

立法会

《旅行代理商(修订)条例草案》法案委员会

政府就书面意见及发言的回应

谢谢所有应邀对草案提交意见的团体及人士。在研究过书面意见及听取了在 2002 年 1 月 7 日第二次法案委员会会议上所发表的意见后，我们希望藉此机会回应就草案的有关事项。

草案的目的

2. 我们欣见各方回应均一致支持草案的目的，可见现时为到港旅行代理商引入一个发牌制度是一个适当时机。各方明显有一个共识，认为到港旅行代理商应受到监管，以充分保障旅客权益，及提升业界服务质素。

3. 我们亦很高兴得悉，业界普遍支持实行一个自我规管模式，与法定的发牌制度相辅相成。

草案的范围

意见：

4. 就草案本身我们只收到一项意见，是有关到港旅行代理商的定义。该建议认为应该缩窄定义，确保举办商务活动的机构不被包括在发牌制度内。

回应：

5. 我们认为现时的定义已属适当，但我们会小心研究以确保法例的范围并无含糊之处。与此同时，假若那些举办商业活动的机构并不希望因为提供交通、住宿及其他服务因而申请牌照，他们可聘用已领有牌照的旅行代理商为他们的海外顾客提供该等服务。

业界自我规管

旅游业议会理事会及会员

意见：

6. 鉴于旅游业议会(议会)所扮演的业界自我规管角色十分重要，因此多个团体/人士均为议会有需要在会员架构及理事会组成方面，持更开放的态度及增加透明度。其中更有建议指出，提名候选人角逐理事会的资格，应开放予一般的会员，而非必须透过议会的属会。

回应：

7. 现时的提名安排，主要是源自议会于 1987 年成立时，原是一个由多个业界组织所结合而成的非正式联会。由议会属会提名理事，可确保被提名的候选人有足够的业界支持，并有足够的组织工作经验处理理事会的工作。

意见：

8. 多个团体/人士亦提议，议会理事会及其他委员会应有

更多非业界人士参与。其中具体的建议包括增加理事会及其他委员会中独立理事的数目，及委任政府部门或其他有关组织的代表进入议会。

回应：

9. 基于其规管业界及保障消费者权益的角色，议会已同意将独立理事的人数由 4 名增至 8 名(增幅达 100%)，而独立理事在理事会中所占的比率亦因此会由 19%(4/21)增至 32%(8/25)。我们希望指出，更重要的考虑应针对议会的投诉及上诉机制。现时的消费者关系委员会及上诉委员会中，独立理事及非议会人士已占有一个高比率(详情见第 14 段)。议会亦准备加强其内部架构，同时亦对改善其守则的建议采取开放态度。

意见：

10. 有团体/人士建议，议会应设立一个专责到港旅游事务的部门，而且理事会及其他委员会内应有足够熟悉到港旅游的人士。

回应：

11. 议会现时已有一个「来港旅游委员会」，处理议会辖下到港旅行代理商会员的事务。议会会建基于现时的机制，对在法例实施以后所带来的新到港旅行代理商会员作出规管。

处理投诉及处分违反规条的机制

意见：

12. 有团体/人士对议会处理投诉及纪律处分机制表示关注。有意见认为在制定议会的作业守则时，应有非业界代表参与，并需交由公众讨论及旅行代理商注册主任审批。

回应：

13. 现时，议会主要透过两个专责委员会处理投诉及纪律处分事宜，他们分别为消费者关系委员会及规条委员会。为确保机制公平及为消费者提供充分保障，消费者关系委员会中独立成员占有高比率(除召集人外，半数委员均为非业界人士)。而且，议会亦已同意增加规条委员会的独立成员比率，与消费者关系委员会的比率看齐(即 50%)。

14. 在目前的机制下，议会可对违反守则的会员作出惩罚。惩罚可包括警告、罚款、暂停或取消会籍。议会表示，他们欢迎有关改善守则的意见及建议。事实上，守则亦曾因应投诉及公众意见而所出修改。

议会内的利益冲突

意见：

15. 有团体/人士关注，由于议会内多位理事及其他委员本身均为旅行代理商，因此在履行业界规管的责任上会有利益冲突。

回应：

16. 针对这个问题，议会已有一套为理事而设的一般守则(见附件)，说明理事在制定业界专业标准及出任议会(议会在防止贿赂条例中为一个公众团体)期间必须依从的重要准则。

外游旅行代理商补贴到港旅行代理商

意见：

17. 有意见认为外游旅行代理商在建议的规管制度下，实际上是补贴到港旅行代理商，因此议会应将处理外游及到港旅行代理商事务的帐目分开。

回应：

18. 议会目前已对身为他们会员的到港旅行代理商作出规管。因为新法例的发牌制度而增加的到港旅行代理商会员，相信不会为议会增加庞大的支出。事实上，我们已就此谘询议会的意见，议会已同意运用现时的资源执行这些额外工作。而且，有些旅行代理商同时有经营外游及到港旅游的业务，因此分开处理两者的帐目只会加重议会的行政工作，并非理想的安排。

有关购物的不当安排

意见：

19. 有意见指出很多对旅行代理商的投诉，都是针对他们为旅客作出的购物安排。因此，有团体/人士建议在法例或议会的守则中，应该谴责、禁止和惩罚这些不当的行为，而且应该设立途径，让旅客可迅速及有效地追讨赔偿。

