

立法會《旅遊業條例草案》委員會
議員鈞鑒：

反對「旅監局」局部監管
監管須徹底全面 — 倡議成立決策局層級「旅遊局」根治問題

旅遊業早於上世紀 60 年代，已是本港經濟四大支柱之一(附件 A)，提供了大量就業機會，多年來充實了庫房收益。本人 1992 年獲選香港日本人旅客手配業社協會(HJTOA)會長，1993 年 HJTOA 成功獲接納為香港旅遊業議會(TIC)第八個屬會，本人代表 HJTOA 擔任 TIC 屬會理事(附件 B)，為責任和使命，本人除會務發展外也留意旅遊動態。

一、「積極有為」取代「放任經營」

回歸前港英政府，美其名以「小政府、大市場」為宗旨，對不同產業發展均欠長遠規劃和支持。直至本世紀初，本港經營入境旅行團的旅行社仍不必持旅行社執照，導遊從業員也然。作為業界中堅，本人早已大力呼籲建議，應實行旅行社持牌制和導遊考牌制，並倡議成立旅遊局策劃本港遊業的長遠發展和嚴厲監管相關行業(旅行社、酒店業、零售業、飲食業、交通運輸業、景點以及導遊和領隊等)，從而提高旅行社的正確經營理念，服務水平和導遊的服務質素，可惜孤掌難鳴，直至內地訪港人數持續激增，訪港大陸旅行團問題湧現後，特區政府才決心實施現在的旅行社持牌執照制和導遊的領牌制。

二、「自我監管」難以取信公眾

因應監管機構的定位性質，當年旅遊事務專員 盧維思太平紳士諮詢業界時，本人時任 TIC 入境委員會召集人，已公開表明：監管重責應由政府專責部門肩負。惟政府最後決定以三頭馬車制：由旅遊事務署負責策劃；旅遊發展局負責宣傳；而監管則由政府委予業界團體——香港旅遊業議會(TIC)負責。本人雖時任 TIC 理事，但認為由業界組織自我監管，有失公信，故一直反對現行安排。本人更認為，應成立位屬政策局級別的旅遊局，一如其他世界先進經濟體，統籌本港旅遊業的長遠發展、監管，以及宣傳事務。可惜本人建議一直未獲重視，而旅遊業更瀕生事故。政府雖委予 TIC 監管重任，但並沒賦予刑罰權力，致成無牙老虎。不守規的害群之馬，禍及整個業界，不但令本行聲譽大挫，更令香港的「亞洲國際都會」品牌再三蒙污。

三、旅業板塊層級多樣 決策局級別監管方有成效

政府終於在發生多宗震撼社會的事故(旅客因消費問題遭導遊謾罵，甚或被毆致死)，痛下決心懲治劣質旅行社和嚴懲不法導遊，並草擬設立「旅監局」。本來，「嚴格規管」旅遊業屬本人 20 多年來的主張，但「旅監局」之議卻未及問題要害：本港旅遊業牽涉多個不同層面的行業板塊，不單只旅行社、導遊及領隊層面存在問題；在零售業方面，不但大陸旅行團購物的



百勝旅遊始於 1979 年 · ESTABLISHED SINCE 1979

401 Chevalier House, 45 Chatham Road South, T.S.T., KLN., Hong Kong 九龍尖沙咀漆咸道南四十五號其士大廈四零一室
t +852 2723 0228 f +852 2368 2820 w www.pakshing.com.hk

店舖有問題，其實市面黑店也多，而鋪租不斷上升，物價高漲的影響下本港已失去價廉物美貨真價實仍購物天堂美譽了。酒店房租方面，除[REDACTED]等三數品牌酒店外，房租如海鮮價，平日和旺季尤其年假和大型展覽日，相差5至10倍，因酒店而異，而所謂五星級，四星級也如此，三星級最嚴重，而不入流的賓館和旅客存在安全和衛生，以及服務差劣等問題，均對本港旅遊業的國際旅遊聲譽，造成難以彌補的負面影響。

至於其他相關的產業服務板塊，尚需處理和改善之處甚多。飲食業方面，餐廳的菜譜，飲料價格、廚房、廁所的衛生問題，以及香港市容街道衛生清潔還需改善。交通業方面，的士司機在服務乘客時除了禮貌外，誠實服務也固然重要。尤旅行社部分專營大陸旅行團的短視之徒(包括旅行社和導遊)為牟暴利而漠視服務水準，斷送香港服務品牌，雖仍有敬業樂業者努力不懈，但仍須嚴格要求經營者要有正確的營商理念才能上行下效，要求其聘用的導遊和領隊注重操守，專業知識，敬業精神，服務態度。而新景點的開發和管理，相關的運輸配套等，凡此種種問題，均非現時政府個別單位就能獨力處理得到的。

