

立法会问题第十八条
(书面答复)

提问者：谭耀宗议员

会议日期：二零零六年十一月二十二日

作答者：经济发展及劳工局局长

问题：

政府正就如何提高本地旅行社接待内地旅行团的服务水平，以及如何加强业内各方的沟通，与旅游业界进行商讨。就此，政府可否告知本会有否计划：

- (一) 要求香港旅游业议会(“议会”)或消费者委员会公布严重违规的旅行社的名称，从而加强保障消费者的权益；若有计划，详情为何；若否，原因为何；
- (二) 委任导游工会的代表加入议会的理事会，以反映导游的意见；若有计划，详情为何；若否，原因为何；及
- (三) 成立由政府、导游工会、旅行社及议会四方的代表所组成的工作小组，共同制订促进旅游业健康发展的措施；若有计划，详情为何；若否，原因为何？

答复：

主席女士：

- (一) 根据香港旅游业议会(下简称「议会」)现时处理旅行代理商违规事项的惩处机制，如旅行代理商涉嫌违反业务守则或指引，议会会作出调查，并在调查作实后，将个案提交议会的「规条委员会」审理。规条委员会会考虑有关证据及抗辩理由，根据既定罚则，按个案的严重性，对有关旅行代理商作出惩处，包括发出警告信、罚款、以至暂停或撤销会籍等。

为了加快审理涉及内地到港旅行团的违规个案，议会刚于本月十四日通过成立一个新的委员会专责审理内地入境旅行团的违规事宜。由于此类个案通常同时涉及旅行社及导游，因此新委员会的职权范围将会涵盖两者，一则可加快审理案件，同时可使委员会更全面掌握违规情况。委员会的主席，将会由议会非业界独立理事出任，成员也以非业界独立人士为大多数。为增加阻吓力，议会理事会也通过了加强罚则，将违规旅行社的罚款额由一万至十万元，增至五万至二十万元。议会一向把违规旅行代理商的名单、违规事项及处分刊登在议会的季刊内，议会亦决定把有关资料，在议会的网页内公布，让公众知悉最新情况。至于严重的个案，议会会考虑发出新闻稿，通知大众有关讯息。

- (二) 议会负责规管旅行代理商的日常运作。为了提升在港内访旅行团的质素，议会推行「导游核证计划」，向已接受培训及通过有关考核的导游签发导游证，并规定旅行社只可聘用持证的导游为其接待的入境旅行团提供服务。计划有助提升导游的专业水平及服务质素。议会并成立了「导游审核委员会」及「训练委员会」，前者负责一切有关导游违反守则的纪律事宜；后者则负责一切有关导游的培训、提升专业技能和持续进修等事项。现时，已经有专业导游参与该两个委员会，议会现正积极考虑加强该两个委员会内专业导游的比重。此外，议会亦正考虑邀请专业导游加入新设立的规条委员会。
- (三) 旅游事务署一直与导游组织及旅游业其它有关界别保持沟通，共同商讨大家关注的议题。最近，旅游事务署亦与导游组织举行会议，特别就「零团费」有关的问题作出深入讨论，研究改善办法。旅游事务署将会不时与旅游业议会，导游组织，及入境旅行社组织共同商讨业界关注的事项。