回应：

20. 议会在较早前已向会员发出指令，要求会员安排购物时，只安排旅客前往那些保证在 14 天内会为未用过的货品作出 100%退款的商铺。那些牵涉不当手法的个案，将会由规条委员会审议，并考虑对被裁定成立的个案作出惩处。除此以外，有关一般消费者投诉方面，亦可利用小额钱债审裁署为旅客提供的快捷服务追讨赔偿。另外，政府现正跟议会、消费者委员会、香港旅游发展局及其他有关人士研究进一步保障旅客消费权益的方法。

培训及提升本地导游的技能

意见：

21. 很多团体/人士都同意，由于境内导游是前线工作人员，并与旅客有最直接的接触，因此应加强他们的服务水平。

回应：

22. 为确保本地导游的专业知识和技能水平，我们与议会及旅游业界现正制定一套培训及核证计划，并以外旅旅行团领队核证制度作为蓝本。

23. 课程的教育程度要求定于中五或同等水平课程，已有最少一年导游经验的现职导游将可获豁免这项要求。技能提升计划将为参与课程的人士提供 70%资助。我们会邀请专业的培训机构举办课程，有关的拣选程序将会确保课程由适合的机构办理。

意见：

24. 有团体/人士认为，为免有现职导游因培训及核证计划而失去工作，因此应该豁免所有现职导游，不需他们参与考核。

回应：

25. 那些已通过「香港注册导游协会」考试的人士，将可获豁免培训课程及大部份的考核内容，但仍需通过有关「香港新知」那个部份的考核。我们认为有必要要求所有导游通过考核以确保他们的水平。根据在外游旅行团领队方面的经验，我们相信大部份境内导游都可通过考核。

26. 在我们要求所有本地导游必须持有证书前，我们会确保有足够的时间供现职导游接受培训及通过考核。在推出给予现职导游的培训计划后，议会会以此作为基础，推出类似的培训计划予新入行的导游。

监管导游的质素

意见：

27. 有些意见认为应该设立一个导游发牌制度，以取代业界的核证制度，或有两种制度同时运作。

回应：

28. 我们认为，到港旅行代理商有责任监管他们业务的质素，而顺理成章他们亦有责任监管受雇导游的操守。故此，建议的监管制度是监管到港旅行代理商而非境内导游，投诉的机制亦是针对旅行代理商。大家亦该注意，议会现时已负责外游旅行团领队的核证制度，而这项制度一直行之有效。

意见：

29. 有建议认为应该为境内导游更新证书设立指引及准则，以监管他们的质素。

回应：

30. 我们会转介建议给议会，使他们在订立更新制度时作出考虑。

其他

增拨资源予到港监管制度

意见：

31. 有部份业界人士认为应该增拨资源给议会，以协助他们

监管到港旅行代理商的工作。

回应：

32. 在草议法例的过程中，我们曾仔细考虑新的发牌制度对政府和议会在资源方面的影响。在检讨旅行代理商注册处的人手和资源后，政府认为可凭现有的资源，兼顾发牌给予到港旅行代理商所增添的工作量。我们并已就此谘询议会。议会虽然关注在人手需求方面的增加，但他们表示不会预期政府提供资助以兼顾监管到港旅行代理商的工作。事实上，在香港超过一半的到港旅行代理商已是议会会员，而议会一直负责规管他们会员的外游及到港旅游服务。

对到港旅客的赔偿

意见：

33. 有建议认为有需要为到港旅客设立另一个赔偿基金，以保障他们的权益。

回应：

34. 我们相信到港旅客应从他们原居地的旅行代理商，追讨任何与该旅程有关的赔偿。这项安排与本港居民外游的情况一样，本港居民追讨与外游有关的损失，会向本港旅游业赔偿基金寻求赔偿。

旅行代理商之间的竞争

意见：

35. 有团体/人士认为业界里的竞争应该受到保障，以确保市场有效运作。

回应：

36. 香港特别行政区政府一向努力确保各行各业中的公平和公开市场竞争，并以此为傲。没有证据显示建议的法例会影响业界中的竞争。

委任旅行代理商进入香港旅游发展局及旅游业策略小组

意见：

37. 有建议认为应该委任更多旅行代理商进入香港旅游发展局及旅游策略小组。

回应：

38. 我们完全同意在与旅游有关的团体内必须有旅行代理商的代表，同时我们亦认为有必要加入其他界别的人士，以达到平衡的效果。现时，香港旅游发展局条例(第 302 章)已订明，局内须有一名持牌旅行代理商及一名旅游经营商，以及另外 6 位来自有关界别的人士，包括客运商(2)、旅馆营运人(2)、零售商和食肆营运人。由旅游事务专员担任主席的旅游策略小组现时有 16 名

非官方成员，他们来自的界别包括旅行代理商、旅馆营运人/东主、客运商、饮食及娱乐、零售和其他有关的行业/职业。现时议会主席亦是其中一名成员。我们一直留意这些团体和委员会内成员的表现，确保他们在这些重要机构中发挥其职能。

经济局

二零零二年一月十五日