

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「營運管理及行政支援」職能範疇

名稱	執行符合旅遊業務法規的管理
編號	110773L4
應用範圍	該能力的應用涉及判斷和評估能力。具此能力者，能夠監察下屬的違規表現，並能迅速地向有關員工作出警示，藉以減低公司的損失。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握旅遊業務法規管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解旅遊產品及服務的營運流程，具備分析可能涉及合規風險的知識 ● 對不同部門進行定期監測，掌握及評估欺詐或其他非法活動風險的知識 ● 具備監督服務提供者業務的知識，以確保其符合法定和監管要求 <p>2. 執行合規管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉旅遊業務不同部門的營運模式，把合規要求，包括：競爭法、《商品說明條例》及《個人資料（私隱）條例》等，引進於日常營運中 ● 建立執行及報告違規事件的守則 ● 就合規風險建議解決方案 ● 調查員工的可疑及違法活動，並報告違規事件 ● 分析違規活動可能帶來的損害及嚴重性 ● 從各部門的日常營運中找出潛在的違規行為 ● 使用適當的方法來調查與旅遊產品銷售或商業活動中可能違反法規的情況 ● 審查和分析顧客投訴 ● 採取補救行動糾正違規行為 ● 跟進事件，以確保違規情況已獲解決 ● 分析違規記錄，以評估及調整合規的監察系統 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 盡量減少違規行為對公司的聲譽和法律地位的負面影響 ● 積極接受監管機構的建議，落實加強監管的措施
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"> ● 監察異常情況，並查明問題發生的原因；及 ● 根據違規的情況提出改善措施
備註	