並非工作日。

「內地入境旅行團」（Mainland inbound tour group）的涵義與載於《條例》第 2(1)條的涵義相同，即指從內地到訪香港的旅行團[2]；

「內地入境旅行團（一日）」（Mainland inbound tour group (one day)）指持牌旅行代理商所經營的內地入境旅行團業務，是為內地旅行代理商所組織的內地入境旅行團獲取《條例》第5(a)至(d)條所述的任何服務，有關服務為期一日（即日到港及離港而不包括住宿安排）；

「內地入境旅行團（一般）」（Mainland inbound tour group (general)）指持牌旅行代理商所經營的內地入境旅行團業務，是為內地旅行代理商所組織的內地入境旅行團獲取《條例》第5(a)至(d)條所述的任何服務，或《條例》第 5(a)至(d)條所述的任何服務及住宿安排；

「內地入境旅行團（非旅行代理商）」（Mainland inbound tour group (non-travel agent)）指持牌旅行代理商所經營的入境旅行團業務，是為內地非旅行代理商的單位所組織的內地入境旅行團獲取以下(a)至(d)項所述的任何服務，或(e)項所述的服務：

(a) 提供觀光或遊覽令人感興趣的本地地方的服務；

(b) 提供食肆膳食或其他備辦膳食的服務；

(c) 提供購物行程的服務；

(d) 提供與(a)、(b)及(c)項描述的任何服務相關的本地交通接載的服務；

(e) 提供(a)至(d)項所述的任何服務及住宿安排；

「主要交通工具服務供應商」（major transport service provider）指航空公司、郵輪公司、高速鐵路公司或火車公司；

---

[2] 由內地到訪香港的旅行團，不管該團中途是否經過一個或多個國家及／或地方才抵達香港，亦被視為內地入境旅行團。

「外遊包團」（outbound charter tour）指同時符合但不限於以下 (a) 至 (c) 項條件的服務及安排的組合 ——

(a) 持牌旅行代理商按顧客要求而為顧客提供或獲取以下任何兩項或全部三項服務及安排 ——

(i) 離開香港及／或香港境外任何地方的交通；

(ii) 香港境外住宿；

(iii) 香港境外活動；

(b) 該代理商與顧客就有關服務或安排訂立書面協議[3]；及

(c) 該代理商沒有透過或企圖透過任何媒體宣傳品直接公開招攬顧客。為免生疑問，持牌旅行代理商在以下情況下並非透過或企圖透過媒體宣傳品直接公開招攬顧客 ——

(i) 有關旅行代理商的名稱及牌照號碼在顧客的宣傳品出現，而該宣傳品是有關顧客以外遊包團主辦單位的名義發布，藉以宣傳指定出發日期的有關外遊包團；或

(ii) 有關旅行代理商在其實體店、網站或任何其他通訊網絡平台展示或顯示沒有述明出發日期及團費的外遊包團行程樣本，以便有意組織外遊包團的人士參考；

「外遊旅行團」（outbound package tour）指由持牌旅行代理商為顧客同時提供或獲取包括但不限於以下 (a) 至 (c) 項的服務及安排的組合 ——

(a) 離開香港及／或香港境外任何地方的交通；

(b) 香港境外住宿；及

[3] 見載於第2.70段的規定。

(c) 香港境外活動。為免生疑問，持牌旅行代理商僅為顧客代訂香港境外膳食、入場券或預約服務的行為，並不構成舉行香港境外活動；

「外遊旅行團資料」（outbound package tour information）指以任何形式顯示於任何訊息載體而關於外遊旅行團的資料，包括但不限於實物或電子形式的宣傳品、行程表、價目表、出發日期表、網站、電子郵件、即時通訊軟件、其他電子方式、預訂服務表格、報名表格、預訂條款及細則、發票、收據等所顯示的任何訊息；

「外遊費」（outbound fare）的涵義與載於《條例》第 138(1)條的涵義相同，即指就外遊服務組合而支付的款項（不論該款項相等於該服務組合的價格的全部或部分）；

「本地營業地點」（local place of business）的涵義與載於《條例》第 2 條的涵義相同，即指在香港境內的、公眾通常可進出的營業地點；

「自由作業領隊工作保險」（「領隊工作保險」）（work insurance for freelance tour escorts ("FTE insurance")）指符合《指令》附件 2 所述的每項基本標準的保險；

「自由作業導遊工作保險」（「導遊工作保險」）（work insurance for freelance tourist guides ("FTG insurance")）指符合《指令》附件 4 所述的每項基本標準的保險；

「自費活動（外遊）」（self-paid activity (outbound)）指符合以下條件而在外遊旅行團途中由持牌旅行代理商為外遊旅行團的參與者安排的活動 ——

(a) 有關參與者需要在外遊旅行團團費外，另付費用參加；及

(b) 有關參與者可自行決定是否參加；

「《防止賄賂條例》」（Prevention of Bribery Ordinance）指香港法例第 201 章（或不時修訂或重新制定的版本）；

「利益」（advantage）指《防止賄賂條例》第 2(1)條所述的相關釋義，即 ——

(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的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) 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以上(a)、(b)、(c)、(d)及(e)項所指的任何利益，

但不包括《選舉（舞弊及非法行為）條例》（第 554 章）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；

「免費外遊旅行團」（free outbound package tour）指持牌旅行代理商不向顧客徵收團費及其他相關費用而提供或安排的外遊旅行團；

「保證出發」（guaranteed to depart）指在沒有迫不得已理由（外遊）的情況下，外遊旅行團將如期出發；

「威迫購物（外遊）」（coerced shopping (outbound)）指以下情況 ——

> 如向某外遊旅行團的參與者促銷、售賣或供應服務和產品時，有使用騷擾、威迫手段或施加不當影響，該旅行團的參與者須被視作為受制於威迫購物（外遊）；

「宣傳品」（advertisement）指任何憑付費或其他方式向公眾或任何一類公眾傳遞的資訊，包括公眾或任何一類公眾（包括互聯網使用者）通過電子渠道獲得的資訊，旨在達到推廣任何持牌旅行代理商的產品、服務或品牌等目的；

「迫不得已理由（入境）」（reasons beyond control (inbound)）指戰爭、政治動盪、恐怖襲擊、天災、疫症、惡劣天氣、交通工具發生技術問題、載運機構臨時更改班次或取消服務、罷工、工業行動、不可抗力事件，以及業界不能控制的其他不利入境旅行團的參與者到港旅遊的情況；

「迫不得已理由（外遊）」（reasons beyond control (outbound)）指戰爭、政治動盪、恐怖襲擊、天災、疫症、惡劣天氣、交通工具發生技術問題、載運機構臨時更改班次或取消服務、罷工、工業行動、旅遊目的地政府或世界衛生組織發出旅遊警示（警告）、香港特別行政區政府發出紅色或黑色外遊警示、不可抗力事件，以及業界不能控制的其他不利離開香港或在香港境外旅遊的情況；

「《旅遊業（一般）規例》」（《規例》）（Travel Industry (General) Regulation）指根據《條例》第 163 條制定的附屬法例；

「《旅遊業條例》」（《條例》）（Travel Industry Ordinance）指香港法例第 634 章（或不時修訂或重新制定的版本）；

「消費者關係小組」（Consumer Relations Panel）指根據《條例》第 152(2)(l)條成立，藉以處理不涉及紀律事宜的、消費者與持牌人之間的爭議的獨立小組；

「退票費」（cancellation charge）指主要交通工具服務供應商因為持牌旅行代理商取消預訂而徵收的費用；

「接待導遊」（receiving tourist guide）指持牌旅行代理商所指派，負責向內地入境旅行團在香港的期間提供接待服務的導遊；

「接關導遊」（greeting tourist guide）指持牌旅行代理商所指派，負責在香港入境口岸迎接內地入境旅行團的導遊；

「媒體」（media）指任何承載或傳遞資訊的實物或電子載體，包括但不限於電視、電台、報紙、雜誌、互聯網、手提電話、郵件（包括電子郵件）、單張、海報、戶外或交通工具的廣告等；

「註冊商店」（registered shop）指在旅監局根據《條例》第 152(2)(j) 條設立和實施的行政計劃下，向旅監局註冊的商店；

「遊學團」（study tour）或「交流團」（exchange tour）指符合以下條件的外遊旅行團 ——

(a) 該旅行團的參與者超過一半為 18 歲以下學生；及

(b) 該旅行團的活動內容主要為語言學習，教育活動，文化、學術、知識交流，技能訓練，生活體驗，或增廣見聞的戶外課堂或觀光活動等；

「預訂條款及細則」（booking terms and conditions）指持牌旅行代理商就顧客預訂的相關服務及安排的組合而準備的文件，當中列舉各項條款及細則、須知事項與責任範圍等內容；

「緊急情況（外遊）」（emergency situation (outbound)）指任何戰爭、政治動盪、恐怖襲擊、天災、疫症、惡劣天氣、嚴重交通事故等情況；

「與保證出發含義相同的字眼」（phrase with a meaning equivalent to guaranteed to depart）包括「成團」、「成行」、「已成團」、「已成行」，或任何其他可能令顧客以為保證出發的字眼；

「領隊卡」（tour escort card）指旅監局連同領隊牌照或經續期領隊牌照一併發出予持牌領隊用以佩戴及證明身分的文件；

「徵費」（levy）指持牌旅行代理商根據《條例》第 146 或 147 條須就已收取的每筆外遊費所繳付的徵費，包括旅監局徵費及賠償基金徵費；

「徵費印花收據」（receipt with a levy stamp）指含有由電子印花徵費系統發出的徵費印花的收據；

「導遊卡」（tourist guide card）指旅監局連同導遊牌照或經續期導遊牌照一併發出予持牌導遊用以佩戴及證明身分的文件；

「機票連酒店套票」（air-plus-hotel package）指由持牌旅行代理商為顧客同時提供或獲取包括但不限於以下 (a) 及 (b) 項的服務及安排的組合 ——

(a) 離開香港的機票；及

(b) 香港境外住宿；

「簽證費」（visa fee）指發出簽證的機關（如領事館）就簽證的發出而收取的費用。

第 1 部：持牌旅行代理商

專業操守

1.1 持牌旅行代理商 ——

(a) 須忠誠履行責任，並保障顧客的利益；

(b) 不得明知而作出超出其資源或能力的承諾；

(c) 須避免牴觸在法律或合約上的責任；

(d) 須避免作出令人懷疑其操守的行為及事情；

(e) 須向顧客提供正確的資料；

(f) 須採取所有切實可行步驟，以判斷提供產品、服務或安排的所有供應商，或由有關供應商提供的所有產品、服務或安排，均符合香港、目的地或任何其他適用地方的法律規定或其他監管機構的要求；

(g) 須熟悉及確保其職員熟悉所有相關法例及旅監局發出的指令；

(h) 如與顧客發生糾紛，須盡力以恰當方式迅速處理；及

(i) 如顧客的投訴涉及供應商或其他主辦者，須盡力從中調停。

經營旅行代理商業務的本地營業地點[4]

持牌旅行代理商單獨使用本地營業地點

1.2 如持牌旅行代理商單獨使用某本地營業地點，須——

(a) 確保該地點位於商業建築物內分開而獨立的單位，或（如有關地址並非位於商業建築物內）該地點的內部設計顯示出只用於商業用途；

(b) 確保該地點可讓公眾人士易於直接進入，例如可由街上或該建築物的大堂直接通過該地點的入口而到達；

(c) 在該地點內安裝永久的固定招牌或其他展示，使公眾人士易於識別該地點用於經營旅行代理商業務，但設於持牌酒店內的旅遊專櫃除外；及

(d) 證明有權使用該地點經營旅行代理商業務，例如提交租約、或證明業權的轉讓書或書面確認。

持牌旅行代理商共同使用本地營業地點

1.3 如持牌旅行代理商與其他持牌旅行代理商共同使用某本地營業地點，該地點須符合以下條件——

(a) 該地點須位於商業建築物內分開而獨立的單位，或（如有關地址並非位於商業建築物內）該地點的內部設計顯示出只用於商業用途，而且易於識別為用於經營旅行代理商業務；

(b) 於該地點經營旅行代理商業務的持牌旅行代理商不得多於八個，每個代理商獨佔的面積不得小於 30 平方呎；

---

[4] 根據《條例》第 10(2)(b) 及 14(3)(b) 條，旅監局必須信納某本地營業地點以及該地點的位置適合旅行代理商業務，才可發出業務許可證，或將業務許可證續期。

(c) 每個代理商獨佔的營業範圍須以固定及明確間隔分界，並且各以不同編號識別；

(d) 每個代理商須證明有權使用該地點，例如提交租約、書面協議或任何其他相關文件，並須附上該地點的平面圖，在圖上清楚標示其名稱或業務名稱及所在的間隔位置；

(e) 每個代理商的名稱或業務名稱須清晰展示在該地點的入口處或附近的當眼地方，及於相關的營業範圍，使公眾人士易於識別；及

(f) 設置電腦或存放重要文件的地方不得與其他代理商共用。

1.4 持牌旅行代理商須於更改第 1.2 段所述單獨使用的本地營業地點**前**申請及獲發業務許可證，否則會違反《條例》第 6(3)(a)條。另外，持牌旅行代理商須於更改第 1.3 段所述共同使用的本地營業地點內的營業範圍前 14 日，以書面向旅監局提出申請，並在該申請獲得旅監局書面批准後，方可作出有關更改。

名稱及業務名稱

1.5 持牌旅行代理商須於更改名稱或業務名稱、或增加業務名稱前 14 日，以書面向旅監局提出申請，並在該申請獲得旅監局書面批准後，方可作出有關更改或增加。

1.6 有關旅行代理商申請更改的名稱或業務名稱，或申請增加的業務名稱，不得與任何其他持牌旅行代理商的名稱或業務名稱相同或相近[5]。

---

[5] 旅監局考慮名稱是否相同或相似時，將顧及一切有關事宜，包括但不限於——

(a) 名稱中的重要部分在視覺上是否相同或相似（如有關名稱只是讀音相同或相近，不會被視為名稱相同或相似）；

申報與註冊商店的關連

1.7 在第 1.8 至 1.9 段中 ——

(a) 「指明人士」指持牌旅行代理商的股東、合夥人、獨資經營者、董事及／或獲授權代表；

(b) 「指明親屬」指父母、配偶、子女、兄弟及姊妹。

1.8 如第 1.7(a) 段所述的指明人士屬於以下其中一種情況，有關持牌旅行代理商須以載於《指令》附件 1 的表格，向旅監局申報 ——

(a) 指明人士或其公司部分或全資擁有任何註冊商店，或為任何註冊商店的董事；

(b) 指明人士的指明親屬或指明人士的指明親屬的公司部分或全資擁有任何註冊商店，或為任何註冊商店的董事。

1.9 如有關旅行代理商按第 1.8 段向旅監局申報後，申報的狀況出現任何變更，該代理商須於變更後的 14 日內（出現變更當日不計）以書面通知旅監局。

(b) 以上(a)分段所述名稱中的重要部分，一般不包括描述業務性質的字眼，如「旅遊」、「假期」、「旅運」、「Travel」、「Tour」、「Holiday」、「Vacation」等，亦不包括描述地域的字眼，如「香港」、「中國」、「Hong Kong」、「HK」、「China」等；

