

消費者委員會
就檢討香港旅遊業議會的運作
呈交立法會經濟發展委員會的意見
(2010年11月22日)

引言

1. 消費者委員會(消委會)樂於向經濟發展委員會提出對檢討香港旅遊業議會(議會)運作的意見。

消費者投訴數目近兩年平穩

2. 消委會收到有關旅遊業的投訴，近兩年數字平穩。2010年頭10個月收到訪港旅客的投訴共1,650宗，與2009年全年的1,876宗相比大致相若。當中以內地旅客投訴佔大多數(2009年：1,304宗；2010年首10個月：1,165宗)，投訴大部分涉及價格爭拗和對貨品質素不滿。至於外遊方面，2009年全年消委會共收到697宗投訴，2010年首10個月則有594宗。

消費者的期望

3. 每一位訪港旅客，都是我們的消費者，因此，消委會對本港居民外遊及訪港旅客的消費權益同樣關注，從本會收到的內地旅客投訴數字(見上文)及傳媒有關報道看來，訪港旅客，以內地旅客不滿的情況較多，特別是導遊一些不當或過於進取的推銷手法，改善問題的迫切性較大。

4. 消費者普遍期望愉快的旅遊經驗，獲得公平對待，對貨不對辦、誤導、威脅、高壓等不良營商手法最爲反感，當遇投訴時，期望能得到有效及公平的處理方案。

議會的獨立及公正性

5. 消委會知悉議會於 2009 年中開始，推行一系列改善措施，包括成立管治委員會，提高議會的透明度，加強旅遊事務署對議會的監察等，並將在短期內進行衡工量值式審計。
6. 但社會上不少討論都關注到議會的獨立性及公正性。現行雙軌制度，議會負責業界自我規管工作，而註冊處則負責旅行代理商發牌及監察其財務狀況。
7. 以行業自我規管的模式運作，優點是熟悉行業的運作模式，能及早對問題作出適當的回應。此外，亦能較緊貼行業及市場發展，適時作出恰切的作業守則及指引，予業界有所跟隨。
8. 唯公眾的憂慮是，議會本身是商會，一方面要規管旅遊業，做到公平公正，符合法例的精神、維護公眾利益，但另一方面，卻須迎合商會會員的要求，如何能有效取得平衡，達到有效規管，相信是消費者期望得到的答案。
9. 我們認爲，假如要繼續維持現行雙軌式規管制度，有需要更清楚界定議會於規管旅遊業，包括規管旅行代理商、導遊、領隊方面的角色，加強議會的規管力度，增加其問責性，方有可能避免「兩難」情況。

10. 但這個方案能否獲公眾支持，有待探討，再者，自我規管的模式始終容易給公眾「自己人管自己人」的印象。長遠來說，有必要檢討現時整個旅遊業的運作和規管架構，包括香港旅遊業議會的角色、權責、運作及其他相關工作範疇，以增強外遊及訪港旅客的消費權益。

其他建議

11. 為增強公眾對議會的信心，建立議會的獨立形象，消委會建議引入更多獨立非業界人士加入議會，以充份適當平衡消費者與業界的利益。當發生違規事件時，議會能發揮監管角色，讓相關懲處措施能充分反映事件的嚴重性。
12. 議會有提供從業員培訓，開辦持續進修計劃，提升旅遊業從業員的技能及行業知識。消委會建議議會將「專業操守」納入培訓課程中，提升從業員良好的企業精神，讓消費者的旅程更稱心滿意。

結語

13. 本港作為國際大都會及世界級的旅遊目的地，應繼續改善保障旅客消費權益的工作，以維護香港的美譽。