

立法会

《2001年旅行代理商(修订)条例草案》 法案委员会会议

引言

本文件阐述香港旅游业议会（议会）在处理对入境旅行代理商的投诉，以及在确保这些代理商的服务水平两方面的规管机制。

议会的规管机制

入会规定

2. 《2001年旅行代理商（修订）条例草案》（《条例草案》）的其中一项建议，要求到港旅行代理商必须先成为议会会员，才能符合申领旅行代理商牌照的资格。议会的会籍分为基本会员或普通会员两个类别，每个类别各有议会所设定的营商规定。

3. 这些规定主要就旅行代理商的业务运作厘定标准，包括最低资本额、财务状况、员工经验、可识别的写字楼、业务范围（所指的是旅游及有关旅游的业务），以及有关代理商是否诚实正当的营运人。

附件 A 4. 议会会章（会章）第(2)及第(3)条详列入会的规定。附件 A (只有英文版本) 载列会章的各项条文。

服务质素承诺

5. 议会要求会员在入会时缴付 2,000 元，拨入品质保障基金，作为对其服务质素的承诺。若旅行代理商的服务欠佳，议会可从中拨款偿还有关的消费者，议会其后会向该旅行代理商收回有关款项。在 2001 年，品质保证基金曾拨出 22,233 元的款项。现时该基金的结存为 930 万元。

议会会员的责任

6. 一经入会，会员便须遵守议会会章及其他规则 and 规定。这些规则 and 规定当中，以会员作业守则至为重要。议会颁布守则，旨在规管旅行代理商的行为 and 经营手法。目前，议会共颁布了四份守则，分别是 —

- (a) 议会会员一般作业守则；
- (b) 经营外游团守则；
- (c) 议会会员刊登广告守则；及
- (d) 经营入境团守则。

附件 B 7. 上述(a)至(d)各项守则分别载于 附件 B(a)-B(d)。

8. 除上述守则外，议会也不时发出指引，要求会员遵守。这些指引对议会所有会员均具约束力，作用与守则无异。

纪律及罚则

9. 议会会员如违反会章、守则或指引的规定，须接受纪律处分和惩罚。议会可向会员发出警告或罚款；如事态严重，更可暂时吊销甚至撤销其会籍，最终将会影响其营运牌照。

10. 会章第 11 条详列终止会籍及其他罚则的条文。

处理投诉的机制

消费者关系委员会

11. 议会受理针对旅行代理商的投诉。在接获旅客/游客索偿的投诉后，议会办事处会审研有关个案，在可行的情况下，会联络有关的旅行代理商，寻求双方均接纳的和解方案。倘

无法达成和解，又或方案不为其中一方接纳，则个案便会交由消费者关系委员会处理。

12. 该委员会是议会理事会辖下一个常务委员会，专责排解和处理消费者与旅行代理商之间的纠纷。与所有议会的委员会一样，于每年十一月议会的周年大会后，理事会会委任一位消费者关系委员会的召集人，该召集人会提名其他人选成为该委员会的委员，任期为一年。有关委员提名需提交理事会考虑和通过。该委员会就消费者向旅行代理商提出的申索，作出独立裁决。委员会成员包括一名议会理事担任召集人，另加 14 名其他委员，当中七人是业界人士，余者则为业外社会贤达和专业人士，该委员会成员名单载于附件 C。消费者关系委员会每两个月开会一次，会议的法定人数定为五人，其中最少两人是业内人士，另外两人为业外人士。委员会的裁决对会员旅行代理商具约束力，对旅客/游客则不然。旅客/游客如不满委员会的决定，可另觅其他法律申诉途径。

附件 C

13. 至于到港旅客提出的投诉，议会办事处在接获投诉后，会联络有关的会员旅行代理商，以便进行调查，并在可行情况下寻求解决办决。根据经验，大部分与到港旅客有关的个案都可在此阶段获得解决。因此到目前为止，消费者关系委员会处理的个案均与外游事务有关。在 2001 年，该委员会处理过 70 宗旅客投诉，其中 41 宗索偿得直。该委员会裁定旅行代理商给予旅客的补偿由每人 30 元至 3,500 元不等。

执行作业守则

规条委员会

14. 规条委员会是议会理事会辖下另一个常务委员会，专责处理违反议会会章、作业守则和指引的个案。经消费者关系委员会聆讯的个案，如涉及不良经营手法，违反了守则或指引，可再交由规条委员会处理。此外，议会办事处也可在执行监察工作时，以及从传媒广告或报道，或与业内人士定期接触等，探查到这类违规行为。

附件 D

15. 规条委员会由一名理事担任召集人，另有九名议会理事会成员，该委员会成员名单载于附件 D。会议的法定人数为五人。规条委员会可对违规会员发出谴责或施以其他惩罚，如罚款等。根据议会会章，初次违规者最高可被罚款一万元；再次违规者五万元；第三次或其后违规者十万元。如严重违规，规条委员会也可建议暂时吊销或撤销会籍。所有违规个案均会在《议会季刊》中刊登。旅行代理商如不满规条委员会的决定，可向上诉委员会上诉。上诉委员会由三名政府委任的独立业外人士和两名议会理事组成。在二零零一年，规条委员会审理过 53 宗个案，发觉全部属实，判定的罚则由警告至每宗个案罚款一万元不等。有关个案及罚则载于附表 E。

附件 E

调查

16. 此外，议会如怀疑会员违反会章、作业守则或现行指引的主要条文，亦可就该会员的业务展开调查。

确保入境旅行代理商的服务水平

经营入境团守则

17. 附件 B(d)所载的经营入境团守则，规定经营入境团的议会会员，一律须就多项入境旅客经常投诉的事宜，与海外旅行社签订合约。该等事宜包括酒店住宿、交通、行程、膳食和食肆、购物安排、服务费等。议会会员必须遵守该守则和上文第 6 段所述的其他守则，以及各有关指引，以确保服务水平。

18. 议会承诺会因应业界将来的运作情况，改进经营入境团的守则。鉴于最近入境旅行代理商接待的内地旅客人数日增，议会已向会员发出通告，说明有关接待内地旅行团的新规定，例如与议会签订协议，保证遵守香港法例及议会的作业守则；与内地组团社商定详细行程；未经旅客同意，不得更改等。会员如不遵守有关规定，会遭议会纪律处分，或被暂时禁止接待该等旅行团。有关通告载于附件 F。

附件 F

导游核证制度

19. 为配合法例修订，议会正联同有关团体，以出境旅行团领队核证制度作为蓝本，设计导游训练及核证制度。日后有关人士必须完成订明课程及通过指定考试，方合资格申领证书，同时只有持证书的人士才能担任到港导游。透过这项培训和核证制度，将有助改善和确保导游的服务水准和技巧。技能提升计划督导委员会，最近亦将有关的培训导游课程，纳入技能提升计划之中，预计有关培训课程可于 2002 年年中推出。

结论

20. 请各委员备悉这份文件的有关资料。

经济局

二零零二年一月

*如若索取各附件之副本，可致电经济局 2810 3507 或电邮到 tcenq@tc.esb.gov.hk 索取。