(c) 申請人如能證明其公司與另一間持牌旅行代理商的控權股東（即持有超過 50%股份的股東）相同，即使申請人與該代理商的名稱相似，其申請亦可獲考慮批准。

在車輛上展示旅行團的資料

1.10 根據《條例》第 36(1)條及《規例》第 17 條 ——

(a) 持牌旅行代理商須在其為接載旅行團而安排的車輛上展示的訂明資料為 ——

(i) 該旅行代理商的牌照號碼；及

(ii) 該旅行代理商分配給該旅行團的旅行團編號；及

(b) 展示該訂明資料的訂明方式為 ——

(i) 該資料須清楚及顯眼地展示在該車輛上；

(ii) 該資料不可展示在任何可能妨礙司機視線的位置；

(iii) 該資料不得以可能對乘客構成任何受傷風險的方式展示；

(iv) 展示旅行代理商的牌照號碼的每個字體高度不得小於 2.5 厘米；

(v) 展示旅行團編號的每個字體高度不得小於 2 厘米；及

(vi) 該資料不得與任何其他資料一起展示。

1.11 根據《條例》第 36(2)條，任何持牌旅行代理商違反第 36(1)條，即屬犯罪，一經定罪，可處第 1 級罰款。

處理消費者與持牌旅行代理商之間不涉及紀律事宜的爭議

1.12 第 1.13 及 1.14 段適用於消費者與持牌旅行代理商之間不涉及紀律事宜的爭議。

1.13　持牌旅行代理商須應旅監局的書面要求，在旅監局在該要求中指明的期間內，向旅監局提供指明的資料及／或文件。

1.14　如消費者接納消費者關係小組就爭議作出的決定或經覆核後的決定，持牌旅行代理商須在消費者關係小組指明的期間內，執行有關決定。

因獲授權代表去世或變為無行為能力以外的任何理由，而更換獲授權代表

1.15　如持牌旅行代理商的獲授權代表因去世或變為無行為能力以外的任何理由而停止擔任其獲授權代表，該代理商須在該獲授權代表停任的日期後的 14 日內，或在旅監局准許的較長期間內，向旅監局提出申請，要求批准另一名個人擔任該代理商的獲授權代表。[6]

遵守《防止賄賂條例》

1.16　持牌旅行代理商須遵守《防止賄賂條例》，包括不得在違反該《條例》的情況下，提供、索取及／或接受任何利益。

[6]　《條例》第29條規定，如持牌旅行代理商的獲授權代表去世，或變為無行為能力，則該代理商須在得知該事實的日期後的14日內，或在旅監局准許的較長期間內，向該局提出申請，要求批准另一名個人擔任該代理商的獲授權代表。《條例》第30條則規定，如因持牌旅行代理商的獲授權代表去世或變為無行為能力以外的任何理由，該代理商建議批准另一名個人擔任該代理商的獲授權代表，該代理商須向旅監局提出申請，要求給予批准。

第 2 部：持牌旅行代理商經營外遊服務及安排

一般指令

2.1 為促進旅遊業的發展，持牌旅行代理商須 ——

(a) 盡力使顧客獲得優良服務；

(b) 保持並提高旅遊業及持牌旅行代理商的名聲、地位及信譽；及

(c) 彼此良性競爭、銳意經營，俾使公眾利益及旅遊業界受惠。

2.2 持牌旅行代理商須採取一切合理的步驟以保障外遊旅行團的任何參與者的安全和利益。

外遊旅行團日數的計算

2.3 持牌旅行代理商須以下述方式，計算外遊旅行團為期的日數（不足一日者亦當一日計算）：第一日由旅行團參與者乘坐的交通工具預定離開集合地點的時間開始起計，而最後一日則以乘坐的交通工具預定返抵解散地點的時間為止。

外遊旅行團的相關費用

額外費用

2.4 除因迫不得已理由（外遊）或旅監局認為適當的情況（包括第 2.6 段所述的情況）外，持牌旅行代理商須於外遊旅行團出發前不少於 28 日（通知顧客及出發當日均不計）確定團費及其他費用[7]、該

[7] 其他相關費用包括但不限於：稅項、機場保安費、旅行團服務費、郵輪服務費、旅遊保險的保費、有關簽證及其相關費用（包括但不限於簽證費及代辦簽證的服務費／手續費）。

代理商因迫不得已理由（外遊）取消旅行團時或會徵收的手續費、其他手續費等。

2.5　除第 2.6 段另有規定外，團費及其他費用一經確定，相關代理商不得額外徵收任何其他費用。

2.6　持牌旅行代理商在本段所述的情況下，可於已報名參加外遊旅行團的顧客繳付全部團費及其他相關費用前，向有關顧客徵收額外費用 ——

(a)　因匯率變動幅度逾 3% 以致安排該旅行團的成本增加；

(b)　因事前未能預見的情況，以致安排該旅行團的成本增加，惟有關成本的增加須具充分理據，及額外費用須與加幅成正比；或

(c)　因燃油附加費的浮動以致機票成本增加。

2.7　如持牌旅行代理商按第 2.6 段的情況徵收額外費用，受影響的顧客在無損其法律權利和責任的原則下，可選擇支付該額外費用以繼續參加該旅行團，或於該旅行團出發前選擇退出。如屬後者，該代理商須 ——

(a)　（如顧客於該代理商發出通知徵收額外費用後的七個工作日內（發出通知當日不計）選擇退出該旅行團）於發出徵收額外費用通知後的七個工作日內；或

(b)　（如顧客於該代理商發出通知徵收額外費用後的七個工作日（發出通知當日不計）後通知退出該旅行團）於顧客選擇退出該旅行團後的七個工作日內（顧客退出當日不計），

退還或（如顧客以信用卡[8]繳付款項）安排退還顧客所付的款項。

8　在《指令》中，「信用卡」包括信用卡以外的任何電子支付方式。

2.8　　持牌旅行代理商如按第 2.6 段的情況決定徵收額外費用，須儘快通知顧客有關決定。

不得因中途離開外遊旅行團而徵收費用

2.9　　持牌旅行代理商不得在任何時間、以任何形式因外遊旅行團參與者中途離開旅行團而向有關參與者索取或徵收費用。

外遊旅行團服務費

2.10　　持牌旅行代理商如在外遊旅行團團費外，向顧客徵收額外的服務費，須在該旅行團的宣傳品、行程表、預訂條款及細則或任何其他文件中，清楚列明有關服務費，並須在顧客報名參加該旅行團前向其提供下列資料 ——

(a)　服務費的計算方法（例如：每日或全程）及其金額；

(b)　包括在服務費中的下列任何或全部服務費（列出的項目須與實際提供服務的人員相符）——

(i)　持牌領隊服務費；

(ii)　當地導遊服務費；

(iii)　旅遊車司機服務費；

(iv)　該代理商相關人員服務費；

(c)　顧客另需支付的任何其他服務費（如有）的名稱及金額（例如郵輪公司徵收的服務費）；

(d)　服務費所使用的貨幣（港幣除外）；及

(e)　與服務費相關的條款。

2.11　　如服務費的總金額高於外遊旅行團團費，持牌旅行代理商須根據第 3.15 段指明的方式，述明服務費的總金額。

預訂服務或安排

2.12　第 2.13 至 2.18 段適用於外遊旅行團及機票連酒店套票。

2.13　就外遊旅行團及機票連酒店套票的預訂條款及細則，持牌旅行代理商須——

(a)　清楚界定有關旅行代理商對顧客所負的責任，並確保行文應易於閱讀及理解；

(b)　清楚述明有關旅行代理商是否在相關服務及安排的組合的費用外向顧客徵收額外費用，並清楚述明徵收額外費用的情況及條件；

(c)　清楚述明有關旅行代理商就取消相關服務及安排的組合，或更改當中任何部分的一般政策；及

(d)　清楚述明顧客更改或取消相關服務及安排的組合或當中任何部分時是否需要支付更改費或取消費，並（如適用）清楚述明該等費用的款額、計算方法，以及須繳付該等費用的情況和條件。

2.14　持牌旅行代理商於顧客預訂任何服務及安排的組合前，須向顧客解釋適用的預訂條款及細則；或（如該代理商使用網站或任何其他通訊網絡平台與顧客交易）須讓顧客確認明白及接受有關條款及細則。

2.15　持牌旅行代理商須確保旅遊安排的預訂表格所載的資料正確，並明確顯示顧客的其他預訂要求。

2.16　如顧客要求持牌旅行代理商檢查其旅遊證件，該代理商須認真檢查；如發現有任何問題，須與顧客溝通及確認。[9]

---

[9]　第2.16段的規定不適用於持牌旅行代理商使用網站或任何其他通訊網絡平台與顧客交易的情況。為免生疑問，如持牌旅行代理商同時在本地營業地點及網站或任何其他通訊網絡平台經營旅行代理商業務，該代理商不會只因有在本地營業地點經營旅行代理商業務而須遵守有關規定。

2.17　持牌旅行代理商在接受預訂時，須按顧客要求 ——

(a)　提供行程所需的健康資料；

(b)　提供行程所需的簽證資料；及

(c)　在切實可行的情況下安排顧客要求的其他服務。[10]

2.18　根據《規例》第 11 條訂明的一般規定，持牌旅行代理商須——

(a)　在該旅行代理商或代表該旅行代理商以任何形式及以旅行代理商身分發出的任何信件、帳目、收據、單張、小冊子或其他文件上，清楚顯明地註明——

(i)　持牌人的姓名或名稱，及業務名稱（如適用）；及

(ii)　該旅行代理商的牌照號碼；及

(b)　在要求顧客為提供的任何服務繳付任何款項前（無論是以保證金或其他方式），向顧客提供有關服務的全部詳情。

2.19　除第 2.18 段所述的資料外，持牌旅行代理商或其代表發給顧客的收據或發票須包括預訂旅遊服務或產品的詳情，並須包括以下資料（如適用）——

(a)　有關旅行代理商的電話號碼、電郵地址、地址（如適用）；

(b)　發票及／或收據號碼；

(c)　付款人及／或使用預訂服務或產品人士的姓名；

---

[10]　第2.17(a)及(b)段的規定不適用於持牌旅行代理商使用網站或任何其他通訊網絡平台與顧客交易的情況。為免生疑問，如持牌旅行代理商同時在本地營業地點及網站或任何其他通訊網絡平台經營旅行代理商業務，該代理商不會只因有在本地營業地點經營旅行代理商業務而須遵守有關規定。

(d) 旅遊服務或產品的價格；

(e) 已付的訂金或餘數的金額，或全數付款的金額；

(f) 收費詳情，包括每項收費項目的名稱和金額；

(g) 預訂日期及付款日期；

(h) 產品內容 ——

(i) （如為機票）單程或來回、目的地、航空公司名稱、航班編號及等級；

(ii) （如為機票連酒店套票）單程或來回、目的地、航空公司名稱、航班編號及等級，以及酒店名稱、地點、房間類別及住宿日期；

(iii) （如為郵輪）目的地、郵輪名稱、航程日數及房類；

(iv) （如為外遊旅行團）目的地及旅行團日數；

(v) （如代訂酒店房間）酒店名稱、地點、房間類別及住宿日期；

(vi) （如代辦簽證）簽證費及手續費；及

(vii) 出發及回程日期或有關服務及產品的有效日期。

持牌領隊安排

持牌領隊跟隨外遊旅行團的安排

2.20 持牌旅行代理商須在顧客報名參加外遊旅行團前提供外遊旅行團行程表，當中須述明 ——

(a) 該團是否有持牌領隊跟隨；

(b) 持牌領隊是否全程跟隨該團；及

(c) 持牌領隊跟隨該團的時段。

持牌旅行代理商與持牌領隊的關係

2.21　持牌旅行代理商須向每名持牌領隊提供職務清單[11]，列明該領隊的職務和責任。

2.22　持牌旅行代理商指派持牌領隊執行領隊職務前，須與該領隊訂立服務協議[12]，述明該代理商 ——

(a)　須支付服務報酬予該領隊；

(b)　不得要求該領隊承擔或不合理地墊支外遊旅行團的任何費用；及

(c)　不得拖欠該領隊已墊支的費用。

自由作業領隊工作保險

2.23　在第 2.24 至 2.25 段中，「自由作業領隊」指不受《僱員補償條例》（第 282 章）保障的持牌領隊。

2.24　持牌旅行代理商如指派自由作業領隊執行領隊職務，須 ——

(a)　採取切實可行步驟，確保該領隊在香港以外的地方執行所獲指派的領隊職務整個期間的任何時間，獲提供領隊工作保險的保障；及

(b)　按《指令》附件 2 的條款提供保費津貼，或為該領隊提供領隊工作保險的保障。

2.25　為免生疑問 ——

(a)　《指令》附件 2 第 4 及 5 段關於外遊旅行團日數的計算方法，與第 2.3 段所述的計算方法不同；

11　有關職務清單的參考樣本可於旅監局網站下載。

12　有關服務協議的參考樣本可於旅監局網站下載。

(b) 不論任何原因（包括但不限於有關領隊的年齡已超越可獲領隊工作保險的保障），持牌旅行代理商不得指派不受領隊工作保險保障的自由作業領隊執行領隊職務；及

(c) 自由作業領隊如在沒有領隊工作保險的保障下執行持牌旅行代理商所指派的領隊職務，不會違反第 2.24 段的規定。

自費活動（外遊）

2.26 持牌旅行代理商須將非自費活動（外遊）的費用包括在外遊旅行團團費內，並不得就該等活動另行徵收費用。

2.27 持牌旅行代理商須就外遊旅行團行程所包括的任何自費活動（外遊）預留時間安排該等活動。除出現行程表或自費活動（外遊）表上指明的情況外，持牌旅行代理商須按行程安排有關自費活動（外遊）。

2.28 不論自費活動（外遊）是否包括在外遊旅行團行程內，持牌旅行代理商須確保所有自費活動（外遊）均符合下列規定 ——

(a) 有關旅行代理商須在顧客報名參加有關旅行團前提供行程表或自費活動表，當中述明 ——

(i) 每項由該代理商推薦的自費活動（外遊）的詳細資料；

(ii) 為不參加自費活動（外遊）的顧客所作安排的資料；及

(iii) 顧客可自行決定是否參加自費活動（外遊）；及

(b) 根據以上(a)(i)分段述明的自費活動（外遊）的詳細資料須包括下列項目 ——

(i) 自費活動（外遊）的名稱及內容（包括自費活動（外遊）的開始時間、完成自費活動（外遊）所需的時間及交通時間）；

(ii) 自費活動（外遊）收費的金額及詳情（包括成人與小童的收費是否相同、自費活動（外遊）收費是否固定、會否按參加人數而變動、取消自費活動（外遊）的退款安排等）；

