

公眾諮詢的主要意見摘錄

旅行代理商的規管安排

主要諮詢問題 ¹	接獲的意見
<p>(1) 你認為現行規管旅行代理商的安排應否改變？原因為何？</p> <p>(2) 如認為應該改變，在考慮各改革方案的利弊、影響及成本效益時，除了(諮詢文件)第4.2段所列的主要因素外，是否還應考慮其他因素？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 鑑於近年業界經營環境起了變化，加上社會日益關注保障消費者權益，回應者有廣泛共識認為應改革現行旅遊業規管架構，以提高架構的獨立性、中立性和透明度。 ● 部分人士認為，在二零一零年年中發生涉及接待內地入境旅行團的不良經營手法事件，已揭示現時由香港旅遊業議會(旅議會)自我規管的不足之處。 ● 有意見認為，改革方案應同時解決「零／負團費」問題。
<p>(3) 你認為諮詢文件所列的四個方案，哪一個最切合香港的情況和需要？</p> <p>(4) 你對選取方案的具體安排(例如職能、權力、組成、管治和制衡措施)有沒有其他意見？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在諮詢期間，旅議會提出以方案(二)為基礎的修訂方案。該方案認同需改革旅議會理事會的組成和職能，使非業界人士如方案(二)所建議成為理事會的大多數。此外，除設立獨立委員會處理上訴個案外，該方案亦進一步建議將所有涉及旅行代理商、導遊及領隊的違規個案交由另一新設的獨立委員會處理。旅議會會繼續制訂旅遊業的作業守則及指引，以及處理向旅行代理商提出的退款要求。旅議會認為，此修訂方案可在無需成立新法定機構的情況下，回應了「自己人管自己人」的批評。 ● 大部分由旅行代理商提交的意見書，包括標準信件，多數支持旅議會的方案。部分更認為，一個有效的規管架構應由熟悉行業運作的業內人士為大多數和作主導。

1. 主要諮詢問題載列於《香港旅遊業的運作和規管架構檢討諮詢文件》。

主要諮詢問題 ¹	接獲的意見
	<ul style="list-style-type: none"> • 數名旅行代理商反對現時以成為旅議會成員作為發牌的先決條件，並支持方案（四）。 • 其他意見多為支持方案（三）或（四），認為只有全面改革現行制度，才可恢復規管架構的公信力。大部分公共機構、學者、政黨、商業機構及部分區議員均明確支持方案（三），認為成立以非業界人士為大多數理事的獨立法定機構，並由法例賦予其明確的法定職能，能更有效釋除公眾對於「自己人管自己人」的疑慮。 • 部分意見（尤其是導遊組織）支持方案（四），認為現時由旅議會自我規管，成效不彰，且欠公信力。

導遊的規管

主要諮詢問題 ¹	接獲的意見
<p>(5) 你認為由旅議會設立的現行導遊核證制度能否有效規管導遊？在保留雙軌規管制度(即方案(一)或方案(二))下，有哪方面可作出改善，以加強規管導遊的成效？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 回答此問題的回應者(特別是導遊組織和公眾人士)大都認為現行的導遊核證制度成效不彰。 ● 下文載列對現行導遊核證制度的部分意見- <ul style="list-style-type: none"> (a) 旅議會作為業界商會，會偏袒旅行代理商的利益。旅議會主要由旅行代理商的東主和代理人組成，不應承擔規管導遊的責任； (b) 由旅議會設立的現行導遊核證制度因缺乏法定權力支持，而成效不彰。近年發生導遊挑戰旅議會權威的事故，更令此紀律架構的權威受損； (c) 由業界商會負責制定規管導遊的規例、舉辦考試及簽發證件，並不常見； (d) 現時旅議會對導遊的規管並不理想，因為巡查工作不足，無法解決非法導遊問題；及 (e) 導遊不是旅議會會員，不能享有會員權利。
<p>(6) 若由法定獨立機構或政府全面規管旅遊業(即方案(三)或方案(四))，應否透過立法設立導遊發牌制度？如認為應該的話，是否需要設立過渡期及過渡期的時限為何？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 導遊組織、旅行代理商、市民、個別區議員及政黨大致支持透過法定發牌制度規管導遊。大部分回應者認為，法定發牌制度既能確立導遊的專業性，又能提高旅遊業的服務質素。 ● 數名回應者就過渡期提出意見。他們大都認為需要有過渡期，建議時限由六個月至三年不等。此外，亦有意見認為，過渡期時限應視乎法定發牌制度有否新要求而定。

主要諮詢問題 ¹	接獲的意見
	<ul style="list-style-type: none"> ● 有意見認為，應即時推行新發牌制度，不設過渡期，因為過渡期間往往會出現更多問題，例如不符合新制度下的發牌資格的導遊從事違法活動。 ● 部分意見亦關注領隊的規管事宜，大致認為應透過法定發牌制度規管領隊。
<p>(7) 你認為應否針對內地入境團出現的問題，另設導遊證或牌照，進一步規範接待內地入境團的導遊的資歷要求？(諮詢文件第 6.3 段)</p> <p>(8) 如認為應為接待內地入境團的導遊另設導遊證或牌照，申請這個導遊證或牌照的導遊應符合哪些額外的要求？如這些要求較現行的導遊證嚴格，是否對接待內地入境團的導遊不公平？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 大部分回應者（主要為導遊組織和個別市民）都不贊同為接待內地入境團的導遊另訂牌照要求。因為意見普遍認為，對所有導遊的要求應該一致，不應因他們為不同市場的旅客提供服務而有所區別。數名回應者（大都是個別市民）贊同為接待內地入境團的導遊另訂牌照要求，因為內地是訪港旅客的主要客源，但相關投訴卻一直增加。訂定更嚴格要求可改善內地入境團的服務質素。 ● 下列是對接待內地入境團的導遊增訂牌照要求的提議－ <ul style="list-style-type: none"> (a) 接待內地入境團的導遊須符合最低居港年期規定；及 (b) 接待內地入境團的導遊須通過關於內地常識的考試，例如旅遊業架構、民族及文化、基本法律體制、教育及政治制度等。

