

立法會

《旅行代理商(修訂)條例草案》 法案委員會會議 (二〇〇一年十二月六日)

引言

《2001 旅行代理商(修訂)條例草案》(草案)在二零零一年七月十一日於立法會首讀及二讀，內務委員會隨後決定成立法案委員會審議草案。這份文件旨在闡述草擬法例的論據及條例草案的目的。

草案

2. 草案的內容，是修訂《旅行代理商條例》(條例)，訂立發牌制度，規管到港旅行代理商。同時又會透過香港旅遊業議會(議會)實行業界自我規管，以收相輔相成之效。此外，議會正與各有關方面聯絡，商討以外遊旅行團領隊核證制度作為藍本，推行本地導遊核證制度。

背景

3. 目前，條例只就規管外遊旅行代理商訂定條文，並無規管到港旅行代理商提供的服務。條例規定，外遊旅行代理商一律須申領牌照。旅行代理商註冊主任(註冊主任)負責外遊旅行代理商的發牌事宜。

4. 這個法定制度與一個業內自我規管制度相輔相成。外遊旅行代理商要取得牌照，其中一項條件是他必須為議會的成員，而議會則擔任旅遊業中規管的角色。議會負責制定並執行作業守則及指引，規管旅行代理商的經營手法。會員若違反作業守則或指引，會遭受處分，罰則包括警告、罰款、暫時吊銷或撤銷會員身分。

5. 議會轄下成立了一個消費者關係委員會，聆訊和解決旅客與旅行代理商之間的糾紛。若有旅行代理商遭投訴經營不當而

個案被裁定成立，則議會可對該旅行代理商作出處分。至於有關服務質素的投訴，議會可作出調解或決定有關的賠償安排。旅行代理商需遵守議會的決定，但投訴人如對議會的裁決感到不滿，則仍可以循其他渠道繼續追討。

6. 在監察出境旅行代理商和個案調查方面，註冊主任與議會一直保持緊密聯絡和合作。註冊主任亦處理遭議會拒絕入會的上訴個案。任何申請人如不滿註冊主任的拒絕申請、停牌及吊銷牌照的決定，則可向行政上訴委員會上訴。

7. 議會估計，本港約有接近 200 家只招待訪港旅客，且非議會會員的旅行代理商。雖然本港現時已有法例大致保障消費者包括遊客的權益，但仍然缺乏適當和直接的渠道，對付不良的經營手法。如丟下訪港旅客不顧，或帶領遊客到取價過份高昂的店舖購物，該等店舖取價之高，根本與所售貨物品質不相稱。

到港旅行代理商的發牌制度

8. 我們建議規定到港旅行代理商須向註冊主任申領牌照。任何人如無牌經營到港旅行代理商業務，即觸犯刑事罪行。註冊主任將同時作為到港和外遊旅行代理商的發牌當局。我們又建議現時適用於外遊旅行代理商的發牌規定，亦應適用於到港旅行代理商，包括規定必須加入議會成為會員。到港旅行代理商因而須遵守議會的作業守則及指引，並由議會對業界作出業內規管。

9. 我們計劃上述的發牌措施於二〇〇二年初開始實施。並會有六個月的寬限期。

其他確保到港旅行代理商服務質素的措施

旅遊業議會

10. 由於內地旅客是到港旅行代理商日益重要的客源，議會最近對會員發出通知，闡述議會對規管會員在接待內地旅行團方面的新要求。接待「香港遊」旅客的到港旅行代理商須與議會簽訂同意書，保證他們會遵守香港法律受議會的作業守則。另外，議會亦提醒會員須與內地的組團社計劃詳細的行程表，而且他們

不應在旅客未同意的情況下更改行程。

11. 那些未能遵守議會規定的旅行代理商，可能會被議會處分，或不能再接待「香港遊」的旅客。

12. 我們與議會將繼續緊密合作，監管到港旅行代理商的質素。

本地導遊的訓練

13. 為提高本地導遊的服務水平，議會成立了一個工作小組，為本地導遊設立一個核證制度，以確保他們擁有所需的知識和技能及達到一定的水平。工作小組已向技能提升計劃*申請資助及提交這項訓練的建議書，並原則上獲得支持。現時，議會、僱主、僱員、職業訓練局，香港旅遊發展局及旅遊事務署已組成行業工作小組，商討落實訓練計劃的細節。

14. 我們預計，可在兩年內完成對大約 8000 名導遊的訓練。在未來，只有修畢訓練課程及考試合格的人士才符合資格申請證書，而只有持證書者方可擔任本地導遊的工作。至於現職的導遊，他們在一些課程上可獲豁免，但仍需通過考核。

15. 我們預計有關的訓練課程可在二〇〇二年年中開始推行。

總結

16. 委員請就草案發表意見。

經濟局

二零零一年十二月六日

* 教育及人力統籌局在本年較早前推出技能提升計劃，目的是制定一些提升僱員技能的課程，以協助僱主及僱員面對經濟轉型下的挑戰。