(iii) 安排自費活動（外遊）的條件（包括活動人數的限制等）及如有關條件未能達成的後果（包括取消、延期或縮短自費活動（外遊）的行程等）；及

(iv) 顧客須注意的安全及其他事項。

2.29 持牌旅行代理商可因應實際情況調動自費活動（外遊）的次序。

非因迫不得已理由（外遊）取消外遊旅行團

2.30 持牌旅行代理商如非因迫不得已理由（外遊）而於外遊旅行團出發前取消該旅行團，須按下述方法向顧客發出通知，否則須按第2.32段的規定處理——

(a) （取消三日或以下的旅行團）最少於出發前一日通知顧客（通知顧客及出發當日均不計）；

(b) （取消四日至九日的旅行團）最少於出發前七日通知顧客（通知顧客及出發當日均不計）；

(c) （取消 10 日或以上的旅行團）最少於出發前 14 日通知顧客（通知顧客及出發當日均不計）。

2.31　持牌旅行代理商如按照第 2.30 段所述的規定通知顧客取消外遊旅行團，須 ——

(a)　（如顧客以信用卡以外的方式繳付款項）於發出取消通知後的七個工作日內（發出通知當日不計），退還顧客所繳付的款項；或

(b)　（如顧客以信用卡繳付款項）按第 2.36 段的規定，安排退還顧客所繳付的款項。

2.32　有關旅行代理商如沒有在按第 2.30 段所述的期限內就取消旅行團通知顧客，須 ——

(a)　（如顧客以信用卡以外的方式繳付款項）於發出取消通知後的七個工作日內（發出通知當日不計），退還顧客所繳付的款項，及賠償團費的 15%（以港幣 1,000 元為上限）；或

(b)　（如顧客以信用卡繳付款項）根據第 2.36 段的規定，安排退還顧客所繳付的款項，及賠償團費的 15%（以港幣 1,000 元為上限）。

2.33　持牌旅行代理商須在顧客報名參加外遊旅行團前，提供載於第 2.30 至 2.32 段、適用於該旅行團的通知及退款安排的資料。

2.34　就按第 2.30 段向顧客發出的通知，持牌旅行代理商須採用合理的聯絡方法[13]向顧客發出有關通知，並須保留有關通知紀錄最少一年。

[13]　合理的方法包括但不限於電話通話錄音或留言、短訊、即時通訊軟件、電子郵件、其他電子方式、傳真、郵遞等。

以信用卡繳付外遊旅行團團費及其他相關費用的退款安排

2.35　第 2.36 段適用於非外遊包團的外遊旅行團。

2.36　持牌旅行代理商如非因迫不得已理由（外遊）而於出發前取消外遊旅行團，須於發出取消通知後的七個工作日內（發出通知當日不計），為以信用卡繳付團費及其他相關費用的顧客，向發卡機構[14]提交退款申請，並在切實可行的情況下確保顧客獲退還所有已繳付的款項。

簽證相關費用的退款安排

2.37　第 2.38 至 2.40 段適用於以下情況：

(a)　持牌旅行代理商非因迫不得已理由（外遊）取消外遊旅行團；

(b)　該團不是外遊包團；及

(c)　該團的顧客已向該代理商繳付辦理簽證服務費或手續費。

2.38　在第 2.37 段所述的情況下，該代理商須 ——

(a)　（如顧客以信用卡以外的方式繳付款項）於發出取消通知後的七個工作日內（發出通知當日不計），退還顧客所繳付的辦理簽證服務費或手續費；或

(b)　（如顧客以信用卡繳付款項）按第 2.36 段的規定，安排退還顧客所繳付的辦理簽證服務費或手續費。

[14]　在《指令》中，「發卡機構」包括營運信用卡以外的任何電子支付方式的機構。

2.39　在第 2.37 段所述的情況下，該代理商如已代顧客辦理無法個別使用的團體簽證，須 ——

(a)　（如顧客以信用卡以外的方式繳付款項）於發出取消通知後的七個工作日內（發出通知當日不計），退還顧客所繳付的團體簽證費；或

(b)　（如顧客以信用卡繳付款項）按第 2.36 段的規定，安排退還顧客所繳付的團體簽證費。

2.40　在第 2.37 段所述的情況下，該代理商如已代顧客辦理不屬於團體簽證的簽證，可從退還顧客的款項中，扣除相等於該代理商已繳付的簽證費的金額。

因迫不得已理由（外遊）取消外遊旅行團

2.41　第 2.42 至 2.54 段適用於非外遊包團的外遊旅行團。

2.42　持牌旅行代理商須在外遊旅行團的預訂條款及細則等資料內，清楚述明該代理商因迫不得已理由（外遊）取消旅行團的收費安排（即第 2.44(b)段所述的退票費及手續費（如有））。[15]

2.43　持牌旅行代理商須確保顧客在報名參加外遊旅行團前取得第 2.42 段所述的收費安排的資料。

2.44　持牌旅行代理商如因迫不得已理由（外遊）而於出發前取消外遊旅行團，須——

(a)　盡快通知有關旅行團的顧客；

(b)　向有關顧客發出取消通知時，清楚述明或會向其徵收退票費，及取消旅行團的手續費（如有）的金額；

---

[15]　持牌旅行代理商可參考以下範本：「根據旅遊業監管局（旅監局）發出的指令，持牌旅行代理商如因迫不得已理由（外遊）取消外遊旅行團，處理相關退款時可徵收退票費，及於相關旅行團資料中列明的手續費。就旅監局發出的指令，請瀏覽旅監局網站（www.tia.org.hk）。」

(c) 盡合理努力向主要交通工具服務供應商爭取免收退票費；及

(d) 盡合理努力協助有關顧客向保險公司索償。

2.45 如有關主要交通工具服務供應商准許有關旅行代理商在取消預訂後，保留已付款項待日後使用，該代理商不得向有關顧客徵收退票費。

2.46 如有關主要交通工具服務供應商徵收退票費，有關旅行代理商須向旅監局提交列載於《指令》附件 3 的指明資料及由有關供應商發出的證明文件（如有），方可徵收退票費。[16]

2.47 有關旅行代理商須於向旅監局提交第 2.46 段所指的書面證明後的七個工作日內（提交證明當日不計），通知有關顧客退票費的金額。該代理商在安排退款時，可向顧客收取退票費，但其總額不得多於有關顧客已繳付的團費及其他相關費用。

2.48 如有關代理商不徵收退票費，除非顧客同意由該代理商保留已支付的團費及其他相關費用以用作購買有關代理商提供的其他產品或服務，否則有關代理商須 ——

(a) （如顧客以信用卡以外的方式繳付款項）於發出取消通知後的七個工作日內（發出通知當日不計）在扣除手續費（如有）後，退還顧客已繳付的款項；或

(b) （如顧客以信用卡繳付款項）按第 2.56 段的規定，在扣除手續費（如有）後，安排退還顧客所繳付的款項。

16 持牌旅行代理商提交的書面證明及證明文件將被上載到旅監局網站（www.tia.org.hk）及以旅監局認為適當的任何其他方式發布。

2.49　如有關代理商徵收退票費，除非顧客同意由該代理商保留已支付的團費及其他相關費用以用作購買有關代理商提供的其他產品或服務，否則有關代理商須 ——

(a)　（如顧客以信用卡以外的方式繳付款項）於向旅監局提交第 2.46 段所指的書面證明後的七個工作日內（提交證明當日不計）在扣除手續費（如有）及退票費後，退還顧客已繳付的款項；或

(b)　（如顧客以信用卡繳付款項）按第 2.56 段的規定，在扣除手續費（如有）及退票費後，安排退還顧客所繳付的款項。

2.50　於第 2.48 及 2.49 段所述須退還或安排退還的款項包括但不限於團費、飛機乘客離境稅、航空公司徵收的燃油附加費、有關代理商徵收的服務費等，惟簽證相關費用須按第 2.58 段的規定處理。

2.51　如有關代理商讓有關顧客保留已支付的團費及其他相關費用以用作購買有關代理商提供的其他產品或服務，有關代理商不得收回相關的徵費印花收據，以便有關顧客在需要時可向旅監局申請旅遊業賠償基金的特惠賠償。

2.52　有關顧客如使用保留已支付的團費及其他相關費用，以購買有關代理商提供的其他產品或服務，有關代理商須按當時生效的適用規定處理有關交易。

2.53　如因迫不得已理由（外遊）而導致有關顧客在原定限期內，無法使用所保留的款項，有關代理商須主動聯絡有關旅客協商處理所保留款項的方法。

2.54　持牌旅行代理商如因迫不得已理由（外遊）而於有關旅行團出發後終止行程，須在顧客回港後的一個月內，按減低成本的比例退還或（如顧客以信用卡繳付款項）按第 2.56 段的規定安排退還顧客所繳付的款項，並按旅監局要求提交相關證明文件或資料。

以信用卡繳付外遊旅行團團費及其他相關費用的退款安排

2.55　第 2.56 段適用於非外遊包團的外遊旅行團。

2.56　持牌旅行代理商如因迫不得已理由（外遊）而於出發前取消外遊旅行團，須 ——

(a)　（如該代理商不徵收退票費）於發出取消通知後的七個工作日內（發出通知當日不計）；或

(b)　（如該代理商徵收退票費）於向旅監局提交第 2.46 段所指的書面證明後的七個工作日內（提交證明當日不計），

為以信用卡繳付團費及其他相關費用的顧客，向發卡機構提交退款申請，並盡合理努力確保顧客獲退還所有已繳付的款項。

簽證相關費用的退款安排

2.57　第 2.58 段適用於非外遊包團的外遊旅行團。

2.58　持牌旅行代理商如因迫不得已理由（外遊）取消外遊旅行團，可從退還顧客的款項中，扣除相等於代顧客辦理簽證的服務費或手續費，及該代理商已繳付的簽證費的金額。

取消保證出發的外遊旅行團

2.59　在不局限及額外於第 2.32 段的規定下，持牌旅行代理商如向顧客就外遊旅行團作出保證出發的陳述、保證或承諾，其後卻非因迫不得已理由（外遊）取消該旅行團，該代理商須於發出取消通知後的七個工作日內（發出通知當日不計），按載於 2.30 至 2.40 段的適用規定，退還或安排退還顧客所繳付的款項，及賠償團費的 15%（以港幣 1,500 元為上限）。

2.60　為免生疑問：(a) 持牌旅行代理商如因迫不得已理由（外遊）而取消保證出發的外遊旅行團，無須按第 2.32 及 2.59 段的規定

向顧客作出賠償；及 (b) 持牌旅行代理商如非因迫不得已理由（外遊）而取消保證出發的外遊旅行團，但沒有按第 2.30 段的規定通知顧客，須按第 2.32 及 2.59 段的規定向顧客作出賠償。

2.61　持牌旅行代理商如就外遊旅行團作出保證出發的陳述、保證或承諾，而其後收取顧客就該旅行團繳付的部分或全部團費及其他相關費用，即被視作向有關顧客作出該旅行團保證出發的陳述、保證或承諾；在上述情況下，該代理商須在收據或任何其他證明有關顧客已繳付該旅行團團費及其他相關費用的文件上，述明該旅行團保證出發。

2.62　持牌旅行代理商如在外遊旅行團資料中包含有關旅行團保證出發或與保證出發含義相同的字眼，該旅行團資料不得包含任何與保證出發相牴觸的條款及細則。

外遊旅行團項目的更改

因迫不得已理由（外遊）更改外遊旅行團項目

2.63　在不局限及額外於第 2.4 至 2.11 段的規定下，持牌旅行代理商如因迫不得已理由（外遊）於外遊旅行團出發前更改任何項目而引致成本增加，須立刻通知顧客，並讓顧客在無損其法律權利和責任的原則下，選擇支付額外費用以繼續參加該旅行團，或於該旅行團出發前選擇退出。如屬後者，該代理商須 ——

(a)　（如顧客於發出更改通知後的七個工作日內（發出通知當日不計）選擇退出該旅行團）於發出更改通知後的七個工作日內（發出通知當日不計）；或

(b)　（如顧客於發出更改通知後的七個工作日後（發出通知當日不計）選擇退出該旅行團）於顧客通知退出該旅行團後的七個工作日內（顧客通知退出當日不計），

退還或（如顧客以信用卡繳付款項）安排退還顧客所付的款項。

2.64　如第 2.63 段所述的更改引致安排該旅行團的成本減低，該代理商須於發出更改通知後的七個工作日內（發出通知當日不計），按成本減低的比例退還或（如顧客以信用卡繳付款項）安排退還相關款項予顧客。

2.65　持牌旅行代理商如因迫不得已理由（外遊）於外遊旅行團出發後更改任何項目而引致成本增加，可向顧客徵收額外費用。如有關更改引致成本減低，該代理商於該旅行團返港後一個月內，須按成本減低的比例退還或（如顧客以信用卡繳付款項）安排退還相關款項予顧客。

非因迫不得已理由（外遊）而更改外遊旅行團項目

2.66　如外遊旅行團出發後，持牌旅行代理商非因迫不得已理由（外遊）更改任何項目而引致成本增加，該代理商不得向顧客徵收額外費用。如有關更改引致成本減低，該代理商須於該旅行團返港後一個月內按成本減低的比例退還或（如顧客以信用卡繳付款項）安排退還相關款項予顧客。

在任何情況下更改外遊旅行團項目

2.67　持牌旅行代理商已接受預訂的旅遊服務、產品或安排如有更改，該代理商須在獲悉有關更改後立刻通知顧客。如有關旅遊服務、產品或安排的主辦者或供應商就有關更改直接與顧客進行商討，該代理商須盡合理努力協助調停。

緊急情況（外遊）的通報

2.68　持牌旅行代理商須指定人員負責處理緊急情況（外遊）。如任何旅遊地區發生緊急情況（外遊），該被指定人員須盡合理努力，在緊急情況（外遊）發生時，即時或在任何情況下不超過 12 小時

（「通知期（外遊）」），盡該代理商所知及所信，以指明方式[17]向旅監局提交以下資料 ——

(a) 在當地有由該代理商提供或安排外遊服務組合的顧客的情況下，有關顧客的人數；及

(b) 旅監局及／或香港特別行政區政府任何部門或有關機構對該緊急情況（外遊）索取的詳情。

2.68A 有關旅行代理商須按旅監局的要求（如有），盡合理努力，在通知期（外遊）後繼續就緊急情況（外遊）的最新情況盡快向旅監局及／或香港特別行政區政府相關部門彙報，包括提供相關資料。

外遊包團

不適用於外遊包團的規定

2.69 以下規定不適用於外遊包團 ——

(a) 第 2.4 至 2.8 段（關於額外費用）；

(b) 第 2.36 及 2.56 段（關於以信用卡繳付外遊旅行團團費及其他相關費用的退款安排）；

(c) 第 2.38 至 2.40 段及第 2.58 段（關於簽證相關費用的退款安排）；

(d) 第 2.42 至 2.54 段（關於因迫不得已理由（外遊）取消外遊旅行團）；及

(e) 第 2.63 至 2.65 段（關於因迫不得已理由（外遊）更改外遊旅行團項目）。

[17] 電郵：enquiry@tia.org.hk；或電話：（辦公時間）3698 5900；（非辦公時間）6462 5281。

外遊包團的書面協議

2.70　持牌旅行代理商須於「外遊包團」的釋義中所指的書面協議內 ——

(a)　述明所有不適用於外遊包團的由旅監局發出的指令，及顧客將不受該些指令提供的保障；及

(b)　訂立取消外遊包團的條款。

遊學團或交流團的包團

2.71　持牌旅行代理商如安排或組織遊學團或交流團的包團，須遵守第 2.76 至 2.89 段的規定。

免費外遊旅行團

2.72　持牌旅行代理商如提供或安排免費外遊旅行團，不得向顧客徵收任何形式的費用，包括但不限於交通載運費用及燃油附加費、在香港境外住宿的費用、參加活動（包括自費活動（外遊））的費用、膳食費、簽證費、政府稅項、機場保安費、代航空公司或政府收取的稅項或其他徵費的服務費、代辦簽證的服務費及／或手續費、外遊旅行團服務費等。

