

2001 年旅行代理商(修訂)條例草案

立法會法案委員會 2002 年 1 月 7 日(星期一)會議

香港旅遊發展局提交審議文件

1 整體看法

- 1.1 香港旅遊發展局歡迎及全力支持政府建議，提出以上的條例草案以訂定發牌制度，規管到港旅行代理商。我們相信，加強規管這界別有助提升到港旅行代理商的整體服務水平，確保參加旅遊團來港的旅客在香港有更佳的旅遊體驗。
- 1.2 香港旅遊發展局認為條例草案中提及的「到港旅遊代理商」為訪港旅客提供的服務範圍，定義是恰當的。
- 1.3 可以預見的裨益：
 - 這樣能抑止少數到港旅行代理商的不良經營手法，特別是提供「零團費」旅遊行程的經營者。這些經營者純粹是依賴旅行團到商舖消費時抽取佣金。雖然這類個案數量相對較少，但有關的負面報道及所引起旅客的負面心理影響可以相對很大，損害整體旅遊業界的聲譽，以及旅客對香港的印象。
 - 設立規管制度能為整體業界釐定服務標準及守則，提升專業服務水平，為旅客帶來裨益。
- 1.4 在 1985 年及 1988 年為外遊旅行代理商訂定的發牌制度及自我規管守則，也取得類似的成效，不但提高了業界的服務水平及質素，改善市民大眾對業界的印象，同時亦沒有阻礙業界的自然增長及發展。從我們的觀察及商討所得，我們相信，旅遊業界也廣泛支持將這種規管制度延伸至到港旅行代理商界別。

2 發牌方法

- 2.1 香港旅遊發展局支持為同時提供到港及外遊服務的旅行代理商簽發一個牌照。受建議修訂條例草案影響的旅行代理商佔業界一定的比例，簽發一個牌照的建議，可以盡量減省這些旅行代理商的額外開支及所需的手續安排。

3 監管機構

- 3.1 香港旅遊發展局支持就已領牌的到港旅行代理商推行業界自我規管制度。對於政府和業界來說，這個制度在管理方面較純粹以立

法來解決問題更具成本效益，在規管外遊業界方面，亦非常有效及符合廣大市民的利益。

- 3.2 香港旅遊發展局亦支持由香港旅遊業議會擔任監管機構，因為：
- 香港旅遊業議會規管外遊旅行代理商已經多年，可以利用其經驗加強協同效應。
 - 對各有關方面來說這是最有效的解決方法，因為很多代理商均同時提供到港及外遊的旅遊服務。
- 3.3 如果香港旅遊業議會成為監管機構，根據條例草案，到港旅行代理商必須先登記成為香港旅遊業議會會員，才可申請牌照，這亦非常合理。
- 3.4 為確保規管制度符合法例的目的，並行之有效，香港旅遊發展局希望以下措施得以落實：
- 香港旅遊發展局及旅遊事務署能就旅客的權益提供公正及全面的意見，香港旅遊業議會的理事會及轄下委員會應備有這兩個機構的代表；
 - 亦應考慮其他能提供專業意見以保障旅客權益的機構，在香港旅遊業議會的理事會及轄下委員會的代表性，如消費者委員會、香港零售管理協會、旅遊服務業協會，以及香港註冊導遊協會；
 - 到港旅遊業專才在香港旅遊業議會的理事會及轄下委員會應具備充分的代表性；
 - 獨立人士在香港旅遊業議會轄下的多個委員會，例如「規條委員會」、「消費者關係委員會」及「上訴委員會」應有充足的代表性，保證議會制訂嚴謹作業守則，杜絕不良經營手法，同時確保議會的行政必須公平及高度透明；
 - 應推行有效的監察制度，確保香港旅遊業議會會員遵守所訂定的作業守則。
- 3.5 香港旅遊發展局與香港旅遊業議會正緊密合作，並樂意提供任何所需協助和意見，以便就到港旅遊代理商制訂作業守則，滿足旅客的期望。

4 導遊

- 4.1 雖然條例草案並未涵蓋導遊在內，香港旅遊發展局知悉政府現正研究此行業的運作情況，期望鼓勵業界自我規管。我們支持此舉，因為導遊所提供的服務及質素，與到港旅行代理商一樣，能大大影響旅客對香港的滿意程度和觀感。

- 4.2 我們知道香港旅遊業議會正研究一套導遊核證制度，有關工作進度良好，我們希望這制度能盡快落實推行。
- 4.3 香港旅遊發展局亦已聯同香港旅遊業議會、香港註冊導遊協會和其他相關組織成立工作小組，就導遊的訓練事宜提供建議。

- 完 -