

設立 24 小時有職員當值的接待櫃檯補充指引  
(只適用於持牌賓館(一般))

(註：此補充指引應與  
「《旅館業條例》(第 349 章)新發牌規定指引」一併閱讀)

由於顧客不時需要協助，有需要於持牌賓館設立 24 小時有職員當值的接待櫃檯。如因處所有難以克服的實際限制而無法符合規定，持牌人/申請人可提交建議書，列明所擬措施的詳細安排，以替代 24 小時有職員當值的接待櫃檯。該等替代措施須遵行以下規定：

- (a) 提供另一些 24 小時有人處理的通訊途徑，讓賓館經營者與顧客能夠直接聯繫（例如專線電話、電郵地址等），並設置閉路電視監控有關的賓館情況；
  - (b) 持牌人/申請人須承諾於接獲入住人士的要求後大約 20 分鐘內抵達現場提供協助；以及
  - (c) 持牌人/申請人須提供書面證明提供 24 小時直接聯繫方法和安裝閉路電視的所在位置受其管轄或控制。
2. 牌照事務處會因應每宗申請的個別及實際情況考慮所建議的替代方案。某些建議，例如提供酒店式前檯管理服務、或讓同一持牌人的賓館或不同持牌人的賓館共同使用一個接待櫃檯，只要符合本指引第一段所訂明的規定，亦可能被接納。
3. 如有查詢，請致電 3107 3021 與牌照事務處職員聯絡。

旅館業監督

2017 年 1 月 3 日