2.73　由於有關旅行代理商沒有於第 2.72 段所述的情況收取團費或其他相關費用，因此該代理商無須繳付徵費，而向該旅行團的參與者發出的收據上，亦無須載有徵費印花。

2.74　於第 2.72 段所述的旅行代理商須 ——

(a)　遵守第 3.17 段的規定（即以指明方式清楚於相關文件及宣傳品中述明：「*免費外遊旅行團的參與者不受旅遊業賠償基金的保障。*」）；及

(b)　為旅行團參與者購買綜合旅遊保險（保障範圍須包括醫療保障、個人意外保障、緊急支援，而受保活動須

涵蓋該旅行團的所有活動），並且不得徵收任何費用。

2.75　為免生疑問，除非另有述明，所有關於外遊旅行團的指令，均適用於免費外遊旅行團。

遊學團及交流團

「參與者」、「參與者代表」及「隨團工作人員」的釋義

2.76　在第 2.77 至 2.89 段中 ——

(a)　「參與者」指任何參加遊學團或交流團的以下人士（不包括本(c)分段所指的隨團工作人員）——

(i)　學生；

(ii)　學生的父母、監護人或照顧者；

(iii)　組團機構代表；

(b)　「參與者代表」指參與者中的學生的父母、監護人或照顧者，或組團機構代表等；

(c)　「隨團工作人員」指由持牌旅行代理商及／或組團機構指派，跟隨遊學團或交流團一同出發，在途中負責照顧參與者的人士。

遊學團或交流團的資料

2.77　持牌旅行代理商須於遊學團或交流團參與者或參與者代表報團前，提供該團的行程表、預訂條款及細則及其他資料。

更改安排

2.78　如在遊學團或交流團出發前，任何安排有所更改，持牌旅行代理商須就更改立即通知參與者或參與者代表。如參與者或參與者代表 ——

(a)　接受有關更改，該代理商須要求他們簽署確認書；

(b)　如不接受更改，該代理商須取消該團，並按適用規定處理相關事宜。

2.79　在遊學團或交流團出發後 ——

(a)　如任何有關住宿的安排有所更改，除非因為迫不得已理由（外遊）或按參與者或參與者代表的要求而更改，否則持牌旅行代理商須立即通知有關參與者或參與者代表有關更改，並且在不局限及額外於其他由旅監局發出的適用指令的情況下，向每名參與者賠償團費的 15%（以港幣 1,500 元為上限）；及

(b)　如住宿以外的安排有所更改，有關旅行代理商須按適用規定處理有關更改。

保險

2.80　持牌旅行代理商須就其提供或安排的遊學團或交流團，確保 ——

(a)　所有隨團工作人員受到相關工作保險的保障；

(b)　所有參與者受到綜合旅遊保險的保障；及

(c)　沒有相關保險保障的人士不可參加該團。

2.81　第 2.80(b)段所述的綜合旅遊保險的保障範圍，須包括醫療保障、個人意外保障、緊急支援等項目，而受保活動須涵蓋該團的所有活動（包括自費活動（外遊））。

2.82　如團費已包含第 2.80(b)段所述的綜合旅遊保險，有關旅行代理商須在該團出發前向參與者或參與者代表提供有關保險保障範圍的資料。

確認書

2.83　持牌旅行代理商須要求參與者或參與者代表簽署確認書，以示同意遊學團或交流團的行程表、預訂條款及細則及其他資料中列明的所有安排，以及承諾遵守有關旅行團的預訂條款及細則。

2.84　有關旅行代理商可於第 2.83 段所述的確認書上，要求取得參與者或參與者代表的授權，在遇到緊急事故時，代表參與者決定處理該緊急事故的方法。

隨團工作人員

2.85　持牌旅行代理商須確保每個遊學團或交流團有最少有一名持牌領隊[18]擔任隨團工作人員。

2.86　如遊學團或交流團乘坐兩輛或以上旅遊車，持牌旅行代理商須確保每輛旅遊車最少有一名持牌領隊擔任隨團工作人員，除非安排該團分乘不同旅遊車的目的，是使參與者與國際學生交流等原因。

其他

2.87　持牌旅行代理商如為遊學團或交流團安排自費活動（外遊），須確保參與者或參與者代表在出發前已選定欲參加的自費活動（外遊），並且簽署確認書及繳付相關費用。在出發後，該代理商不得加插任何自費活動或就自費活動（外遊）徵收任何費用。

18　有關領隊未必一定由該代理商委派。

2.88　持牌旅行代理商須將遊學團或交流團的服務費包含於團費內，以及不得向參與者或參與者代表徵收額外費用。

2.89　為免生疑問，第 2.69 段所述的不適用於外遊包團的規定，適用於遊學團及交流團的包團，而第 2.70 段不適用於遊學團及交流團的包團[19]。

票務

2.90　持牌旅行代理商如無法以原本議定的票價提供顧客指定的機票，須即時向有關顧客退回全部已繳付的款項，並且不得徵收任何手續費。

2.91　直接與顧客交易的持牌旅行代理商如已發出機票或作為機票憑據的證明給顧客，而該顧客已繳付機票的全部款項給該代理商，則該代理商及向該代理商提供機票的供應商，均不得單方面取消該機位預訂、使機票無效或申請機票退款等，除非該機票由航空公司取消。

機票連酒店套票

2.92　持牌旅行代理商須在顧客預訂機票連酒店套票的收據上，清楚述明該套票是「尚待確定」（subject to confirmation）還是「已經確定」（confirmed），或述明其他含義同樣清晰及準確的字眼。

2.93　在預訂的機票連酒店套票尚待確定的情況下 ——

(a)　持牌旅行代理商須與顧客協議一個確定日期，並在收據上述明該日期；

(b)　有關旅行代理商如無法在確定日期以原本議定的價錢提供該套票，須於該確定日期後的首個工作日起計的三個工作日內按適用規定退還顧客所繳付的款項，或

[19]　持牌旅行代理商在與有特殊需要的遊學團或交流團的包團的參與者訂立包團的協議時，須按他們的情況就該協議中的條款提供建議，使他們得到應有的保障。

於該期限內，為以信用卡繳付款項的顧客，向發卡機構提交退款申請，但無須按第 2.94(b)及(c)段的規定作出賠償；及

(c) 顧客預訂的日期，或有關旅行代理商與顧客協議的確定日期，無論是否定於出發前的七日內（見第 2.94(a)(i)段），該代理商均須遵守上述(a)及(b)分段的規定。

2.94 在預訂的機票連酒店套票已被確定的情況下 ——

(a) 持牌旅行代理商如無法為顧客安排已收取**全費或訂金**的套票，須 ——

(i) 最少在出發日期前七日（通知顧客及出發當日均不計）通知該顧客，否則須按以下(b)分段的規定處理；及

(ii) 於通知該顧客當日後的首個工作日起計的三個工作日內按適用規定退還該顧客所繳付的款項，或於該期限內，為以信用卡繳付款項的顧客，向發卡機構提交退款申請。

(b) 在不局限及額外於上述(a)(ii)分段的前提下，有關旅行代理商如沒有遵守上述(a)(i)分段的規定，須於通知顧客當日後的首個工作日起計的三個工作日內，賠償該套票費用的 15%（以港幣 1,000 元為上限）。即使顧客在出發前七日內預訂，該代理商亦須按此分段作出賠償。

(c) 在不局限及額外於上述(a)及(b)分段的前提下，有關旅行代理商如無法為顧客安排**已收取全費**的套票，須於通知該顧客當日後的首個工作日起計的三個工作日內，賠償該套票費用的 15%（以港幣 1,000 元為上限）。[20]

[20] 換言之，持牌旅行代理商如不遵守第2.94(a)(i)段所述的通知期限而且無法安排已收取全費的套票，須合共賠償有關套票費用的 30%（以港幣 2,000 元為上限）。

(d) 有關旅行代理商如因為迫不得已理由（外遊）而無法為顧客安排已預訂的套票，可無須按上述 (b)及(c)分段的規定作出賠償。

2.95 為免生疑問，以下規定不適用於機票連酒店套票 ——

(a) 第 2.30 至 2.40 段（關於非因迫不得已理由（外遊）取消外遊旅行團）；

(b) 第 2.41 至 2.58 段（關於因迫不得已理由（外遊）取消外遊旅行團）；及

(c) 第 2.59 至 2.62 段（關於取消保證出發的外遊旅行團）。

徵費

釋義

2.96 在第 2.97 至 2.114 段中 ——

(a) 在不局限《條例》第 138(1)條對「外遊費」的釋義的前提下，外遊費包括但不限於與旅程相關的費用：飛機乘客離境稅、保安費、簽證相關費用、旅遊保險費、燃油附加費、單人房附加費、增加床鋪的費用、早餐費等；及

(b) 「收據」指任何證明顧客已向持牌旅行代理商繳付外遊費的文件。

繳付徵費的責任

2.97 根據《條例》第 146(1)及 147(1)條，持牌旅行代理商負有法律責任，就該代理商已收取的每筆外遊費，分別 ——

(a) 向旅監局繳付徵費（旅監局徵費）；及

(b) 以徵費方式，向賠償基金供款（賠償基金徵費）。

2.98 根據《條例》第 146(2)及(3)及 147(2)及(3)條，上述徵費的款額，參照有關外遊費的某指明百分比而確定，而文化體育及旅遊局局長可藉在憲報刊登的公告，指明該等百分比。現時指明的百分比[21]為 ——

(a) 就旅監局徵費而言，0.15%；及

(b) 就賠償基金徵費而言，0%。

繳付徵費及發出收據

2.99 持牌旅行代理商使用電子印花徵費系統繳付徵費時，須輸入正確的外遊費金額及系統規定的其他資料。

2.100 持牌旅行代理商須就顧客繳付的外遊費發出載有與已繳付徵費有關的徵費印花的收據。

2.101 持牌旅行代理商須確保載於收據的徵費印花須清晰可見，其長闊比例須為 3.5 比 1 及大小為 7 厘米乘 2 厘米或以上。

2.102 持牌旅行代理商須於顧客繳付外遊費後的下一個工作日或之前，將載有相關徵費印花的收據或其副本以傳真、電郵、即時通訊軟件或其他電子方式等給予該顧客。

2.103 徵費印花收據須由直接售賣外遊服務組合給顧客，並直接向該顧客收取外遊費的持牌旅行代理商發給該顧客。

2.104 持牌旅行代理商須確保所有收據載有以下雙語字句，其字體不可小於同頁最小者：「*旅客必須取得徵費印花收據，方可獲得旅遊業賠償基金的保障。Travellers must obtain a receipt with a levy stamp to be protected by the Travel Industry Compensation Fund.*」。

---

21 旅監局將不時審視有關百分比。

2.105　持牌旅行代理商須在徵費印花收據或其附頁上，清楚述明每名購買外遊服務組合的顧客的全名，以確保該顧客可獲得旅遊業賠償基金的保障。

徵費退款

2.106　持牌旅行代理商在繳付徵費後，如發生外遊旅行團取消、顧客轉報另一個外遊旅行團等情況，可按旅監局指明的手續及方式提出申請徵費退款。

2.107　持牌旅行代理商須就每個徵費退款的申請，附上相關證明文件；證明文件不齊全的申請將不獲受理。

2.108　持牌旅行代理商如申請徵費退款，須於繳付徵費（以徵費印花上的日期作準）後的一年內，提出申請。如遇特殊情況，該代理商可就某筆徵費的退款限期向旅監局申請由一年延長至兩年，旅監局可決定是否同意或拒絕該代理商延長限期的申請。

向顧客收取徵費成本

2.109　持牌旅行代理商如向顧客收取徵費的部分或全部成本 ——

(a)　其收取的金額不得超過相關徵費的金額；

(b)　須在收據上述明該費用及金額，但不得標明是「徵費」、「印花徵費」、「levy」或其他含義相似的詞語，但可標明是「印花徵費的成本」、「印花成本」、「徵費成本」、「cost of levy」或其他類似的詞語；及

(c)　須在顧客繳付外遊費前，通知顧客其將收取徵費的部分或全部成本。

解釋旅遊業賠償基金的保障

2.110　持牌旅行代理商在銷售外遊服務組合時，須向顧客清楚解釋旅遊業賠償基金的保障範圍及相關細則（包括但不限於持牌旅行代理商在收取外遊費後，方有法律責任繳付徵費，而在徵費已被繳付的情況下顧客才可獲得該基金的保障）；或（如該代理商使用網站或任何其他通訊網絡平台與顧客交易）須讓顧客確認明白有關保障範圍及相關細則。

2.111　對於行程結束後才收取外遊費的旅遊產品，持牌旅行代理商須清楚告知顧客；或（如該代理商使用網站或任何其他通訊網絡平台與顧客交易）須讓顧客確認明白 ——

(a)　顧客如沒有在旅行團出發前支付外遊費，不會獲發徵費印花收據，因而不會受到該基金的保障，但顧客可選擇在出發前付款，從而受到該基金的保障；或

(b)　顧客可繳付部分外遊費並取得徵費印花收據，從而受到該基金的保障。

保障分次購買同一次旅程的服務或安排的顧客

2.112　持牌旅行代理商如向顧客銷售無須繳付徵費的外遊服務或安排，須將以下訊息告知顧客 ——

> 「*如果你日後將會或之前曾經從本公司購買一項外遊服務或安排，而該項服務或安排與現在計劃購買的外遊服務或安排關乎同一次旅程，請你屆時或現在通知我們，以便我們將那些服務及／或安排合併為外遊服務組合並繳付徵費，從而使你獲得旅遊業賠償基金的保障。*」

2.113　持牌旅行代理商須藉以下方式，將第 2.112 段所述的訊息告知顧客 ——

(a)　（如在實體店與顧客交易）在當眼處（例如擬與顧客簽訂的交易合約或單據上）展示有關訊息，並要求該顧客簽名確認知悉有關訊息；

(b)　（如使用網站或任何其他通訊網絡平台與顧客交易）在相關網頁或平台顯示有關訊息，並要求該顧客在有關網頁或平台確認知悉有關訊息；及

(c)　（如透過電話系統與顧客交易）加插載有有關訊息的口訊（例如預設語音訊息），並要求該顧客在有關電話系統確認知悉有關訊息。

2.114　持牌旅行代理商須妥善保存為遵從載於第 2.113 段的規定的紀錄為期不少於一年，以供旅監局查察。

不包括交通及住宿而在香港以外地方的活動

2.115　由於不包交通及住宿的活動不屬於外遊服務組合，所以顧客就有關活動支付的款項不是外遊費，而持牌旅行代理商無須為此繳付徵費，該顧客因而不受旅遊業賠償基金的保障。

