

持牌導遊職務清單

注意事項

- 本參考樣本只供旅行代理商參考之用，旅行代理商可自行決定使用與否，或是否經修訂後使用，但經修訂的持牌導遊職務清單不得抵觸《旅遊業條例》（第 634 章）及其附屬法例與《持牌人指令》中的規定。
- 本參考樣本只涵蓋部分《旅遊業條例》及其附屬法例與《持牌人指令》中的相關規定，並不包括旅行代理商按其需要及服務指標而指示導遊執行的工作。
- 本參考樣本旨在協助釐清旅行代理商與導遊之間的責任，但旅行代理商即使向其導遊派發了職務清單（不管有關清單是否參照本參考樣本而制定），亦不表示在任何個案中沒有任何責任。

持牌旅行代理商名稱及牌照號碼： _____

持牌導遊姓名及牌照號碼： _____

以下為上述導遊須履行的主要職務：

1. 一般職務

- (a) 向上述旅行代理商領取將派發給入境旅行團參與者的行程表，以及在旅遊車上展示的資料；
- (b) 在工作期間於襟前佩戴導遊卡；
- (c) 向入境旅行團參與者講解行程中的安全須知事項（包括交通、個人財物、飲食、活動、住宿等）；
- (d) 進入商店、食肆或其他場所時，告訴入境旅行團參與者所在地點的走火通道位置；
- (e) 不得擅自更改入境旅行團的行程安排；
- (f) 不得遺棄或威脅遺棄入境旅行團的任何參與者；

- (g) 不得扣起或取去入境旅行團參與者的旅遊證件；及
- (h) 不得從事未經上述旅行代理商同意的活動。

2. 關乎旅遊車等交通工具的職務

- (a) 在旅遊車展示上述旅行代理商的牌照號碼及旅行團編號；
- (b) 確保入境旅行團在安全及合法的地點上落交通工具；
- (c) 向入境旅行團參與者指示交通工具的緊急出口位置；
- (d) 乘坐交通工具時提醒入境旅行團參與者佩戴安全帶、穿著救生衣等；及
- (e) 不得讓任何不知名人士或非工作人員登上入境旅行團參與者乘坐的交通工具。

3. 關乎行程表的職務

- (a) 向入境旅行團每一名 12 歲或以上的參與者派發行程表；及
- (b) 將行程表的指明內容告訴入境旅行團參與者，包括保留行程表以保障權益、上述旅行代理商的名稱、上述導遊的姓名、行程內容、收費項目資料、相關熱線號碼、旅客須知。

4. 關乎自費活動的職務

- (a) 只可安排上述旅行代理商認可的自費活動；
- (b) 向入境旅行團參與者清楚說明自費活動的內容、收費、安全和責任問題；及
- (c) 讓入境旅行團參與者自由選擇是否參加自費活動，並為不參加自費活動的參與者提供適當安排。

5. 關乎購物的職務

- (a) 安排入境旅行團參與者前往註冊商店購物前，清楚講解消費權益和保障，包括內地入境旅行團行政計劃的

六個月百分百退款保障，及／或非內地入境旅行團行政計劃的 14 日百分百退款保障；

- (b) 在註冊商店內，巡視店內四周環境，確保入境旅行團參與者可自由購物和進出商店，不被騷擾；如發現行程中出現威迫購物情況，在合理可行情況下，立即阻止及協助有關參與者離開現場，並向相關執法部門及旅監局舉報；
- (c) 入境旅行團參與者如在註冊商店或旅遊車上購買貨品後感到不滿，協助辦理退貨；及
- (d) 不得以香港政府或任何機構的名義，向入境旅行團兜售物品。

6. 關乎服務質素的職務

- (a) 監察行程中所有食、住、行等安排是否與行程表相符；
- (b) 監察旅遊車、船隻等交通工具是否殘舊破損、配置安全帶、救生衣等；
- (c) 監察交通工具駕駛員的駕駛態度、精神狀態、安全意識、交通工具的速度等；
- (d) 監察隨團領隊的服務態度、安全意識、有沒有履行職責等；
- (e) 監察住宿地點的房間供應、安排、設備、衛生情況、安全設施、走火通道等；
- (f) 監察食肆的衛生情況、走火通道、膳食質素等；
- (g) 監察註冊商店的安全設施、走火通道、工作人員的服務態度等；及
- (h) 監察行程中的服務供應商（包括自費活動供應商）的服務質素、安全措施等。

7. 關乎事故應變的職務

- (a) 輕微事故：即時處理並向入境旅行團參與者清楚解釋，例如因交通意外而需改道，或有參與者身體不適需要治療；及
- (b) 較為嚴重的事故：向上述旅行代理商報告，尋求指示；如有需要，向警方報案。

8. 其他職務（如有）