旅遊業已邁向全球化競爭時代，各地政府均肩負起統籌監管和發展旅遊業的重任，新加坡、日本、南韓等亞洲多國以及台灣的旅遊業，在政府專責的高級別部門統領下，過去十多二十年發展成果有目共睹。香港如果未能把握時機，成立高層級的政策局，實難以針對種種問題核心，作出強而有效的協調，再次錯失改革機遇。

本人謹向各議員再次呼籲，擱置設立旅監局議案，將來成立旅遊局才是本港旅遊業長遠發展之道。


百勝旅運有限公司 董事長 蔡百泰
(香港日本人旅客手配業社協會 永遠榮譽會長)

二零一七年四月二十六日

副本抄送：

候任行政長官 林鄭月娥勳賢

香港旅遊事務署 旅遊事務專員 朱曼鈴太平紳士



百勝旅運始於1979年 · ESTABLISHED SINCE 1979

401 Chevalier House, 45 Chatham Road South, T.S.T., KLN., Hong Kong 九龍尖沙咀漆咸道南四十五號其士大廈四零一室
t +852 2723 0228 f +852 2368 2820 w www.pakshing.com.hk

附件

A. 訪港旅客年度總銷費額：

1. 1993 年全球訪港總人數 8 937 500 人次(中國大陸人士 173 萬人次佔總人數之 19%，日本人士 128 萬人次)，總消費港幣 600 億元
2. 1995 年全球訪港總人數 10 199 994 人次(中國大陸人士 224 萬人次佔總人數之 22%，日本人士 169 萬人次)，總消費港幣 729 億元
3. 1996 年全球訪港總人數 11 702 735 人次(中國大陸人士 231 萬人次佔總人數之 20%，日本人士 238 萬人次)，總消費港幣 870 港元
4. 1999 年全球訪港總人數 11 328 272 人次(中國大陸人士 320 萬人次佔總人數之 28%，日本人士 102 萬人次)，總消費港幣 530 億港元
5. 2015 年全球訪港總人數 59 307 596 人次(中國大陸人士 4 584 人次佔總人數之 77%，日本人士 105 萬人次)，總消費港幣 3 323 億元

B. 蔡百泰於旅遊業之公職

1. 香港日本人旅客手配業社協會 會長 (1992-2006)
Chairman, HongKong Japanese Tour Operators Association (1992-2006)
2. 香港旅遊業議會 理事 (1993-2006, 2013-2014)
Director, Travel Industry Council of Hong Kong Board of Directors (1993-2006, 2003-2014)
3. 香港旅遊業議會來港委員會 召集人
Convenor, Inbound Travel Committee of the Travel Industry Council of Hong Kong
4. 香港旅遊業議會訓練委員會 召集人
Convenor, Training Committee of the Travel Industry Council of Hong Kong
5. 香港政府經濟局旅遊業專責小組 委員 (1997-2000)
Member of Hong Kong Tourism Task Force (1997-2000)
6. 香港旅遊業議會導遊培訓專責小組 召集人
Convenor, Tourist Guide Training Task Force of the Travel Industry Council of Hong Kong
7. 香港日本人旅客手配業社協會 永遠榮譽會長 (2006 年起)
Life Honorary President, HongKong Japanese Tour Operators Association (since 2006)
8. 中國韶關市人民政府 旅遊發展顧問 (2011 年起至現在)
Tourism Planning Advisor, The People' s Government of Shaoguan (2011)

榮譽

1. 香港特別行政區榮譽勳章 (2000)
Medal of Honour of Hong Kong Special Administration Region of the People' s Republic of China (2000)
2. 日本國政府旭日雙光章(2016 年) 對日本與中國(香港)之間旅遊業發展作出的貢獻
The Order Of The Rising Sun, Gold And Silver Rays (Japan)(2016)

獎項

1. 中國國家旅局旅遊 1992 卓越貢獻獎
Outstanding Travel Agent Award of China (1992)
2. 日本國務大臣表彰狀 (2012 年) 給予日本人旅客的關懷及日本與香港間的友好交流作出的貢獻
Japanese Foreign Minister' s Commendation (2012)