



Wa Lam

15/07/2011 09:47

Please respond to
Wa Lam

To "tourism_review@cedb.gov.hk" <tourism_review@cedb.gov.hk>

cc

bcc

Subject 對諮詢文件的意見

Urgent Return receipt Sign Encrypt



consultation_suggestion.doc

致：商務及經濟發展局
工商及旅遊科
旅遊事務署
第 1 組
電郵地址：tourism_review@cedb.gov.hk

對諮詢文件的意見

建議推行第四方案：由政府部門取代旅議會負責旅遊業的整體規管

現時旅遊政策、發牌、市場推廣和業界規管等分別由三個機構負責，這安排予人過於分散之感，混亂和浪費人力資源，應統一由政府負責，這便能根治旅議會公信力和獨立性不足的問題，並有效釋除「自己人管自己人」的疑慮，回應不少社會人士的訴求。

另外，現時很多旅遊業的政策和規例都有矯枉過正的情況，對業界造成制肘，難以靈活適應市場變化。旅議會亦沒有讓業界充分參與制訂規例，並且，現時不但沒有設立途徑處理旅客不滿旅議會裁決的上訴，也不能公平處理旅行代理商、導遊、領隊及有意加入業界的投資者的意見和投訴。處理事情多年來一成不變，揮霍和浪費金錢，又要求旅行代理商繳交高昂的會費，導遊發牌制度更是混亂無理，很多旅行代理商多年來都未曾享有旅議會所帶來的好處，相反，卻因旅議會或業界的各種問題所困擾。

由政府擔當負責旅遊業的整體規管及最終發牌機構的角色，可從根本改變旅遊業的運作和規管，有助果斷地處理旅遊業的問題，及處理旅行代理商、導遊、領隊、旅客及市民的上訴。但政府需要重新檢討及改善現存不恰當的規例，並完善上訴機制，成立獨立上訴委員會。

最後旅議會可保留業界商會組織的角色，推動行業發展，例如培訓人才，提升從業員服務水平，以及協調業界處理緊急事件等。旅議會亦可代表業界向政府提供意見。監察旅行代理商的財務狀況；

問題解答：

(1) 你認為現行規管旅行代理商的安排應否改變？原因為何？

答：現行規管旅行代理商的安排應該盡快改變，原因很多不恰當的規例多年來都沒有改善。例如：「旅議會規定，以有限公司方式經營的旅行代理商，實收資本不得少於 50 萬元，另每個分支辦事處的實收資本為 25 萬元。以獨資經營或合伙經營的旅行代理商，並無實收資本規定，但須向旅議會交付保證金，金額為 15 萬元。旅行代理商的營

業處所必須為商業樓宇，在每個業務的處所至少僱用一名五年內具有兩年相關實際經驗的經理及一名受僱從事該業務的其他全職職員。」這些規則對來自不同規模(包括中小型)和從事不同業務範疇(例如入境旅遊、出境旅遊或票務)的旅行代理商已不合時宜，應該改變。而且很多旅遊規例和條件苛刻及不合時宜，大大防礙新興旅遊業的發展，並造成業界現時的壟斷情況出現。

(2) 如認為應該改變，在考慮各改革方案的利弊、影響及成本效益時，除了上文第 4.2 段所列的主要因素外，是否還應考慮其他因素？如是，請說明有關因素。

答：應考慮其他因素，包括對業界是實際可行的，不會對業界造成制肘，能靈活適應市場變化。

(3) 你認為諮詢文件所列的四個方案，哪一個最切合香港的情況和需要？請加以解釋。

答：方案四：由政府部門取代旅議會負責旅遊業的整體規管。

因為一般來說，政府部門都會有完善的諮詢、投訴、自我評估和監察等的機制，使所有政策能與時並進、不斷更新、符合不斷轉變的世界，不會像旅議會一樣一承不變，防礙香港旅遊業的發展。

另外，方案一的保留雙軌規管制度，即使改革旅議會並訂明其公共組織的角色，但實際上對改善旅遊業持續健康發展並無幫助。方案二把旅議會的部分規管職能轉移至政府部門，也只能帶來少許改善。因為防礙旅遊業發展的最基本原因就是旅議會的存在。方案三成立法定獨立機構負責旅遊業的規管雖可以考慮，但成本最昂貴，亦容易缺乏改善機制，最後演變成旅議會的翻版。