2.116　為確保顧客清楚了解不包交通及住宿的活動的細節、性質及保障範圍，持牌旅行代理商在銷售該活動時，須在相關宣傳品、行程表、其他資料或收據中清楚述明，並在交易前通知顧客，該活動 ——

(a)　不受旅遊業賠償基金保障；及

(b)　是否將由持牌領隊跟隨。

提醒顧客購買旅遊保險

2.117　持牌旅行代理商在顧客預訂外遊服務或安排時，須提醒顧客自行購買旅遊保險的重要性，以及建議顧客所購買的保險的保障範圍應涵蓋旅程的所有活動。

2.118　如外遊旅行團團費已包括旅遊保險，持牌旅行代理商須向顧客提供有關保險的資料，以便顧客了解有關保險的保障範圍。

威迫購物（外遊）

2.119　持牌旅行代理商如安排外遊旅行團，該旅行代理商就關乎提供給該旅行團的任何購物行程，須採取一切合理的步驟以確保該旅行團的任何參與者 ——

(a)　不會因為騷擾、威迫手段的使用或不當影響的施加而被迫進入或留在任何商店；及

(b)　不會受制於威迫購物（外遊），不論是否在購物行程中。

不得遺棄外遊旅行團的參與者

2.120　持牌旅行代理商不得遺棄或威脅遺棄由該旅行代理商安排的外遊旅行團的任何參與者。

第 3 部：持牌旅行代理商發布宣傳品

一般指令

3.1　持牌旅行代理商無論在香港或香港以外任何地方發布的宣傳品，均須合法，而且不得發布載有虛假或誤導的陳述或資訊的宣傳品，或罔顧宣傳品載有的陳述或資訊是否真確或具誤導性。

3.2　持牌旅行代理商如在宣傳品上作任何聲稱（包括但不限於「第一」、「全港最佳」或「獨家」），須確保有關聲稱符合適用法律、規則及規例，包括但不限於載於《商品說明條例》（第 362 章）的相關規定。

3.3　持牌旅行代理商如宣傳所獲獎項，須於鄰接有關獎項的陳述的位置，清楚列明該獎項的頒發機構及評審期，而所採用的字體不能小於獎項名稱的一半。

3.4　根據《規例》第 11 條訂明的一般規定，持牌旅行代理商須在該旅行代理商或代表該旅行代理商以任何形式及以旅行代理商身分發布的任何宣傳品上，清楚顯明地註明 ——

(a)　持牌人的姓名或名稱，及業務名稱（如適用）；及

(b)　該旅行代理商的牌照號碼。

3.5　持牌旅行代理商不得在任何宣傳品中，提及任何其他持牌旅行代理商的名稱，除非事先得到有關代理商的書面同意。

3.6　持牌旅行代理商不得藉發布宣傳品，以明示或暗示方式攻擊或破壞其他競爭者、競爭產品或宣傳品的聲譽。

3.7　持牌旅行代理商不得在任何宣傳品內，提及其牌照的有效期或任何其他持牌旅行代理商的牌照的有效期。

3.8　持牌旅行代理商不得在未獲得旅監局的書面許可的情況下，發布載有旅監局的名稱或徽號的宣傳品。

外遊套票及機票宣傳品

3.9　如宣傳品上的產品為外遊服務及／或安排的組合，持牌旅行代理商須在宣傳品中述明該產品涵蓋的外遊服務及／或安排，否則不得在宣傳品中使用「套票」或其他含義相似的詞語描述該產品。

3.10　持牌旅行代理商須確保載於宣傳品中的機票價格（如有）為真實，並以成人價格為準。

3.11　持牌旅行代理商須在宣傳品中清楚述明機票價格是指單程機票或來回機票，同時列出有關航空公司的全名、簡稱或徽號。

3.12　如宣傳品載有機票成人價格以外的其他價格（包括但不限於學生、外籍家庭傭工、小童及嬰兒價格），持牌旅行代理商須根據第 3.11 段指明的方式在該宣傳品中清楚述明有關價格及資料，並（如果同一件宣傳品同時載有成人價格）與相對的成人價格並列展示，字體大小也須相同。

3.13　持牌旅行代理商須在宣傳品中關於機票價格的字句和條款及細則使用相同語言，但目的地和航空公司的全名及簡稱除外。

外遊旅行團宣傳品

3.14　持牌旅行代理商須在外遊旅行團的宣傳品中清楚述明價格、逗留期間，以及有關航空公司的全名、簡稱或徽號。該價格須以成人佔用半間雙人房，以及乘坐經濟機艙客位的標準計算；有別於上述標準者，須清楚述明。如該宣傳品載有有條件的優惠價格，該等優惠價格須與相對的非優惠價格並列（兩者的字體大小須相同），並須清楚述明優惠條件。

3.15　如外遊旅行團服務費的總金額高於該旅行團的團費，持牌旅行代理商須在該旅行團的宣傳品、行程表、預訂條款及細則或其他資料中述明該服務費的總金額，該總金額須與該旅行團的團費並列。該旅行團的宣傳品、行程表、預訂條款及細則或其他資料中述明該服務

費的總金額的字體（包括但不限於大小和顏色），須與述明該旅行團團費的字體相同。

3.16　就外遊旅行團涉及以下任何一個或多個情況而言，持牌旅行代理商須相應地在有關的宣傳品中清楚述明以下資料——

(a)　（如該旅行團不涉及往返香港的航班）首程航班起飛及／或回程航班抵達的地點；

(b)　（如該旅行團不涉及航空交通工具）所使用的交通工具；

(c)　（如該旅行團並非由香港出發）出發地點。

3.17　持牌旅行代理商須在免費外遊旅行團的宣傳品、行程表、預訂條款及細則或其他資料中，於靠近該旅行團的名稱處，以清晰易見的字體清楚述明：「*免費外遊旅行團參與者不受旅遊業賠償基金的保障*」。

第 4 部：持牌旅行代理商經營入境旅遊服務

適用於所有入境旅遊服務的指令

不可分判入境旅行團業務

4.1 持牌旅行代理商不得將入境旅行團業務，分判給任何沒有持有旅行代理商牌照的公司或人士。

合約

4.2 持牌旅行代理商須與內地及非內地的旅行代理商[22]以書面訂立服務合約。

4.3 就入境旅遊業界一般視為須盡的道義責任（例如：協助到港旅客在患病或發生意外後送院診治），儘管在有關合約未有述明，有關旅行代理商仍須在切實可行的範圍內履行有關道義責任。

徵收接待費用與提供接待服務的安排

4.4 在第 4.2 段所述的合約須清楚述明付款條款及期限。

4.5 除第 4.6 段另有規定外，如內地或非內地的旅行代理商在指定的期限前，沒有按合約的條款繳付費用，則持牌旅行代理商可在不違反有關合約的條款下終止有關交易，但須於有關旅行團預定抵港時間的 24 小時前，以書面通知該內地或非內地旅行代理商有關終止交易的決定，並將通知書副本提交旅監局備案。

---

[22] 除非另外述明，否則在第4.1至4.34段所述的內地／非內地的旅行代理商包括內地／非內地的非旅行代理商的單位。

4.6 如持牌旅行代理商同意內地或非內地旅行代理商在有關旅行團入境香港後才支付接待費用或任何應付而未付的款項，則於該旅行團入境後，該持牌旅行代理商即使未能收到有關費用或款項，也須提供該合約上述明的行程上的所有項目及活動，直至有關項目及活動完成為止。

住宿

4.7 持牌旅行代理商須確保第 4.2 段所述的合約，述明入境旅行團住宿地點的名稱及類別。

4.8 持牌旅行代理商如因迫不得已理由（入境）而需更改有關住宿，須確保住宿的標準不得低於原訂的住宿標準。

4.9 持牌旅行代理商須先獲得住宿地點或其他供應商的房間確認，方可接待入境旅行團。

4.10 持牌旅行代理商須向相關內地或非內地旅行代理商提交預訂房間的確認證明。

交通工具

4.11 持牌旅行代理商須確保在第 4.2 段所述的合約，述明入境旅行團所使用的交通工具。

4.12 持牌旅行代理商須確保任何用於接載到港旅客的車輛，不論是租用還是由其擁有，均已獲運輸署批准可提供接載有關旅客的服務。

食肆及膳食

4.13 持牌旅行代理商須確保在第 4.2 段所述的合約，述明所提供的餐膳次數及類別。

4.14 持牌旅行代理商揀選食肆時，須注重食肆的衞生條件。

行程及自費活動

4.15 在第 4.2 段所述的合約，須述明行程包括的旅遊景點，以及所徵收的費用是否已包括相關入場費及是否有自費活動。

4.16 持牌旅行代理商如直接或間接容許持牌導遊售賣自費活動予入境旅行團的參與者，須以書面向有關參與者提供關於該等自費活動的內容及收費的資料。有關旅行代理商須讓該旅行團的參與者自由選擇是否參加自費活動，並須為不參加該等自費活動的參與者提供適當安排。

4.17 除第 4.18 及 4.19 段另有規定外，持牌旅行代理商須安排完成行程上所列的景點，如因迫不得已理由（入境）取消或更改行程，須向相關內地或非內地旅行代理商及入境旅行團的參與者詳細解釋。

4.18 如非因迫不得已理由（入境）取消或更改行程而導致經營成本增加，持牌旅行代理商不得向入境旅行團的參與者收回增加的成本。

4.19 如因迫不得已理由（入境）取消或更改行程，以致經營成本增加的情況下，持牌旅行代理商可在不違反有關合約的條款的情況下，向入境旅行團的參與者收回成本實質增加的金額。

購物行程

4.20 持牌旅行代理商須確保在第 4.2 段所述的合約，述明所有購物行程的詳情。

4.21 持牌旅行代理商須按照有關合約安排購物行程，並只可安排入境旅行團的參與者光顧該旅行代理商已按行政計劃向旅監局有效註冊的商店[23]。

4.22 如入境旅行團的參與者在持牌旅行代理商指定或安排的註冊商店購物後有任何不滿，該旅行代理商須協助有關參與者辦理退款；如有關參與者對在旅遊車上所購買的紀念品或貨品感到不滿而要求退款，該旅行代理商須負責處理退款要求。

4.23 根據《規例》第 7 條訂明的牌照條件，就持牌旅行代理商代為獲取服務的入境旅行團而言，該旅行代理商 ——

(a) 須採取一切合理的步驟以保障該旅行團的任何參與者的安全和利益；

(b) 就關乎提供給該旅行團的任何購物行程，須採取一切合理的步驟以確保該旅行團的任何參與者 ——

(i) 不會因為騷擾、威迫手段的使用或不當影響的施加而被迫進入或留在任何商店；及

(ii) 不會受制於威迫購物，不論是否在購物行程中；及

(c) 在向該旅行團的參與者提供任何有關服務時，不得遺棄或威脅遺棄該旅行團的任何參與者。

4.24 根據《條例》第 6(3)(b)及(5)條，任何持牌旅行代理商並非按照對有關旅行代理商牌照施加的條件而經營旅行代理商業務，即屬犯罪 ——

(a) 一經循公訴程序定罪，可處第 6 級罰款及監禁兩年；或

[23] 為免生疑問，如旅監局暫停或撤銷某註冊商店的註冊，該商店不被視為已按行政計劃有效註冊。

(b) 一經循簡易程序定罪，可處第 3 級罰款及監禁六個月。

禁止徵收額外費用

4.25 除第 4.26 段另有規定外，就內地或非內地入境旅行團而言，持牌旅行代理商不得以任何形式，向該旅行團的參與者徵收或代他人徵收，或企圖徵收或企圖代他人徵收任何額外費用，但有關參與者因參加自費活動而需繳付的費用則除外。

4.26 就非內地入境旅行團而言，持牌旅行代理商可按組織該旅行團的非內地旅行代理商的指示向該旅行團的參與者徵收額外費用。

與持牌導遊相關事宜

4.27 持牌旅行代理商須採取一切切實可行的措施，確保所指派的持牌導遊遵守旅監局發出的相關指令。

4.28 如有指定導遊服務費由入境旅行團的參與者支付，持牌旅行代理商須確保有關內地或非內地旅行代理商在與有關參與者訂立的合約或發給有關參與者的宣傳單張上，述明有關服務費。

4.29 持牌旅行代理商須向每名持牌導遊提供職務清單[24]，列明該導遊的職務和責任。

4.30 持牌旅行代理商指派持牌導遊執行導遊職務前，須與該導遊訂立服務協議[25]，述明該代理商 ——

(a) 須支付服務報酬給該導遊；

---

24 有關職務清單的參考樣本可於旅監局網站下載。

25 有關服務協議的參考樣本可於旅監局網站下載。

(b) 不得要求該導遊承擔或不合理地墊支接待入境旅行團的任何費用；及

(c) 不得拖欠該導遊已墊支的費用。

自由作業導遊工作保險

4.31 在 4.32 至 4.34 段中，「自由作業導遊」指符合以下條件的導遊：

(a) 持牌導遊被持牌旅行代理商指派，為入境旅行團擔任導遊；及

(b) 該導遊不受《僱員補償條例》（第 282 章）的保障。

4.32 除第 4.33 段另有規定外，持牌旅行代理商如指派自由作業導遊執行導遊職務，須 ——

(a) 採取切實可行步驟，確保該導遊在香港執行所獲指派的導遊職務期間的任何時間，獲提供導遊工作保險的保障；及

(b) 按載於《指令》附件 4 的條款，提供保費津貼或為該導遊提供導遊工作保險的保障。

4.33 第 4.32 段不適用於以下情況 ——

(a) 該導遊只是因為年齡而無法受到導遊工作保險的保障；或

(b) 該團的參與者超過半數為本地居民。

4.34 為免生疑問，自由作業導遊如在沒有導遊工作保險的保障下執行持牌旅行代理商所指派的導遊職務，不會違反第 4.32 段的規定。

只適用於內地入境旅行團的指令

與組織內地入境旅行團的單位訂立包含指明要點的合約

4.35 持牌旅行代理商接待內地入境旅行團前，須與組織有關旅行團的單位訂立合約。該合約須包含載於《指令》附件 5 的所有適用要點。

4.36 如旅監局向有關旅行代理商發出書面通知，要求該代理商提交第 4.35 段所述的合約，該代理商須由該通知日期起計兩個工作日內（通知當日不計）向旅監局提交該合約。

膳食安排

4.36A 持牌旅行代理商如提供餐膳予內地入境旅行團參與者，須向食肆事先預約及確認用膳的時間，而預約的用膳時段不得少於 30 分鐘。

4.36B 有關旅行代理商須按第 4.36A 段所述的預約時間安排有關參與者於已預約的食肆用膳，協調於有關食肆用膳的參與者上落旅遊車及進出有關食肆的安排，以及協助或指示其導遊協助維持有關參與者等候進出食肆時的秩序。在任何情況下，持牌旅行代理商須採取一切合理的步驟以確保參與者上落旅遊車及進出有關食肆的秩序良好。

