

香港旅遊人士權益會

HONG KONG ASSOCIATION FOR TOURISTS' RIGHTS

通訊處：香港新界葵涌荔景邨安景樓6號地下

電話：2785 7979 傳真：2745 8898

香港旅遊人士權益會對旅遊業議會未能有效提昇旅遊業的服務質素，和未有足夠的措施公平對待旅遊消費者和從業員感到失望。本會要求政府當局正視現時問題的嚴重性，儘快設法改善，改革現時對旅行代理商的監管機制作。下列是本會的建議。

(一) 本會十分支持「香港旅遊業的運作和規管架構檢討」的諮詢文件第四項的建議，由政府取代旅遊業議會作為監管旅行社的角色。這樣可增加公信力，以更中立、公正的立場處理消費者以及從業員的投訴。雖說需要大幅擴充政府註冊處的編制，但旅遊業賠償基金的印花稅的盈餘是足夠處理以上問題。

旅遊業議會自成立以來，儘管實施了多項改善保障消費者的措施，但因議會始終是一個商會行業組織，加上旅遊業並非專業服務，難以擔當業界的自律組織。旅遊業的自我監管表現與現今社會的要求嚴重脫節。近年來，旅遊業個別不良份子的表現，更嚴重打擊香港旅遊業的形象，打擊了香港「購物天堂」的美譽，破壞了香港的整體形象。故此，由政府接管旅遊業的監管角色，是刻不容緩。

(二) 本會建議檢討現時旅行社牌照的簽發制度，改用個人身份取代公司作為持牌人，有如現時政府簽發酒牌的制度。立法訂明持牌人管理旅行社的責任，這些責任可包括公司的財務、營運和服務手法等職責。透過規管牌照持有人的行為來加強對旅遊服務質素的監管。

(三) 加強監管外遊領隊及本地導遊，提高從業員素質。在旅遊服務過程中，領隊和導遊是服務的直接參與者，其個人行為及操守對旅遊人士的利益及服務質素有絕對的影響。近十年來，本地旅遊業發展迅速，對個別導遊的投訴嚴重影響香港購物天堂形象，如強迫購物，購買偽品和成份不正確的營養品。令旅客不但損失觀光時間，並購入物非所值物品，打擊旅遊消費者信心。

本會建議提升外遊領隊和本地導遊的入職學歷及資歷要求，加強從業員的紀律規範。

(四) 最後，本會認為為確保香港「購物天堂」的美譽，吸引外地旅客到港消費，政府除了檢討旅遊的運作和規管架構外，亦應加強打擊本地不法商人的營商手段，制止他們以欺騙、誤導或強迫購物等不良行為。

本會建議政府增設旅遊警察，接受外地遊客的投訴及調查，增強阻嚇性。

二零一一年七月十五日