(4) 你對選取方案的具體安排(例如職能、權力、組成、管治和制衡措施)有沒有其他意見？

答：沒有

(5) 你認為由旅議會設立的現行導遊核證制度能否有效規管導遊？

答：旅議會設立的現行導遊核證制度根本無法規管導遊的質素，原因是現行導遊核證制度混亂和不合理，而且不重視導遊的品格質素。導遊核證考試內的題目設計欠佳，很多題目考核一些與導遊工作無關重要的理論，有些題目則模稜兩可，評分準則亦完全不透明，考生根本無法知道正確答案是什麼，又如何去溫習和預備呢？令很多有興趣加入導遊行列的高質素人仕卻步。例如題目：「請寫出五項英國遊客的性格與習慣。」、「請寫出五項美國遊客的性格與習慣。」、「請列出導遊的其中八個主要角色」……甲部大部分的答案都是一些主觀的見解，不同的學者或人仕都可有不同的看法，沒有絕對的答案。但考生如何可知道旅議會背後的想法呢？而旅議會卻不肯透露他們的評分準則和答案，迫考生花費大量金錢和時間，報讀與他們有關連的課程，這可見他們的私心。

在保留雙軌規管制度(即方案一或方案二)下，有哪方面可作出改善，以加強規管導遊的

成效？

答：導遊核證考試內的題目除了必須考核有關香港的歷史和各景點的資料外，更應加強考核有關導遊的作業守則，務求令每一位導遊都了解應有的專業操守。並且必須剔除一些無關重要、模稜兩可、沒有標準答案和只隨改卷員喜好作評分的題目。另外，旅議會應印製一本導遊指南，讓有意加入導遊行列的人士了解行業的要求和有關香港各地的正確知識和資料，並以此作為預備導遊核證考試的溫習材料。

另一方面，為了維護旅客權益、提升香港旅遊業聲譽，保障旅遊業持續健康發展，如果證實有導遊強迫旅客購物的情況出現，必須立即取消導遊牌最少一年，以作為阻嚇。另外，又要提出一項守則，導遊必須讓旅客可選擇自由離團，不可強迫旅客參與行程，但旅客選擇離團後，便必須對自己的安全、交通、飲食等負責，並準時回集合地點或住宿地點，否則後果自負。

(6) 若由法定獨立機構或政府全面規管旅遊業(即方案三或方案四)，應否透過立法設立導遊發牌制度？

如認為應該的話，是否需要設立過渡期及過渡期的時限？為何？

答：需要設立過渡期及過渡期的時限為大約 2 年。

(7) 你認為應否針對內地入境團出現的問題，另設導遊證或牌照，進一步規範接待內地入境團的導遊的資歷要求？

答：不應，應一視同仁。

如認為應為接待內地入境團的導遊另設導遊證或牌照，申請這個導遊證或牌照的導遊應符合哪些額外的要求？如這些要求較現行的導遊證嚴格，是否對接待內地入境團的導遊不公平？

答：絕對不公平。

(10) 你認為應否針對內地入境團出現的問題，為經營接待內地入境團的旅行代理商另設牌照？

答：不應，應一視同仁。

(11) 如認為應該為經營接待內地入境團另設旅行代理商牌照，這個牌照應有哪些額外的要求？沒有

如這些要求較現行的牌照嚴格，是否對經營接待內地入境團的旅行代理商不公平？

答：絕對不公平。

(12) 無論你選取哪一個方案，你是否贊成根據用者自付和收回成本原則設定財務安排？如是，你是否同意應考慮合理的開源方法？你認為哪一個開源方法較為合適？應考慮合理的開源方法

答：第 4.33 段所有的方法都不適合。因為有很多支出花費在不必要的事工上，所以只

需改善那些不必要的規則，已可減少大量人力和文書工作，從而減少支出。例如申請入旅議會及領取牌照的程序非常重覆，其實可以合併處理，大大節省時間和金錢。還有很多旅行代理商每年要交多次財政報告給政府審閱，其實作用不大，卻花費大量人力資源。因此建議每年甚至每 2 年才須交一次。這樣便能節省大量人力和花費。

(13) 若成立法定獨立機構，你認為政府向該機構提供一次過撥款或貸款，以應付初期開支，是否合理？如認為不合理，有什麼其他建議？(第 4.33 段

答：合理