

香港旅遊業的運作和規管檢討 〈意見書〉

本人不欲公開個人姓名/或所屬機構名稱。【2011年7月15日】

本人對於主要諮詢問題的意見如下：

旅行代理商的規管安排

- (1) 現行規管旅行代理商的安排**應該改變**。近年接連發生旅遊事故，顯示香港旅遊業議會（旅議會）未能有效監管旅遊業。改變現行規管旅行代理商的安排，從而減少影響香港旅遊業的事件發生，建立香港旅遊業在世界上的正面形象。

其實對於旅遊業的弊端，相信旅議會必定一清二楚，不幸地因理事們各為自己的利益而未有匡正業內的弊端，所以政府宜盡量加快改革規管制度，亦不應只做修補的工夫，治標不治本，應徹底改革，挽回公眾對旅遊業的信心。

多年來，旅議會只會做門面功夫，曾發生的很多問題，表面上已由理事會經過開會解決，實際上會後大多數的決議都沒有徹底實行。以永盛、金凱等旅行社為例，遠在幾年前已有違規事件，但都沒有被正視。鑑於旅議會只是「釘牌不釘人」，而旅行社東主大多擁有數個牌照，一間公司被旅議會釘牌後，可移資至另一公司重新營業。旅議會是知情的，但奈何沒有針對這問題而作出解決方案，直至今年六月，強迫購物事件鬧大才「決心」檢討，這決心似乎來得比較遲，發生大事故才後知後覺，亡羊補牢。

其實自 2007 年以來，旅行社「割客」的情況無日無之，但旅議會以旅行社利益為首要考慮的監管理念，未能起到掃除弊端、使旅遊業正常健康發展的作用。

旅議會應該是一個中立的旅遊業商會，功能和性質與其八個屬會類近，作為八個屬會的統籌。

- (2) 對於在考慮各改革方案的利弊、影響及成本效益時，除所列的主要因素外，對其他考慮因素沒有意見。

- (3) 方案三最切合香港的情況和需要。

旅議會往往以「行外人不懂業內運作」為大道理，指出獨立機構未能有效管理業界，並以此理由反對成立獨立監管機構。在業內有能之士眾多，不限於旅議會的理事亦可以有效協助指出業內的弊端，提出實效的建議，把旅遊業納入正軌，讓它可以持續健康發展。

獨立機構可廣納賢才，無私地徹底整頓旅遊業，不會再被旅議會強詞奪理而所欺騙，繼續操作這利益團體所把持的架構。

- (4) 對選取方案的具體安排沒有意見。

導遊的規管

- (5) 由旅議會設立的現行導遊核證制度**未能有效規管導遊**，應交由獨立機構監管發牌事宜。

- (6) 若由法定獨立機構全面規管旅遊業，應該透過立法設定導遊發牌制度，而建議過渡期的時限為一年，並以立法所需之時間作參考。同時，發牌制度不應限於入境遊/導遊，亦應考慮到出境遊/領隊。

在設定新的制度時，可考慮以下各點：

- 由於各個導遊文化不同，或需考慮不可讓新來港人士立即考導遊證或加強考核，同時要加強顧客服務及處理投訴的訓練給予這些準導遊，避免「阿珍」事件重現。對於考核部份，可考慮聘用外間獨立團體提供，如香港考試局。
- 在續牌時也必須檢查該人士過往有否嚴重或多次違規紀錄，如認為操守有問題者，可不續牌。而導遊在帶團其間做出嚴重違規事情，發牌機構可即時停止其牌照，甚至永不續牌，以確保續牌者有良好的操守，提升服務水平。

(7) 不應針對內地入境團出現的問題而另設導遊證或牌照，應該有一致性，以免出現不公的情況；但必須提高對入境導遊續牌要求，可參考其他專業人士的每年必須持續專業進修的做法。在持續進修方面，獨立機構應保持中立，只負責統籌、委任及監管，課程由坊間專業機構提供，可包含多元化課程，以增加培訓成效。獨立機構不宜直接提供培訓，但需協助將課程推介給業內僱主或持導遊/領隊證人士。不論導遊或領隊，職前培訓需要加強個人修養及情緒管理部份，入職後也要持續進修。

(8) 不適用。

旅行代理商的發牌制度

(9) 不應該設立不同牌照以規管經營出境及入境旅遊業務的旅行代理商，因這會直接加重旅行社的負擔。每個牌照必須續牌，續牌時按其公司業務過往有否違規作出監控，有權不續牌信譽不良的旅行代理商。而法定機構可提出一些建議或守則要求旅行社遵守，但必須經廣泛討論及同意才實行。同時建議取得旅議會會籍不應該列入為旅行社領取牌照的必要條件之一。

(10) 不應該針對內地入境團出現的問題而為經營接待內地入境團的旅行代理商另設牌照，應該有一致性，以免出現不公的情況。但建議向內地團的旅行社收取保證金，若有違規的情況，可沒有其保證金，從而避免內地入境團出現的問題影響整體旅遊業。

(11) 不適用。

財政安排

(12) 旅遊業對香港舉足輕重，現不應只著眼於財政開支，如有需要，政府可考慮補貼。如要開源，可考慮新增「入境團印花稅」。

(13) 政府向新成立的法定獨立機構提供一次過撥款合理，以應付有關改革的初期開支。

其他

現時「外遊領隊證書課程」由旅議會獨家提供，出現壟斷的局面，公眾投訴沒有選擇權，需要輪候長時間。其實此課程可與導遊的培訓課程用相同方法處理，課程由坊間專業機構提供，以增培訓成效。