

立法会十九题：优质旅游服务计划

\*\*\*\*\*

以下为署理商务及经济发展局局长苏锦梁今日（六月一日）在立法会会议上就谢伟俊议员的提问的书面答复：

问题：

香港旅游发展局（旅发局）于二〇一〇年十二月外判「优质旅游服务计划」（计划）的日常营运工作，并于本年二月开始，交由消费者委员会（消委会）统一处理所有涉及计划认证商户的投诉之调解工作。有曾参与计划的商户向本人投诉，旅发局将计划的营运工作外判后，计划的质素每况愈下，旅发局对有商户涉嫌长期「盗用」计划的标志视若无睹，该作出投诉的商户最后决定退出计划。就此，政府可否告知本会：

（一）是否知悉，旅发局外判计划的原因为何；节省了多少开支；外判后对计划的监控政策为何；外判前后有否征询计划的注册商户对外判计划的意见；

（二）鉴于根据上述投诉，有商户「盗用」计划的标志长达半年，旅发局仍视若无睹，是否知悉原因为何，以及还有多少宗类似的投诉个案；

（三）是否知悉，由消委会统一处理所有涉及计划认证商户投诉的调解工作，是否建基于要提高处理投诉效率的考量；以及有何数据反映该项措施的成效；及

（四）是否知悉，消委会是否需要额外预留拨款和人力资源，以处理上述「外判」安排导致增加的投诉个案？

答复：

主席：

「优质旅游服务」计划于一九九九年成立，现时涵盖零售、饮食、旅客住宿设施及美发等行业，共有超过七千三百家商铺获认证。「优质旅游服务」计划设有严谨的认证、评审与监控机制，确保获认证商铺能维持优良的服务水平。

就问题的四个部分，我的回复如下：

（一）香港旅游发展局（旅发局）作为专责推广访港旅游的法定机构，会不时检讨其运作，务求以最具成本效益的方式运用资源，执行其职权范围内的各项工作。

旅发局去年十二月委聘服务承办商，负责营运「优质旅游服务」的日常运作，旅发局则集中资源推广这项计划。旅发局透过是次外判，每年可节省约二百万元开支，有关款项正用于加强推广「优质旅游服务」计划，具体推广活动包括：

\* 今年四月至五月，与优质旅游服务协会合作，联同二十一家「优质旅游服务」计划的认证商户，于上海、重庆、长沙及广州等四个内地大城市进行「香港优质旅游服务品牌中国巡回展」的大型路演，向内地消费者推广计划；

\* 与内地媒体合作，邀请认证商户参与今年五月举行的「国内网选最受欢迎香港优质商户」活动，由消费者在网上投票选出最受欢迎的优质商户，前十名商户将于今年六月获得嘉奖，增加这些商户在内地曝光的机会；以及

\* 今年六月会向认证商户颁发「杰出优质商户奖项」、「十年资深优质商户嘉许」等多个奖项，藉此为商户带来媒体报道机会，提升商户品牌形象。

旅发局一直与「优质旅游服务」计划的认证商户保持联系，并就外判的安排知会各商户，务求新安排不会影响计划的质素和给予商户的支持。

(二) 旅发局一直严谨监控「优质旅游服务」计划的整体运作及商户的服务质素，防止该计划的标贴被盗用。如发现非认证商户贴上「优质旅游服务」计划标贴，旅发局会向这些商户发出警告信，要求商户实时移除标贴。若商户坚持不肯移除标贴，旅发局会对商户采取法律行动。旅发局去年十二月至今的巡查中，发现有两宗个案不正确使用「优质旅游服务」计划的标志，有关商户收到旅发局警告信后，已经把标志移除。

较早前，媒体报道有商户「盗用」「优质旅游服务」计划标志达半年的个案，旅发局接获投诉后，随即向商户发信警告，该商户亦已经移除有关标志。今年以来，除了此个案以外，旅发局曾接获另外一宗据称盗用计划标志的投诉，巡查后证实被投诉的商铺并未展示计划的标志。

(三) 过去，旅发局一直把该局收到旅客在港消费的投诉，但与「优质旅游服务」计划商户无关者，转介消费者委员会（消委会）处理。今年二月起，经消委会同意，旅发局收到旅客在港消费的任何投诉，包括涉及「优质旅游服务」计划认证商户的投诉，均会转介消委会统一处理。

透过上述安排，旅发局可更集中资源，分析投诉个案，并更针对性地协助有关商户，改善服务质素。旅发局亦会进行神秘访查，如发现有商户的服务有改善

余地，旅发局会直接联络商户，提供改善的意见。

（四）消委会运用现有资源实施上述新的工作安排，包括处理「优质旅游服务」计划认证商户的投诉，这方面的工作不涉额外开支。

完

2011年6月1日（星期三）

香港时间12时20分