向內地入境旅行團的參與者派發行程表

4.37 持牌旅行代理商如接待內地入境旅行團，須於該旅行團抵達香港後，立即經持牌導遊向每一名該旅行團 12 歲或以上的參與者派發行程表。

4.38 有關旅行代理商須確保第 4.37 段所述的行程表印在 A4 大小的紙上，並包括以下(a)至(e)分段的所有內容 ——

(a) 一般資料

(i) 該代理商的名稱、地址及電話號碼，以及該代理商聯絡人的姓名及聯絡電話號碼；

(ii) 該旅行團的名稱及團號；

(iii) 該旅行團的抵港及離港日期；

(iv) 接待該旅行團的持牌導遊的姓名、導遊牌照號碼及聯絡電話號碼；

(v) 內地旅行代理商／內地的非旅行代理商的名稱及電話號碼；

(b) 行程內容

(i) 行程中的膳食、住宿、交通、遊覽、娛樂等詳細資料，以及該旅行團將前往購物的每間註冊商店的名稱及於每間商店逗留的時間；

(ii) 行程中並非由該代理商負責的任何項目（如有）的詳細資料；

(c) 收費項目

(i) 所有自費活動的收費、服務費及任何其他收費項目的詳細資料；

(d) 旅行團參與者須知

(i) 旅行團參與者的權利、責任和保障等資料，其中須包含下列引號中的字句：

「*根據香港的旅遊業監管局規定 ——*

1. 凡經香港的持牌旅行代理商安排到註冊商店購物的入境旅行團的參與者，持牌導遊不得強迫有關參與者購物，也不得強留有關參與者

在註冊商店內。有關參與者如對所購貨品不滿，並於購買日起計六個月內提出退款要求，可獲『內地入境旅行團註冊商店行政計劃』的保障（須憑單據正本辦理退款手續，有關貨品須沒有損壞，亦沒有因使用而導致的損耗，方可獲全數退回貨款）；

2. 入境旅行團的參與者可自由選擇是否參加自費活動，對於不參加自費活動的參與者，香港的持牌旅行代理商須提供適當安排；

3. 持牌導遊不得以香港特別行政區政府或任何機構的名義，向入境旅行團的參與者兜售紀念品等物品或作宣傳或推廣用途，除非事先取得香港特別行政區政府或有關機構的書面許可；

4. 持牌導遊不得扣起或取去入境旅行團的參與者的旅遊證件，除非有關行為出於正當原因而且所持續的時間合理。」

(e) 相關熱線

(i) 旅遊業監管局熱線：(852) 3698 5900；

(ii) 消費者委員會熱線：(852) 2929 2222；及

(iii) 香港旅遊發展局熱線：(852) 2508 1234。

4.39 有關旅行代理商須於第 4.37 段所述的行程表上，清楚以「行程表」三字為標題；「行程表」三字下須述明「*請保留此行程表以保障權益*」，此句下須以清晰可見並且不小於 12 號字體印出第 4.38(d) 段的引號中的字句及第 4.38(e) 段所述的相關熱線。

4.40 有關旅行代理商須指示有關導遊於派發行程表時，向該旅行團的參與者讀出 ——

(a) 「*請保留此行程表以保障權益*」的字句；

(b) 第 4.38(a)(i) 段所述的代理商的名稱；

(c) 第 4.38(a)(iv) 段所述的導遊的姓名；

(d) 第 4.38(b) 段所述的行程內容；

(e) 第 4.38(c)(i) 段所述的收費項目；

(f) 第 4.38(d)(i) 段的引號中的字句；及

(g) 第 4.38(e) 段所述的相關熱線。

指派同一名持牌導遊全程接待內地入境旅行團

4.41 除第 4.42 及 4.43 段另有規定外，持牌旅行代理商須指派同一名接待導遊，為同一個內地入境旅行團全程在香港的期間（除自由活動的時間外）提供接待服務。

4.42 持牌旅行代理商可指派接關導遊在入境口岸迎接內地入境旅行團，並將該旅行團帶至行程表上的第一個景點[26]，然後交給接待導遊。

4.43 持牌旅行代理商如欲以多於一輛車接載同一個內地入境旅行團，該代理商須將每輛車上的旅客視為一個內地入境旅行團，並按第 4.41 段的規定於每輛車分別指派一名接待導遊，以及遵守所有相關指令。

4.44 為免生疑問，持牌旅行代理商所指派的接待導遊及接關導遊（如有），必須為持牌導遊。

---

[26] 接關導遊須於有關旅行團遊覽第一個景點前，將該旅行團交給有關接待導遊。

4.45 接待導遊及接關導遊（如有）均須由持牌旅行代理商直接指派。

4.46 持牌旅行代理商不得在欠缺充分理由下，更改原先指派的接待導遊或接關導遊（如有）。

與接待內地入境旅行團的持牌導遊訂立服務協議

4.47 持牌旅行代理商在指派持牌導遊接待內地入境旅行團前，須與該導遊訂立載於《指令》附件 6 的服務協議。

4.48 有關旅行代理商與有關導遊在已訂立第 4.47 段所述的服務協議外，可另外訂立附加協議，但該附加協議的條款不得與《條例》、《規例》或旅監局發出的指令有所牴觸。

4.49 持牌旅行代理商如違反第 4.47 段所述的服務協議內的以下條款，將被視作違反《指令》：

(a) 第 3 段（關乎有關旅行代理商向有關導遊支付的服務報酬）；及

(b) 第 14 段（關乎向旅監局提交有關旅行代理商與有關導遊所訂立的服務協議）。

登記內地入境旅行團

適用於所有內地入境旅行團的登記規定

4.50 持牌旅行代理商如有意登記將會接待的內地入境旅行團，須先向旅監局申請設立內地入境旅行團登記帳戶，並申請登記擬用於登記內地入境旅行團的電郵地址。[27]

---

[27] 申請設立內地入境旅行團登記帳戶的表格可於旅監局網站下載（表格編號：F-MIT-001C）：https://www.tia.org.hk/tc/compliance/registration-of-

4.51 持牌旅行代理商須將接待的每個內地入境旅行團，按第 4.52 至 4.62 段及載於《指令》附件 7 指明的方式，向旅監局登記，並在適用情況下，向旅監局繳付登記費。

4.52 持牌旅行代理商須使用指明的電子表格[28]，並按照載於該等表格的指示，登記內地入境旅行團及（如有需要）修改有關資料。

4.53 根據《條例》第 32 條及《規例》第 25 條，就經營內地入境旅行團業務的持牌旅行代理商而言 ——

(a) 該旅行代理商代為獲取服務的每個內地入境旅行團所須繳付的登記費，為該旅行團每位參與者港幣 4 元；及

(b) 登記費須在該旅行代理商開始為該旅行團代為獲取服務前，向旅監局繳付。

4.54 持牌旅行代理商向旅監局登記內地入境旅行團後，除非因迫不得已理由（入境）或有合理辯解，否則不得更改任何已登記的安排。該旅行代理商如因迫不得已理由（入境）或有合理辯解而需更改 ——

(a) 已登記的接待導遊或接關導遊（如有）；或

(b) 已登記的住宿（更改後的住宿標準不得低於原來的住宿標準），

須在作出更改後立即以指明的電子表格[29]通知旅監局。

---

mainland-inbound-tour-groups/reference-guidelines-and-relevant-forms.html。

[28] 登記內地入境旅行團及修改已登記資料的電子表格的超連結為：https://inbreg.tia.org.hk/tour_registration/#/booking，或由旅監局不時於相關網頁公布的超連結。

[29] 該電子表格的超連結為：

4.55 有關旅行代理商須在電子表格上登記兩名負責人[30]，而該兩人均不得為該表格上的接待導遊或接關導遊（如有）。如有關旅行團發生事故，有關旅行代理商須確保最少有一名負責人到場處理。

4.56 有關旅行代理商須在電子表格上填寫已向旅監局登記並獲批准的電郵地址，向旅監局提交電子表格及相關文件，並且須保留相關內地入境旅行團的資料及文件最少一年，以供旅監局查核。

登記內地入境旅行團（一般）的適用規定

4.57 就持牌旅行代理商接待的每個內地入境旅行團（一般）而言，該代理商須於有關旅行團的預計抵達香港或預計為有關旅行團獲取服務的最少 24 小時前，以第 4.52 段指明的電子表格登記。

4.58 有關旅行代理商向旅監局提交電子表格時，須按載於《指令》附件 7 指明的方式繳付登記費，並須上載（如適用）有關並只限於該內地入境旅行團（一般）的住宿證明。

登記內地入境旅行團（一日）的適用規定

4.59 就持牌旅行代理商接待的每個內地入境旅行團（一日）而言，該代理商須於有關旅行團抵達香港或預計為有關旅行團獲取服務的最少 24 小時前，以第 4.52 段指明的電子表格登記。

4.60 有關旅行代理商向旅監局提交電子表格時，須按載於《指令》附件 7 指明的方式繳付登記費。

---

https://inbreg.tia.org.hk/tour_registration/#/booking，或由旅監局不時於相關網頁公布的超連結。

[30] 如該旅行代理商為公司／合夥／以獨資經營人身分經營業務的個人，兩名負責人的其中一人須分別為董事／合夥人／該名個人，另一人須為僱員、或分別為董事／合夥人／該名個人。

登記內地入境旅行團（非旅行代理商）的適用規定

4.61 就持牌旅行代理商接待的每個內地入境旅行團（非旅行代理商）而言，該旅行代理商須於有關旅行團的預計抵達香港或預計為有關旅行團獲取服務的最少 24 小時前，以第 4.52 段指明的電子表格登記。

4.62 有關旅行代理商向旅監局提交電子表格時，無須繳付登記費，但須上載（如適用）有關並只限於該內地入境旅行團（非旅行代理商）的住宿證明。

第 5 部：持牌領隊

一般指令

5.1　持牌領隊須時刻注意專業操守，本著熱誠服務的精神，嚴格遵守以下原則 ——

(a)　具備優秀的專業素養與操守，以維護所屬持牌旅行代理商及出外旅遊業整體的形象和聲譽；

(b)　熟習和遵守載於本部的指令，以及所有與持牌領隊工作有關的法律、規則及規例；及

(c)　認清持牌領隊的責任，以誠實和公平的方式提供高水平的服務。

5.2　持牌領隊須採取一切合理的步驟以保障外遊旅行團的任何參與者的安全和利益。

持牌領隊的專業操守

優良服務

5.3　持牌領隊在旅程中須竭盡所能為外遊旅行團的參與者服務。

職業道德

5.4　持牌領隊須堅守職業道德。

5.5　持牌領隊履行職務時 ——

(a)　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，並且盡力維護外遊旅行團的整體利益；

(b) 須不論外遊旅行團的參與者的年齡、性別、體格狀況、信仰、種族、國籍等，公平和耐心地對待所有外遊旅行團的參與者；

(c) 須向外遊旅行團的參與者提供正確和有事實依據的資料，如有需要，須向有關機構（例如政府機關、保險公司、旅遊局等）求證；

(d) 須尊重到訪地的風俗習慣；

(e) 為保障外遊旅行團的參與者的健康及保持旅途上空氣清新，不可在有關參與者面前吸煙；

(f) 為免影響執勤時的判斷和專注力，工作之前及期間不可飲酒或賭博；

(g) 不可向外遊旅行團的參與者推薦或推銷藥物或任何違法物品；及

(h) 不可沒收、扣押或恐嚇沒收、扣押外遊旅行團的參與者的旅遊證件。

專業形象

5.6 持牌領隊須衣著得體，在工作期間須隨身攜帶領隊卡[31]，並須在外遊旅行團出發集合時將領隊卡佩戴於襟前，以確立專業形象。

外遊旅行團參與者的安全

5.7 持牌領隊凡事須以外遊旅行團的安全為先，並適當地提醒旅行團參與者小心財物，以及注意飲食、交通、住宿、觀光和參加活動時的安全。

5.8 如發生意外，持牌領隊須儘快安排受傷的外遊旅行團參與者接受治療、聯絡保險公司（如有關參與者已購買旅遊保險）、安排緊

[31] 或由香港旅遊業議會發出的有效領隊證。

急救援服務（如有需要），以及向所屬持牌旅行代理商報告。如意外涉及第三者責任問題，須向當地警方報案。

5.9　如外遊旅行團的參與者生病，持牌領隊須儘快協助安排患病者就醫及聯絡保險公司（如有關參與者已購買旅遊保險），並因應情況決定是否向所屬持牌旅行代理商報告。如有關旅行團有眾多參與者生病或可能涉及第三者責任問題，有關領隊須向所屬旅行代理商報告及／或向當地警方報案。

5.10　如服務提供者的當地工作人員向外遊旅行團的參與者講解有關安全的事宜，持牌領隊須採取合理步驟確保不諳講解語言的參與者得悉有關安全事宜。

服務承諾

5.11　持牌領隊須按照所屬持牌旅行代理商的行程安排及旅遊服務合約的內容，向外遊旅行團的參與者提供高水平的服務。未經旅行團的參與者及所屬持牌旅行代理商同意，持牌領隊不得擅自更改旅行團的行程安排（包括增加或刪減任何項目）。如有關行程安排在緊急或特別情況下需作出更改，持牌領隊須向旅行團的參與者清楚交代原因，以及儘快向所屬持牌旅行代理商報告。

合作精神

5.12　持牌領隊須與當地導遊、旅遊車司機等工作夥伴，以及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。

尊重同業

5.13　持牌領隊不得詆譭同業。

服務費

5.14　持牌領隊須遵守旅監局及所屬持牌旅行代理商發出的有關徵收服務費的指令及／或規定。

5.15　持牌領隊不得強迫外遊旅行團的參與者支付服務費，也不得因有關參與者少付或不支付服務費而影響其服務水平。

自費活動（外遊）

5.16　持牌領隊須遵守旅監局及所屬持牌旅行代理商發出的、有關安排自費活動（外遊）的指令及／或規定。

5.17　持牌領隊不得強迫外遊旅行團的參與者參加自費活動（外遊）。

5.18　持牌領隊安排自費活動（外遊）前，須確保外遊旅行團的參與者明白各項活動的內容、所需時間、收費、安全和責任問題。

5.19　外遊旅行團進行自費活動（外遊）期間，持牌領隊須按所屬持牌旅行代理商的指示，為不參加自費活動（外遊）的參與者作出安排。

購物行程

5.20　持牌領隊不得提供不實資料誤導外遊旅行團的參與者購物，也不得因有關參與者拒絕購物而影響其服務態度。

5.21　持牌領隊如向外遊旅行團提供服務，該領隊就關乎提供給該旅行團的任何購物行程，須採取一切合理的步驟以確保該旅行團的任何參與者 ——

(a)　不會因為騷擾、威迫手段的使用或不當影響的施加而被迫進入或留在任何商店；及

(b) 不會受制於威迫購物（外遊），不論是否在購物行程中。

不得遺棄外遊旅行團的參與者

5.22 持牌領隊不得遺棄或威脅遺棄由該領隊所屬持牌旅行代理商安排的外遊旅行團的任何參與者。

禁止因中途離開外遊旅行團而徵收費用

5.23 持牌領隊不得在任何時間、以任何形式因外遊旅行團的參與者中途離開外遊旅行團而向其索取或徵收費用。

遵守法律

5.24 持牌領隊須遵守香港及到訪地的法律，並協助外遊旅行團的參與者了解及遵守該等法律。

不可非法索取及接受利益

5.25 持牌領隊須遵守《防止賄賂條例》，包括不得在無合法權限或合理辯解的情況下，提供、索取及／或接受任何利益。

利益衝突

5.26 持牌領隊須避免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持牌旅行代理商報告。

機密及個人資料

5.27 持牌領隊須遵守《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）的相關規定，如未經外遊旅行團的參與者授權，不得披露其個人資料。

