

香港添馬
添美道二號
政府總部西翼二十二樓



22/F, West Wing,
Central Government Offices,
2 Tim Mei Avenue, Tamar, Hong Kong

電話號碼 Tel. No.: 2810 3525
傳真號碼 Fax No.: 2801 4458

本函檔號: TC 5/2091/2009 Pt.4

香港中區立法會道 1 號
立法會綜合大樓
立法會秘書處
經濟發展事務委員會秘書
羅英偉先生

羅先生：

經濟發展事務委員會

2010 年 11 月 22 日會議的跟進事項
“檢討香港旅遊業議會的運作”

香港旅遊業議會於上述會議表示會進行衡工量值式審計（審計），並承諾在審計完成後，向本事務委員會匯報。我們現夾附相關文件，供委員參閱。

旅遊事務專員

（陳慧欣  代行）

2013 年 7 月 25 日

副本送（連附件）：
香港旅遊業議會總幹事董耀中先生（傳真：2510 9945）

立法會經濟發展事務委員會

香港旅遊業議會衡工量值式審計結果

目的

在2010年11月22日的會議上，香港旅遊業議會（旅議會）表示會進行衡工量值式審計（審計），並承諾在審計完成後，向本事務委員會匯報。本文件旨在概述有關審計結果。

背景

2. 在本港旅遊業現行的雙軌規管制度下，旅議會負責行業的自我規管，包括發布作業守則和指引，以及設立紀律處分機制，處理會員違反守則和指引的個案。隨着旅遊市場運作的不斷轉變，以及社會大眾對業界規管工作的期望越來越高，旅議會一直致力提升工作效率及透明度。為此，旅議會在2010年4月決定委聘獨立審計機構就旅議會的運作進行審計，務求找出旅議會在運作上可以進一步改善的地方，從而提高資源運用的效率和效能。

審計範圍及主要建議

3. 審計在2010年12月至2012年5月期間分四個階段進行，範圍、結果及主要建議概述如下。

A. 第一階段審計

4. 第一階段的審計於2010年12月至2011年3月期間進行，範圍包括旅議會的管治和行政事宜。審計結果顯示雖然旅議會同時是業界組織和自律規管機構，但理事會和旅議會在兼顧兩者工作上，整體而言分寸掌握甚佳。審計報告提出了17個低風險評級和七個中風險評級的建議事項，當中涵蓋旅議會理事會和委員會的組成及審議事務時的安排；發送文件的方式；為進行財政預算的流程擬訂守則和程序；重整理事會、各委員會和旅議會辦事處的職責；定期更新有關員工職級及起薪點的準則等。

B. 第二階段審計

5. 第二階段的審計於2011年5月至6月期間進行，範圍包括旅議會的會員服務（包括舉辦訓練課程、講座、論壇；管理「導遊持續專業進修計劃」；及促進會員之間的友誼）及公共關係（包括提升業界形象，增進會員與公眾的關係；消費者教育及宣傳活動；及應變措施）。審計報告顯示旅議會在這兩個範疇都沒有重大問題或風險，並提出了三個低風險評級的建議事項，當中涵蓋「導遊持續專業進修計劃」講座的出席率資料數據輸入和覆核；就印花計劃的宣傳方面進行媒體抽樣檢查，及在舉辦宣傳活動後定期進行調查；以及就會員服務和公共關係的各項政策和程序，為職員制訂劃一的準則。

C. 第三階段審計

6. 第三階段審計於2011年11月至2012年1月期間進行，範圍包括旅議會監管、調查及處理查詢的內部程序。在檢討旅議會現行的管控機制後，審計報告提出了七個建議事項，當中四項評級為低風險及兩項為中風險，內容涵蓋監察廣告、處理違反議會規則的個案、管理入境旅行團巡查等。此外，在審計報告中，只有關於處理外遊旅客投訴的現行機制被評為高風險，原因是投訴個案需要等候較長時間才會獲消費者關係委員會處理，而且委員會積壓的個案較多。在這方面，審計報告的建議包括增加旅議會轄下的消費者關係委員會的開會次數，藉以縮短個案等候委員會決定的時間；若投訴個案轉介給消費者關係委員會處理，可收取合理的行政費，以防投訴處理機制遭濫用；以及訂立正式的準則，使旅議會辦事處在處理無理投訴時有所遵循。

D. 第四階段審計

7. 第四階段審計在2012年3月至2012年5月期間進行，重點是審視旅議會在登記不同範疇業務的流程或子流程及其監控措施，當中包括登記及接納旅行社成為會員、登記領隊及發出領隊證、登記導遊及發出導遊證、登記外遊旅行團、登記內地入境團團隊確認書及登記店舖的流程。審計報告提出了六個低風險評級的建議事項，包括制訂正式準則以處理屬會的入會申請；再改進續辦

會籍的批核過程；進一步提高領隊證和導遊證續證的持續專業進修要求；改善登記內地入境團團隊確認書的現行機制；進一步加強監控申請或續辦的過程，以減少收取現金時公款可能被侵吞的風險；以及加強監控旅議會網站資料的更新。

改善措施

8. 對於審計報告中提出的建議，旅議會在可行情況下已採取適當的補救措施，當中大部分建議已完成跟進。至於涉及旅議會理事會和委員會的組織及彙報架構、組成和委任、出席率、及處理利益衝突事宜等建議，旅議會決定待政府完成對香港旅遊業的運作及監管架構檢討後，才作考慮。另外，有少數建議（例如增加消費者關係委員會的開會次數；及就轉介給消費者關係委員會處理的個案收取行政費等）則礙於旅議會資源所限和實際運作情況而未能採納。

總結

9. 整體而言，四個階段的審計都沒有發現旅議會內部監控出現重大問題。旅議會亦一直認真和積極地處理審計中所提出的各項事宜。審計結果認為旅議會為符合現行的政策及程序而採取的內部監控措施，大體而言令人滿意。審計報告亦指出，旅議會辦事處就有關運作的適當補救措施，例如實行輸入和核對分工、正式制訂政策及程序等，反應迅速，努力推行，審計機構對此表示欣賞。

10. 請委員會備悉上述內容。

商務及經濟發展局
工商及旅遊科
旅遊事務署
2013年7月