

## 旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

### 「風險管理及危機處理」職能範疇

名稱	執行市場推廣及銷售的風險管理
編號	110697L4
應用範圍	該能力的應用涉及溝通及風險管理的能力。具此能力者，能夠掌握減低市場推廣及銷售風險的知識，並執行相關的風險管理措施，將公司的風險減至最低。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握減低市場推廣及銷售風險的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握承擔風險聲明及免責書的內容細節</li> <li>● 瞭解與市場推廣及銷售相關的守則及法規</li> </ul> <p>2. 執行市場推廣及銷售的風險管理措施，將公司的風險減至最低</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制訂承擔風險聲明及免責書 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 清楚列明公司對旅客所負之責任範圍 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 於旅行團小冊子印上條款及細則，例如：「您已報名參加此旅行團，本旅行社的標準條款及細則均適用於此旅行團。請確保您在出發前已瞭解此等條款及細則。」</li> <li>■ 向旅客解釋因「無法控制」事件而取消旅行團之安排，以免日後引起爭議，包括：惡劣天氣、自然災害、罷工、火災、飛機或陸上運輸工具的機械故障等</li> <li>■ 事先向旅客說明有關的旅遊風險，以及簽證、護照和健康檢查的規定，可減少旅客投訴及日後向公司索償</li> <li>■ 要求旅客購買旅遊保險，避免旅客因意外而引致的損失與公司發生糾紛</li> </ul> </li> <li>○ 清楚列明取消或更改旅行團之一般政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 向旅客解釋退團費的金額及相關條件</li> <li>■ 向旅客解釋徵收附加費的條件</li> </ul> </li> <li>○ 要求所有旅行團參加者正式簽署承擔風險聲明及免責書 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 確認參加者已清楚瞭解整個旅程的風險，以及列明公司的責任條款和細則</li> <li>■ 保留承擔風險聲明及免責書的副本，以作紀錄</li> <li>■ 如參加較高風險的活動，要求參加者簽署額外的承擔風險聲明及免責書，例如：歷奇探險</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● 檢視市場推廣及銷售活動有否觸犯《商品說明條例》、《個人資料（私隱）條例》、《版權條例》，以及由旅遊業監管機構（如旅遊業議會、旅遊事務署、旅監局等）所制定的守則及法規</li> </ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 細心及清楚地向旅客解說旅行社與個人的責任</li> <li>● 在參加較高風險活動前，導遊應重覆提醒旅客要留意有關風險</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握減低市場推廣及銷售風險的知識；及</li> </ul>

## 旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

### 「風險管理及危機處理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>執行市場推廣及銷售的風險管理措施，將公司的風險減至最低</li></ul>
備註	旅行團參加者須簽署承擔風險聲明及免責書，以表示同意旅行社的免責條款及旅客所須承擔的個人責任。