

立法會
旅遊業條例草案委員會主席
姚思榮議員及全體成員

要求成立旅遊局 重建好客之都形象

對於政府提交立法會審議《旅遊業條例草案》，本會有以下意見，懇請政府考慮，以及立法會議員作出跟進。

(1) 有關旅遊業監管局

本會原則上同意設立法定機構，統一管理旅行社業務。

然而，現時草案建議設立的監管局，只是管理旅行社、領隊及導遊；其他旅遊業項目，例如：旅遊推廣和酒店賓館發牌，並非監管局職能。由於旅遊業務需要面向世界市場，為免本港社會、世界各地同業和旅客誤會，本會建議監管局應該修正建議名稱為「旅行社監管局」。

(2) 要求成立旅遊局

旅遊業是香港四大支柱行業之一，行業直接提供 18 萬個就業職位，並且帶動零售、飲食和交通行業，相關職位多達 80 萬個。

一直以來，旅遊業要求政府成立旅遊局，把分散在各政府部門，與旅遊業相關的規管和發展工作，集中在一個政策局處理。近年，旅遊業受到外圍競爭、社會尖銳氣氛和網上旅行社影響，出境遊和入境遊同樣經營困難。

中國已經成為全球最主要的旅客輸出國，2015 年有一億二千萬人次出境旅遊。同年，我們的主要競爭對手泰國，全年共計有 2990 萬位外國遊客到訪，比前一年增長 20.7%，創下過去十年最高紀錄，來自中國的遊客達 800 萬人，排名第一。

另外，日本政府較早前訂立目標，要在 2020 年東京奧運期間使訪日旅客增至 4000 萬，以「旅遊立國」作為國家發展方向。去到 2030 年，訪日遊客能

進一步增至 6000 萬人，意味日本以追上全球前三大旅遊勝地為目標。

2015 年，前往日本旅遊的人次有 2000 萬人次，其中四分之一來自中國，亦都是排名第一。

反觀香港，2015 年訪港旅客數目為 5655 萬人次，比前一年下跌 4.5%。在過去兩年，內地旅客減少近 450 萬人次，直接影響到旅遊、零售和飲食業。

香港鄰近地區和競爭對手，全部積極拓展旅遊業，並以中國市場作為最大客源。本會認為，現時本港最需要成立旅遊局，推廣旅遊，為未來發展路向作出規劃。

（3）重建好客之都形象

過去幾十年，香港以禮貌、好客和服務優質，揚名於世界旅遊市場和服務業。近年，香港服務業表現倒退，2016 年，神秘顧客服務協會「微笑指數」，香港在全球排名尾二。另外，旅客經常使用的的士服務，亦為香港人詬病。本會留意到，社會出現歧視內地人的現象，滲透於日常生活和服務業，情況令人憂慮。

本會認為，港府有迫切需要推動跨部門行動，重建香港好客和禮貌城市形象，推動優質服務和微笑待客，遠遠急切過成立旅行社監管組織。

（3）現行法例足夠管理行業

大約十年前，旅遊業的確出現過向客人售賣貨品欠佳的產品，當時有聲音要求設立監管機構，規管旅遊業。惟《商品說明條例》經已在 2014 年生效，條例有效監管零售和服務行業，並曾檢控過市面上的不良零售店舖；反觀旅遊零售方面未曾有個案發生，證明條例相當有效。

本會認為，條例草案實屬「遲來」，嚴重落後瞬息萬變的零售和旅遊市場，旅遊業現在最需要港府積極協助開拓市場，尋覓商機。

(4) 法例條文含糊不清

根據現時法例草案條文，多項旅行社行為將會刑事化，例如：

1. 導遊和領隊的服務行為，有可能責任轉承至旅行社持牌人，勢必令到導遊領隊和旅行社之間關係緊張，本會對此表示反對。
2. 有關旅遊糾紛，立法說明文件並未交代，會由監管局執行或繼續採用《商品說明條例》。本會認為，日後的監管組織，應該設立服務熱線，並且以先行調解，作為處理個案的方針。
3. 據悉，監管局將來會自行制定附例，管理旅行社日常運作，本會憂慮監管局日後制定附例期間，如何吸納業界意見。

最後，本會希望立法會議員參考業界意見，在審議法例期間，仔細跟進本會的關注事項，要求政府釐清。

另外，鑒於業界整體希望政府成立旅遊局，候任行政長官林鄭月娥在競選期間曾表示作出考慮。

本會亦希望 5 月 9 日的立法會會議，立法會議員要求政府和候任行政長官，先行交代成立旅遊局一事，以及設法在條例草案框架上，為旅遊業法定機構，加入更多推廣旅遊和統籌工作，為成立旅遊局作好準備。



香港旅遊促進會主席

周祥生

2017 年 4 月 28 日