

民主黨對旅遊業議會的運作意見書

民主黨立法會議員、旅遊政策發言人 李華明 2010 年 11 月 12 日

香港旅遊業議會(議會)

1. 本港旅遊業實行自我監管的制度。議會的理事會 29 名理事之中有 17 人，即超過半數是業界人士，非業界人士只有 12 人。我們認為在這個「自己人管自己人」制度下，令公眾質疑議會是否可以保持中立去做好監管工作。
2. 議會處理投訴缺乏透明度。曾經有市民表示，曾向議會投訴旅行社的服務，議會以不公開的內部會議方式處理投訴，事後只向投訴人交待議會裁決，並沒有交待裁決的過程和理據。投訴人完全不能知道權益是否受到保障。

建議成立獨立法定機構

3. 民主黨建議成立一個獨立於政府的法定機構，一併處理市場推廣、行業發展規劃、監管業界人士和旅行社、簽發與旅遊相關的營業牌照和改善旅遊設施。因為這安排可避免政府架構進一步膨脹，法定機構可靈活和迅速地處理與旅遊有關的問題，又可以改善目前自我監管的問題。這樣可加強市民以至外地人士對本港旅遊業的信心。

4. 其他城市的經驗值得我們參考。澳門的旅遊局除了負責市場推廣、行業發展規劃等工作外，它更負責簽發與旅遊相關行業的牌照，包括旅遊從業員的牌照例如，導遊、旅遊接送員及見習導遊；旅行社牌照；與旅遊相關的服務業牌照：酒店、餐廳、酒吧、健康俱樂部及卡拉 OK；甚至連自行駕駛之機動車輛租賃業務牌照，都是由旅遊局負責。新加坡旅遊局負責市場推廣，監管旅遊代理及處理旅遊代理發牌工作。
5. 建議的法定機構管治架構可以參考地產代理監管局(地監局)。
6. 地監局負責監管全港地產代理和簽發代理的執業牌照。
7. 地監局由 20 名成員去領導。這 20 名成員中從事地產代理工作的人士只有 5 名，即佔總數的四分之一。其餘 15 名成員包括從事相關行業的人士，及與地產代理行業並無直接關係的人士。行外人不單佔絕大部份，而且代表了社會上不同的界別，代表性非常廣泛。
8. 法定機構處理消費者投訴旅行社或導遊的個案時，應該以公開聆訊形式進行，確保投訴人和公眾的知情權，消費者的合理權益受到保障。

—完—