5.28　持牌領隊未經所屬持牌旅行代理商授權，不得向任何人披露該代理商視為機密的資料。

5.29　有權接觸、管有或負責管理第 5.27 或 5.28 段所述資料的持牌領隊，在任何時間須確保有關資料的安全，並防止有關資料被濫用或不當使用。

第 6 部：持牌導遊

一般指令

6.1 持牌導遊須時刻注意專業操守，嚴格遵守以下原則 ——

(a) 盡力以誠實而公平的方式提供高水平的服務；

(b) 熟習和遵守載於本部的指令，以及所有與持牌導遊工作有關的法律、規則及規例；及

(c) 認清持牌導遊的職責，要具備為香港旅遊業的發展作出貢獻的使命感。

持牌導遊的專業操守

優良服務

6.2 持牌導遊須竭盡所能，按照行程表的內容，向入境旅行團的參與者提供高水平的服務。

6.3 持牌導遊未經入境旅行團的參與者及所屬持牌旅行代理商同意，不得擅自更改行程。

6.4 持牌導遊如在緊急或特別情況下需要更改行程，須事先獲得所屬持牌旅行代理商的確認，同時須向入境旅行團的參與者清楚說明原因。

職業道德

6.5 持牌導遊須堅守職業道德。

6.6 持牌導遊接待入境旅行團時 ——

(a) 須盡責盡力、誠懇親切有禮、服務週到；

(b) 須言行謹慎、態度客觀；

(c) 須熟習香港知識；

(d) 須向該團的參與者提供正確的資料；

(e) 須尊重該團的參與者的信仰、風俗和生活習慣；

(f) 須準時執行每項任務；

(g) 在該團的參與者面前不可吸煙，在工作期間不可飲酒；

(h) 在工作期間不可賭博；

(i) 不可擅自販賣或介紹該團的參與者購買違例物品；及

(j) 不得扣起或取去，或企圖扣起或取去該團的參與者的旅遊證件，除非有關行為出於正當原因而且所持續的時間合理。

專業形象

6.7 持牌導遊須衣著得體，在工作期間，須於襟前佩戴導遊卡[32]，以確立專業形象。

入境旅行團參與者的安全

6.8 持牌導遊須適當地提醒入境旅行團參與者注意安全。

---

[32] 或由香港旅遊業議會發出的有效導遊證。

6.9　如發生意外或入境旅行團的參與者感到身體不適，持牌導遊須盡力協助安排有關參與者接受即時診治，並立刻向所屬持牌旅行代理商報告，要求協助；如有需要，向警方報案。

合作精神

6.10　持牌導遊須與隨團領隊、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。

推動旅遊業的發展

6.11　為確保香港旅遊業可持續蓬勃發展，持牌導遊須 ——

(a)　保障香港旅遊業的聲譽；

(b)　鼓勵入境旅行團的參與者協力保護香港的旅遊資源，例如：文化古蹟、自然生態、景點設施，並且保持公共衞生和公眾場所的秩序等；及

(c)　身兼旅遊大使，在工作中積極推介香港旅遊業和宣傳香港，為香港的經濟利益而努力。

行程表

6.12　持牌導遊須按所屬持牌旅行代理商的指示 ——

(a)　於內地入境旅行團抵達香港後，向每一名內地入境旅行團 12 歲或以上的參與者派發第 4.37 段所述的行程表；及

(b)　向有關參與者派發行程表時，讀出第 4.40 段所述的內容。

服務費

6.13　持牌導遊不得以任何方式強行向入境旅行團的參與者徵收服務費，亦不得因有關參與者少付或不付服務費而顯示不滿，不盡力提供、甚或不提供服務。

6.14　持牌導遊須遵守所屬持牌旅行代理商有關徵收服務費的規定，不得以欺詐手段徵收服務費。

自費活動

6.15　持牌導遊只可安排所屬持牌旅行代理商認可的自費活動。

6.16　持牌導遊不得強迫入境旅行團的參與者參加自費活動（包括藉群眾壓力，或令有關參與者在無可選擇的情況下參加），須讓有關參與者自由選擇是否參加有關活動。

6.17　安排自費活動前，持牌導遊須向入境旅行團的參與者清楚說明有關活動的內容、收費、安全和責任問題。

6.18　持牌導遊須按照所屬持牌旅行代理商的指示，為不參加自費活動的入境旅行團的參與者作適當安排。

6.19　持牌導遊在工作期間，不得從事任何未經所屬持牌旅行代理商同意的活動。

膳食安排

6.19A　如持牌旅行代理商提供餐膳予內地入境旅行團參與者，被該代理商指派接待該旅行團的持牌導遊須按該代理商的指示，安排該旅行團的參與者按該代理商所預約的時間到已預約的食肆用膳，協調於有關食肆用膳的參與者上落旅遊車及進出有關食肆的安排，以及協助維持有關參與者等候進出食肆時的秩序。在任何情況下，有關持牌導

遊須採取一切合理的步驟以確保參與者上落旅遊車及進出有關食肆的秩序良好。

購物行程

6.20　持牌導遊須確保入境旅行團的參與者明瞭他們所享有的消費權益，包括 ——

(a)　購物或不購物的權利；

(b)　獲得產品及服務的資訊的權利；

(c)　選擇產品及服務的自由；及

(d)　作出投訴及要求更換或退款的權利。

6.21　持牌導遊只可安排入境旅行團的參與者前往所屬持牌旅行代理商指定的註冊商店購物，有關商店須已事先由有關旅行代理商按行政計劃向旅監局有效註冊，並承諾有關參與者於購買貨品後如有不滿，可按內地團行政計劃於六個月內或按非內地團行政計劃於 14 日內將貨品交還，以辦理百分百退款手續。持牌導遊於安排入境旅行團前往有關商店購物前，須將內地團行政計劃的六個月或非內地團行政計劃的 14 日百分百退款保障的資料，通知有關旅行團的參與者。

6.22　根據《規例》第 10 條訂明的牌照條件，就持牌導遊提供導遊服務的入境旅行團而言，該導遊 ——

(a)　須採取一切合理的步驟以保障該旅行團的任何參與者的安全和利益；

(b)　就關乎提供給該旅行團的任何購物行程，須採取一切合理的步驟以確保該旅行團的任何參與者 ——

(i)　不會因為騷擾、威迫手段的使用或不當影響的施加而被迫進入或留在任何商店；及

(ii)　不會受制於威迫購物，不論是否在購物行程中；及

(c) 在向該旅行團的參與者提供任何有關服務時，不得遺棄或威脅遺棄該旅行團的任何參與者。

6.23 根據《條例》第 39(3)及(5)條，任何持牌導遊並非按照對有關牌照施加的條件而行事，即屬犯罪 ——

(a) 一經循公訴程序定罪，可處第 5 級罰款及監禁一年；或

(b) 一經循簡易程序定罪，可處第 2 級罰款及監禁三個月。

6.24 如入境旅行團出現威迫購物的情況，持牌導遊須向相關執法部門及旅監局舉報，並在合理可行的情況下制止。

6.25 持牌導遊不得因入境旅行團的參與者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。

6.26 如入境旅行團的參與者感到身體不適，持牌導遊須依照有關參與者的意願，即時安排有關參與者離開商店或於其他合適地點休息。如有需要，該導遊須盡快安排有關參與者就醫或召喚救護車。

6.27 持牌導遊不得以香港特別行政區政府或任何機構的名義，向入境旅行團的參與者兜售紀念品等物品或作宣傳或推廣用途，除非事先取得香港特別行政區政府或有關機構的書面許可。

額外費用

6.28 除第 6.29 段另有規定外，就內地或非內地入境旅行團而言，持牌導遊不得以任何形式，向該團的參與者徵收或代他人徵收，或企圖徵收或企圖代他人徵收任何額外費用，除有關參與者因參加自費活動而需繳付的費用外。

6.29 就非內地入境旅行團而言，持牌導遊可按所屬持牌旅行代理商轉述組織該團的非內地旅行代理商的指示向該團的參與者徵收額外費用。

與持牌旅行代理商訂立的服務協議

6.30　就持牌導遊與持牌旅行代理商所訂立的載於《指令》附件 6 的服務協議而言，如有關導遊違反該服務協議內的第 13 段（關乎向旅監局提交有關旅行代理商與有關導遊所訂立的服務協議），將被視作違反《指令》。

申報與註冊商店的關連

6.31　在第 6.32 至 6.33 段中，「指明親屬」指父母、配偶、子女、兄弟姊妹。

6.32　如持牌導遊屬於以下情況，須以載於《指令》附件 15 的表格向旅監局申報 ——

(a)　該導遊部分或全資擁有任何註冊商店，或為任何註冊商店的董事；

(b)　該導遊的指明親屬部分或全資擁有任何註冊商店，或為任何註冊商店的董事。

6.33　如有關導遊按第 6.32 段向旅監局申報後，申報的狀況出現任何變更後，該導遊須於變更後的 14 日內（出現變更當日不計）以書面通知旅監局。

遵守法律

6.34　持牌導遊須遵守香港的法律，並協助入境旅行團的參與者了解及遵守。

不可非法索取及接受利益

6.35　持牌導遊須遵守《防止賄賂條例》，包括不得在無合法權限或合理辯解的情況下，提供、索取及／或接受任何利益。

利益衝突

6.36　持牌導遊須避免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持牌旅行代理商報告。

機密及個人資料

6.37　持牌導遊須遵守《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）的規定，未經入境旅行團的參與者授權，不得披露其個人資料。

6.38　持牌導遊未經所屬持牌旅行代理商授權，不得向任何人披露該代理商視為機密的資料。

6.39　有權接觸、管有或負責管理第 6.37 及 6.38 段所述資料的持牌導遊，任何時間均須確保有關資料的安全，並防止有關資料被濫用或不當使用。

附件

附件 1： 持牌旅行代理商與註冊商店關連申報表格

附件 2： 自由作業領隊工作保險的基本標準、計算保費津貼的方式及全年保費基準

附件 3： 因迫不得已理由（外遊）取消外遊旅行團而徵收退票費所需文件

附件 4： 自由作業導遊工作保險的基本標準、計算保費津貼的方式及全年保費基準

附件 5： 持牌旅行代理商與內地旅行代理商訂立合同的要點

附件 6： 持牌旅行代理商與接待內地入境旅行團的持牌導遊訂立的服務協議

附件 7： 登記內地入境旅行團的指明方式

附件 8： 已刪除

附件 9： 已刪除

附件 10： 已刪除

附件 11： 已刪除

附件 12： 已刪除

附件 13： 持牌導遊與註冊商店關連申報表格

附件 1：持牌旅行代理商與註冊商店關連申報表格

致：旅遊業監管局（旅監局）

持牌旅行代理商名稱：	
旅行代理商牌照號碼：	
獲授權代表姓名：	
職位：	
聯絡電話：	
聯絡電郵：	

本人為上述持牌旅行代理商的獲授權代表，現申報本公司的指明人士[1]或指明人士的公司，及／或指明人士的指明親屬[2]或指明人士的指明親屬的公司，部分或全資擁有以下註冊商店，或為以下註冊商店的董事：

註冊商店名稱	本公司的下列指明人士或指明人士的公司，及／或指明人士的指明親屬或指明人士的指明親屬的公司，部分或全資擁有左欄的註冊商店	本公司的下列指明人士或指明人士的公司，及／或指明人士的指明親屬或指明人士的指明親屬的公司，為最左欄的註冊商店的董事

1 「指明人士」指股東、合夥人、獨資經營者、董事及／或獲授權代表。

2 「指明親屬」指父母、配偶、子女、兄弟姊妹。

本公司及本人明白並同意，旅監局可按其認為適當的任何方式（包括在其網站）公開本公司及本人申報的資料。

本人簽署：	
公司印章：	
日期：	

附件 2：自由作業領隊工作保險的基本標準、計算保費津貼的方式及全年保費基準

1. 自由作業領隊工作保險（「領隊工作保險」）須保障持牌領隊為持牌旅行代理商在香港以外的地方執行領隊職務期間的任何時間，包括旅程期間的私人時間及休息時間，以及因領隊職務所需，沒有佩戴安全帶而在旅遊車上站立、工作及走動，或在馬路上協助外遊旅行團的參與者上車下車或搬運行李的情況。

2. 在受保期內，領隊工作保險的條款不得對旅程次數設限（屬單次旅程保險的領隊工作保險除外）；領隊工作保險的受保地區為香港以外地方。

3. 領隊工作保險的保障範圍須涵蓋以下每項基本保障範圍 ——

	保障項目 **（除非另外述明，否則適用於意外及疾病）**	**賠償金額上限不少於下列金額（除非另外述明，否則以每名受保人的每個受保旅程作準）**
(1)	**醫療保障**	
	醫療費用	港幣500,000元
	住院現金津貼（香港以外）	港幣5,000元 （每個受保期）
(2)	**緊急支援**	
	緊急醫療運送	實際費用
	遺體運送返港	實際費用
	入院保證金	港幣39,000元
	近親探望	最少1張來回經濟客位機票、船票等票，以及實際住宿費用每日港幣700元（日數上限不少於5日）

(3)	**個人意外**（適用於身故或永久傷殘）	
	乘坐公共交通工具或遇劫時發生的意外	港幣600,000元*
	其他意外	港幣400,000元*
	燒傷保障	港幣200,000元
(4)	**入息保障**（只限意外，適用於回港後暫時無法執行領隊職務的情況）	港幣2,000元 （每個受保期）
(5)	**身故恩恤金**	港幣10,000元
(6)	**殮葬費用**（只限意外）	港幣5,000元

* 每張保單合共賠償不少於 1 次。

4. 計算領隊工作保險的保費津貼的方式，以同一個外遊旅行團作準。如外遊旅行團的日數是 ——

(a) 3 日或 3 日以下，津貼額 = 1 日保費 × 7；

(b) 4 日至 14 日，津貼額 = 1 日保費 × 14；及

(c) 15 日或 15 日以上，津貼額 = 1 日保費 × 外遊旅行團的日數。

5. 計算外遊旅行團的日數時，以持牌領隊因執行領隊職務而實際離開香港及實際返抵香港的時間作準；不足一日也當一日處理。

6. 1 日保費 = 載於第 7 段的全年保費基準 ÷ 365。

7. 領隊工作保險的全年保費基準為港幣 690 元[1]。

8. 旅監局將每兩年調查市場上受保地區為全球（香港除外）的領隊工作保險的保費；如根據該市場調查，有關保費與載於第 7 段的領隊工作保險的全年保費基準有差異，旅監局將調整領隊工作保險的

