

立法会十六题：「优质旅游服务」计划处理旅客投诉机制

\*\*\*\*\*

以下为商务及经济发展局局长刘吴惠兰今日（五月五日）在立法会会议上就谢伟俊议员的提问的书面答复：

问题：

近日有旅客向本人反映，表示他们对获香港旅游发展局（旅发局）设立的优质旅游服务计划（计划）的认证商户的服务不满。他们向旅发局作出投诉却不得要领，旅发局员工的态度亦不友善。就此，政府可否告知本会：

（一）自计划推出至今，每年共有多少间商户获认证为优质旅游服务商户；旅发局每年接到多少宗与计划有关的投诉，以及有多少间优质旅游服务商户因被投诉或被评审其服务水平未达标而被终止其资格；

（二）当旅客不满旅发局对关于上述商户的投诉的处理时，有何途径要求进行覆检；及

（三）现时哪个政府部门负责监管计划；具体监管措施为何；当局有否因应旅客对计划作出的投诉要求旅发局检讨计划的成效；若有，详情为何？

答复：

主席：

香港旅游发展局（旅发局）推出的「优质旅游服务」计划，旨在帮助旅客选择服务良好的商户，并鼓励商户提高服务水平。该计划目前涵盖零售、餐饮、旅客住宿服务设施及美发等行业。

旅发局有严谨的机制，评审和监察获得「优质旅游服务」认证的商户。该计划的秘书处（秘书处）设有专责小组，处理旅客对认证商户的投诉。专责小组收到投诉后，会分别向投诉人及商户了解事件和进行调查，并寻求双方可接受的处理方法。

如果投诉成立，秘书处会根据个案的性质和商户是否重犯等因素，向旅发局辖下的「优质旅游服务」小组委员会建议对商户扣分，由小组委员会作出裁决。商户积累被扣若干分数后，会收到警告，更严重者则会被取消认证。此外，专责小组会去信被投诉商户的管理层，提醒他们注意投诉内容，改善服务质素。秘书处每月亦向小组委员会汇报投诉个案的调查进度或结果等。

现就分项提问答复如下：

（一）「优质旅游服务」认证工作自二〇〇〇年开始至今，每年认证的商户、旅发局接获的投诉及被处分的商户数目载于附件。

（二）旅客如不满投诉的处理方法，可向旅发局理事会提出要求或申诉，也可向消费者委员会寻求协助。优质旅游服务计划实施以来，旅发局并无收到旅客对该局处理投诉不满而要求覆检，或表示投诉不得要领和员工态度不友善等。事实上，旅发局一向提醒员工，提供服务时必须要有礼貌及持专业态度。

一直以来，秘书处都能成功调解所有成立的投诉。至于不成立的个案，旅发局亦会尽力协调，不少商户在以客为先的前提下，也会尽量满足旅客的要求。

（三）由于「优质旅游服务」计划由旅发局推行，属旅游事务署监察范围。如有需要，该署会与旅发局理事会商讨计划可以改善之处。

完

2010年5月5日（星期三）

香港时间15时11分