旅行代理商的發牌制度

主要諮詢問題 ¹	接獲的意見
(9) 你認為應否設立不同牌照並制訂不同規定，以規管經營出境及入境旅遊業務的旅行代理商？	<ul style="list-style-type: none"> ● 回應者較多支持以單一牌照規管所有經營出境及入境旅遊業務的旅行代理商。這些回應者大多是旅行代理商或由旅行代理商組成的聯會。他們支持旅議會的修訂方案，認為現時大部分旅行代理商均遵照相關規則和規例營業，有問題的旅行代理商僅屬少數。規定旅行代理商為經營不同旅遊業務而申領不同牌照，會令所有旅行代理商，不分良莠，同受「懲罰」。 ● 有意見認為，現時旅遊業的問題在於由業界自我規管的成效不彰，與發牌事宜無關。 ● 支持設立不同牌照的回應者包括個別市民、旅遊從業員、學者和個別區議員。他們認為，不同的旅遊業務性質各有不同，營運環境也各不相同，所以設立不同牌照較為恰當。設立不同牌照可確保有效規管。
(10) 你認為應否針對內地入境團出現的問題，為經營接待內地入境團的旅行代理商另設牌照？	<ul style="list-style-type: none"> ● 所收集的意見一般不支持為經營接待內地入境團的旅行代理商另設牌照，理由包括旅客對服務水平的要求應該一致，不應因旅客來自不同地方而有所區別；以及單就某特定市場作出特定要求，並不公平。 ● 反對為經營接待內地入境團的旅行代理商另設牌照的人士，包括個別區議員、導遊組織、學者和個別市民。此外，為數不少的旅行代理商或由旅行代理商組成的聯會均支持旅議會的修訂方案，亦贊成以單一牌照規管所有旅遊業務。 ● 數名市民贊成為經營接待內地入境團的旅行代理商另設牌照。其中有人認為內地入境團的市場尚在發展

主要諮詢問題 ¹	接獲的意見
	<p>中，未臻成熟，加上內地是訪港旅客的主要客源，但相關投訴卻一直增加，所以有必要加強監管。</p>
<p>(11) 如認為應該為經營接待內地入境團另設旅行社牌照，這個牌照應有哪些額外的要求？</p> <p>如這些要求較現行的牌照嚴格，是否對經營接待內地入境團的旅行社不公平？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 對經營接待內地入境團的旅行社增訂發牌要求的提議包括－ <ul style="list-style-type: none"> (a) 按旅行社規模訂定額外資本要求或保證金； (b) 要求經營接待內地入境團的旅行社繳付保證金；及 (c) 提高經營接待內地入境團的旅行社在違反相關規則及規定的罰則。 ● 有意見認為，除對經營接待內地入境團的旅行社訂立特定要求外，還要提高開業的門檻和要求旅行社交付保證金，以減低他們採用不良經營手法的機會。 ● 數個旅行社、由旅行社組成的聯會及一個導遊組織認為，應取消以成為旅議會會員作為申請旅行社牌照的先決條件。

財政安排

主要諮詢問題 ¹	接獲的意見
<p>(12) 無論你選取哪一個方案，你是否贊成根據用者自付和收回成本原則設定財務安排？如是，你是否同意應考慮合理的開源方法？</p> <p>你認為哪一個開源方法較為合適？（諮詢文件第 4.33 段）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 有回應者對「用者自付和收回成本」的原則表示關注，憂慮採用此原則後可能導致旅行代理商、導遊及領隊的牌費增加，以及／或把現行徵費安排擴展至入境團。部分意見關注難以界定「用者自付」原則下的用者，因為除了旅遊業界外，零售、酒店及餐飲等其他行業均可從規管完善的旅遊業得益。 ● 即使在支持「用者自付和收回成本」原則的人士中，亦有部分認為應注意此原則對旅行代理商的商業營運所造成的影響，特別是對中小型企業負擔能力。有意見認為，新制度不應大幅增加相關各方（包括旅行代理商、導遊及領隊）的費用，尤其在過渡期間為然，以爭取業界支持新規管制度。 ● 部分支持此原則的回應者（包括個別區議員）認為，此舉可提供開源方法從業界收回監管機構的監察和規管費用。所提議的適當開源方法包括 - <ul style="list-style-type: none"> (a) 在合適情況下，向出境團、票務及入境團此三種不同業務徵費，並因應各種業務所涉及的工作及服務訂定費用；及 (b) 為其他因應需求提供的服務訂立徵費，例如向受規管實體收取處理投訴費用。
<p>(13) 若成立法定獨立機構，你認為政府向該機構提供一次過撥款或貸款，以應付初期開支，是否合理？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 回應者有廣泛共識認為如成立獨立監管機構，政府應提供一筆一次過撥款，以資助該機構的初期運作。 ● 其他資助獨立法定機構的建議包括 -

主要諮詢問題 ¹	接獲的意見
如認為不合理，有什麼其他建議？（諮詢文件第4.33段）	<p>(a) 為該機構物色贊助人；及</p> <p>(b) 由政府資助該機構的部分運作開支。</p>