[1] 經市場調查後，旅監局於 2025 年 7 月決定，有關全年保費基準將維持不變。

全年保費基準至相關保費中的最低者。除非旅監局另外修訂第 7 段或另行通知持牌旅行代理商，否則此全年保費基準一直有效。

附件 3：因迫不得已理由（外遊）取消外遊旅行團而徵收退票費所需文件

為施行《指令》第 2.46 段，以下指明資料須列印在有關持牌旅行代理商的信紙上 ——

(a) 服務供應商名稱（如涉及代訂機構，亦須同時述明該代訂機構的名稱）；

(b) 該旅行代理商名稱；

(c) 使用服務日期；

(d) 班次編號；

(e) 目的地；

(f) 旅行團編號；

(g) 原定預訂服務的級別／類別，例如團體票；

(h) 取消預訂的數量，以及受影響的旅行團參與者的人數；

(i) 取消每一訂位的實際退票費金額；

(j) 發出證明者的姓名、職銜及簽署；及

(k) 發出證明的日期及時間。

服務供應商發出的證明文件，應列印在服務供應商的信紙上，並清楚述明下列資料 ——

(a) 服務供應商名稱；

(b) 持牌旅行代理商及／或代訂機構的名稱；

(c) 使用服務日期；

(d) 班次編號；

(e) 目的地；

(f) 原定預訂服務的級別／類別，例如團體票；

(g) 取消預訂的數量及受影響的旅行團參與者的人數；

(h) 取消每一訂位的實際退票費金額；

(i) 發出證明者的姓名、職銜及簽署；及

(j) 發出證明的日期及時間。

附件 4：自由作業導遊工作保險的基本標準、計算保費津貼的方式及全年保費基準

1. 自由作業導遊工作保險（「導遊工作保險」）須保障持牌導遊為持牌旅行代理商在香港執行導遊職務期間的任何時間，包括乘坐持牌旅行代理商接載入境旅行團的交通工具以往返該入境旅行團於香港的集合和解散地點的途中，以及因持牌導遊職務所需，沒有配戴安全帶而在旅遊車上站立、工作及走動，或在馬路上協助入境旅行團的參與者上車下車或搬運行李的情況。

2. 在受保期內，導遊工作保險的條款不得對接待的入境旅行團團數設限，受保地區為香港。

3. 導遊工作保險的保障範圍須涵蓋以下每項基本保障範圍 ——

	保障項目 （只適用於意外）	賠償金額上限不少於下列金額（除非另外述明，否則以每名受保人作準）
(1)	**醫療保障**	
	醫療費用	港幣50,000元 （每宗意外）
	住院現金津貼	港幣3,000元 （每個受保期）
(2)	**個人意外**（適用於身故或永久傷殘）	
	乘坐公共交通工具或遇劫時發生的意外	港幣300,000元*
	其他意外	港幣200,000元*
	燒傷保障	港幣100,000元
(3)	**入息保障**（適用於暫時無法執行導遊職務的情況）	港幣2,000元 （每個受保期）
(4)	**身故恩恤金**	港幣10,000元

* 每張保單合共賠償不少於 1 次。

4. 計算導遊工作保險的保費津貼的方式，以同一個入境旅行團作準。如持牌導遊實際工作的日數是 ——

(a) 7日或7日以下，津貼額 = 1日保費 × 7；
(b) 8日至14日，津貼額 = 1日保費 × 14；及
(c) 15日或15日以上，津貼額 = 1日保費 × 持牌導遊實際工作的日數。

5. 計算持牌導遊實際工作的日數時，不足一日也當一日處理。

6. 1 日保費 = 載於第 7 段的全年保費基準 ÷ 365。

7. 導遊工作保險的全年保費基準為港幣 550 元[1]。

8. 旅監局將每兩年調查市場上受保地區為香港的導遊工作保險的保費；如根據該市場調查，有關保費與載於第 7 段的導遊工作保險的全年保費基準有差異，旅監局將調整導遊工作保險的全年保費基準至相關保費中最低者。除非旅監局另外修訂第 7 段或另行通知持牌旅行代理商，否則此全年保費基準一直有效。

[1] 經市場調查後，旅監局於 2025 年 7 月決定，有關全年保費基準將維持不變。

附件 5：持牌旅行代理商與組織內地入境旅行團的單位訂立合約的要點

1. 述明雙方名稱、經營許可證（如適用）及聯絡方式。

2. 述明內地旅行代理商領隊（如適用）和持牌旅行代理商委派的持牌導遊的相關信息。

3. 雙方確認旅行團吃、住、行、遊、購及娛的具體安排，並特別指明在香港的購物場所、購物次數、停留時間。

4. 旅行團團費須述明包含項目、支付金額、支付時間及支付方式；如有自費項目，須述明內容和價格。

5. 述明內地旅行代理商（如適用）和領隊（如適用）的責任和義務 ——

(a) 內地旅行代理商須取得經營出境旅遊業務許可，遵守內地適用的《旅行社條例》；

(b) 領隊須具備出境領隊資格；

(c) 內地旅行代理商不得以低於接待服務成本的價格招攬遊客；

(d) 內地旅行代理商未經遊客同意，不得將遊客轉交給其他旅行代理商組織及接待；

(e) 堅決維護遊客合法權益，反對脅迫遊客購物，如發生此類事情，領隊有及時報告的義務。

6. 述明持牌旅行代理商和持牌導遊的責任和義務 ——

(a) 負責接待的旅行社須持有香港特別行政區的旅監局發出的牌照；

(b) 持牌旅行代理商不得以低於接待服務成本的價格向內地旅行代理商報價並承接內地入境旅行團；

(c) 持牌旅行代理商不得要求持牌導遊帶領不支付或支付的費用低於接待成本的旅行團，不得要求持牌導遊承擔接待費用；

(d) 委派接待旅行團的導遊須持有旅監局發出的導遊牌照；

(e) 持牌旅行代理商及其委派的持牌導遊在接待旅行團過程中，須完全遵守旅監局發出的指令等相關規定；

(f) 持牌導遊在入境旅行團的參與者抵達香港時，須及時派發符合旅監局規定的行程表；

(g) 持牌旅行代理商及其委派的持牌導遊不得欺騙或脅迫入境旅行團的參與者購物或強行要求有關參與者參加需要另行自費的項目。

附件 6：持牌旅行代理商與接待內地入境旅行團的持牌導遊訂立的服務協議表格

本服務協議於以下日期訂立：

	年		月		日

甲方：

持牌旅行代理商名稱：	
旅行代理商牌照號碼：	

乙方：

持牌導遊姓名：	
導遊牌照號碼：	
導遊牌照有效期：	

本服務協議由甲方與乙方訂立，雙方同意遵守下列條款：

1. 本服務協議由訂立當日起生效，至以下日期為止：

	年		月		日

2. 乙方須按甲方安排向內地入境旅行團提供接待服務。

3. 服務報酬按以下方式計算並支付（如空位不夠，可加附頁；附頁也為本服務協議的一部分，雙方均須簽署）：

(a) 基本報酬／底薪（如有）：

每*日／月／團的基本報酬／底薪為下列金額（必須填寫金額）：

*港幣／人民幣：		元

(b) 出團費（如有）：

每團的出團費為下列金額（必須填寫金額）：

*港幣／人民幣：		元

(c) 內地入境旅行團參與者的服務費的金額（如有）及計算方法（必須詳細說明）：

(d) 其他報酬（如有）（必須詳細說明）：

(e) 支付上述報酬的時間及方式（必須詳細說明）：

4. 甲方須按旅遊業監管局（旅監局）發出的《持牌人指令》（《指令》）第 4.30(b)及(c)段的規定，不得要求乙方承擔或不合理地墊支接待內地入境旅行團的任何費用，亦不得拖欠乙方已墊支的費用。

5. 甲方不得要求乙方接待內地旅行代理商不支付或支付的接待費低於接待和服務成本的內地入境旅行團。

6. 甲方須按《指令》第 4.1 段的規定，不得將內地入境旅行團的接待服務，分判給任何沒有持有旅行代理商牌照的公司或人士（包括乙方）。

7. 乙方如為自由作業導遊，甲方須按《指令》第 4.32 段的規定，採取切實可行步驟，確保乙方在香港執行甲方所指派的導遊職務整個期間的任何時間，獲工作保險的保障；及按載於《指令》附件 4 的條款，提供保費津貼或為該導遊提供導遊工作保險的保障。

8. 甲方須按《指令》第 4.37 段的規定，於內地入境旅行團抵達香港後，立即經乙方向每一名該旅行團 12 歲或以上的參與者派發行程表。

9. 乙方須按《指令》第 6.12(a)段的規定，遵從甲方的指示，於內地入境旅行團抵達香港後，向每一名內地入境旅行團 12 歲或以上的參與者派發甲方交予其派發的行程表。

10. 乙方須按《指令》第 6.12(b)段的規定，向內地入境旅行團 12 歲或以上的參與者派發行程表時，讀出《指令》第 4.40 段所述的內容，即行程表上列出的「請保留此行程表以保障權益」的字句、甲方名稱、乙方姓名、行程內容、收費項目資料、旅行團參與者須知，以及相關電話熱線號碼。

11. 乙方須遵守《指令》第 6 部：持牌導遊的所有規定，以及所有與持牌導遊工作有關的法律、規則及規例，包括但不限於：

(a) 第 6.2 段：乙方須竭盡所能，按照行程表的內容，向內地入境旅行團的參與者提供高水平的服務；

(b) 第 6.3 段：乙方未經內地入境旅行團的參與者及甲方同意，不得擅自更改行程；

(c) 第 6.6(j)段：乙方不得扣起或取去，或企圖扣起或取去內地入境旅行團的參與者的旅遊證件，除非有關行為出於正當原因而且所持續的時間合理；

(d) 第 6.13 段：乙方不得以任何方式強行向內地入境旅行團的參與者徵收服務費，亦不得因有關參與者少付或不付服務費而顯示不滿，不盡力提供、甚或不提供服務；

(e) 第 6.20 及 6.21 段：乙方須讓內地入境旅行團的參與者明瞭他們所享有的消費權益，以及只可安排內地入境旅行團的參與者前往甲方指定的註冊商店購物；

(f) 第 6.22 段：就乙方提供導遊服務的入境旅行團而言，乙方——

(i) 須採取一切合理的步驟以保障該旅行團的任何參與者的安全和利益；

(ii) 就關乎提供給該旅行團的任何購物行程，須採取一切合理的步驟，以確保該旅行團的任何參與者——

(A) 不會因為他人通過使用騷擾、威迫手段或施加不當影響，而被迫進入或留在任何商店；及

(B) 不會受制於威迫購物，不論是在購物行程中或其他情況；及

(iii) 在向該旅行團的參與者提供任何有關服務時，不得遺棄或威脅遺棄該旅行團的任何參與者；

(g) 第 6.24 段：如內地入境旅行團出現威迫購物的情況，乙方須向旅監局舉報，並在合理可行的情況下制止；

(h) 第 6.25 段：乙方不得因內地入境旅行團的參與者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。

12. 乙方不得容許任何其他人協助或代替乙方接待內地入境旅行團，除非該人由甲方指派。

13. 乙方承諾會於內地入境旅行團的參與者在香港期間，協助甲方履行其協助有關參與者辦理退款的責任。

14. 甲方及乙方均同意將本服務協議交給旅監局查核。

15. 關於在本服務協議中引述或綜述的《指令》的規定，以旅監局所發布的相關規定的最新版本作準。

（* 請刪去不適用者）

甲方及乙方均清楚明白上述各項內容，並同意簽署作實。本服務協議一式兩份，簽署雙方各保存一份，以備日後參考。

甲方代表簽署：	
姓名：	
職位：	
公司印章：	
日期：	

乙方簽署：	
姓名：	
香港身份證號碼：	
日期：	

附件 7：登記內地入境旅行團的指明方式

持牌旅行代理商須按以下步驟向旅監局登記內地入境旅行團，並在適用情況下，向旅監局繳付登記費：

1. 持牌旅行代理商如有意接待內地入境旅行團，須在接待有關旅行團前向旅監局提交設立帳戶的申請。

2. 旅監局批准持牌旅行代理商提出的設立帳戶申請後，將向有關旅行代理商派發登記貼紙。每張登記貼紙上均載有其獨有的序號。

3. 持牌旅行代理商不得重用獲旅監局派發的登記貼紙，亦不得將有關登記貼紙轉交其他持牌旅行代理商使用。

4. 持牌旅行代理商如有意接待須繳付登記費的內地入境旅行團，須將預繳登記費存進其帳戶。

5. 持牌旅行代理商須在指明的電子表格[1]上填寫已向旅監局登記並獲批准的電郵地址，以及向旅監局提交內地入境旅行團的相關電子表格及所需文件。有關旅行代理商不得與其他持牌旅行代理商共同使用該電郵地址。

6. 持牌旅行代理商登記內地入境旅行團時，無論該團須否繳付登記費，均須在每張電子表格上填寫一張登記貼紙的序號。

7. 如某內地入境旅行團屬於須付登記費類別，登記費將按登記表格上所填報的旅行團人數，以每人港幣 4 元計算，在有關持牌旅行代理商的帳戶結餘中扣除所需的登記費。

[1] 該電子表格的超連結為 https://inbreg.tia.org.hk/tour_registration/#/booking，或由旅監局不時於相關網頁公布的超連結。

8. 持牌旅行代理商如需更改已登記的旅行團的人數（包括有關旅行團被取消的情況），可於該旅行團抵港前的一日以指明的電子表格[2]通知旅監局，作出更改[3]。

9. 持牌旅行代理商須自行確保其帳戶結餘足以繳付登記費；如帳戶結餘不足[4]，有關情況將被視為違反相關規定，而該代理商將遭紀律處分。

---

[2] 該電子表格的超連結為 https://inbreg.tia.org.hk/tour_registration/#/booking，或由旅監局不時於相關網頁公布的超連結。

[3] 旅監局在查察內地入境旅行團時，如發現某旅行團的實際人數**多於**已向旅監局登記的人數，有關持牌旅行代理商除須補付登記費外，亦會被視為違反相關規定，有關個案將根據紀律程序處理。如持牌旅行代理商於登記某內地入境旅行團後，在該旅行團抵港前的一日知悉其實際人數**少於**登記時所填報的人數並已透過相關電子表格更改有關人數，有關持牌旅行代理商可於該旅行團抵港後的一個月內，向旅監局提交獲信納的證明文件，以申請退回有關登記費。旅監局不接受持牌旅行代理商於內地入境旅行團抵港後更改該旅行團的人數的退款申請。

[4] 旅監局每月會以電郵通知持牌旅行代理商，其帳戶直至上個月底的結餘。

附件 8：已刪除

附件 9：已刪除

附件 10：已刪除

附件 11：已刪除

附件 12：已刪除

附件 13：持牌導遊與註冊商店關連申報表格

致：旅遊業監管局（旅監局）

持牌導遊姓名：	
導遊牌照號碼：	
聯絡電話：	
聯絡電郵：	

本人為上述持牌導遊，現申報本人及／或本人的指明親屬[1]，部分或全資擁有以下註冊商店，或為以下註冊商店的董事：

註冊商店名稱	本人或下列本人的指明親屬，部分或全資擁有左欄的註冊商店	本人或下列本人的指明親屬，為最左欄的註冊商店的董事

本人明白並同意，旅監局可按其認為適當的任何方式（包括在其網站）公開本人申報的資料。

持牌導遊簽署：	
日期：	

[1] 「指明親屬」即父母、配偶、子女、兄弟姊妹。