

立法会四题：规管旅行社及导游

以下为今日（三月二十日）在立法会会议上黄定光议员的提问和商务及经济发展局局长苏锦梁的答复：

问题：

有旅游业人士指出，政府积极发展旅游业，但旅行社良莠不齐，近年亦发生多宗损害旅游业的利益及声誉的事件。就此，政府可否告知本会：

（一）是否知悉在过去三年，香港旅游业议会（议会）接获游客投诉旅行社及导游的数字为何，并按投诉内容（例如强迫购物及行程名不符实）列出分项数字；当中向违规旅行社或导游作出惩处的个案有多少宗，并按处罚列出分项数字；

（二）政府及议会有否检讨在二〇一一年推出的十项加强规管措施（包括记分制）的成效；若有，检讨的结果为何；若否，原因为何；及

（三）鉴于独立的旅游业监管局预计最快要到二〇一四年才成立，在该局成立前，当局会如何加强监管工作；鉴于来港的内地旅行团一般由两地的旅行社合作接待，当局会否与内地有关当局进一步联系及合作，以加强监管两地的旅行社；若会，详情为何；若否，原因为何？

答复：

主席：

旅游业是香港经济的重要支柱，政府一向十分重视旅游业的健康运作和发展。现时，香港旅游业议会（旅议会）负责行业自我规管，工作包括发布作业守则和指引，以及设立纪律处分机制，处理会员违规个案；旅游事务署辖下的旅行代理商注册处（注册处）则负责签发旅行代理商牌照及相关工作，包括根据《旅行代理商条例》（218章）监察旅行代理商的财务状况。

就议员提问，现在回复如下：

（一）旅议会在二〇一〇年接获牵涉旅行代理商的五十三项投诉事项中，二十二项涉及行程安排；九项有关住宿安排；三项有关膳食或交通安排；十九项有关其他事宜。在二〇一一年，五十二项投诉事项中，十八项有关行程安排；四项有关住宿安排；十五项有关膳食或交通安排；十五项有关其他事宜。二〇一二年四十

四项投诉事项中，十一项有关行程安排；二十一项有关住宿安排；七项有关膳食或交通安排；五项有关其他事宜。

牵涉导游的投诉方面，二〇一〇年一百四十五项投诉事项当中，六十四项有关导游服务态度；七十二项有关购物安排；九项有关其他事宜。二〇一一年九十九项投诉事项中，四十项有关导游服务态度；五十四项有关购物安排；五项有关其他事宜。二〇一二年，一百四十八项投诉事项中，二十五项有关导游服务态度；一百一十三项有关购物安排；十项有关其他事宜。

旅议会过去三年惩处违规旅行代理商的个案分别为五十三宗、一百零三宗及九十四宗。二〇一〇年五十三宗个案中，有四宗被发警告信；四十八宗被判罚款；一宗被判暂停会籍和罚款。二〇一一年的一百零三宗惩处个案全判罚款，二十六宗同时被记分。二〇一二年的九十四宗个案全判罚款，四十宗同时被记分。

旅议会在过去三年惩处违规导游的个案分别有五十五宗、二十六宗及二十三宗。在二〇一〇年的五十五宗个案中，三十三位导游被发劝喻信；十位被发警告信；十三位被判暂停导游证。二〇一一年二十六宗个案中，十八位被发劝喻信；七位被发警告信，两位同时被记分；一位被判暂停导游证。二〇一二年二十三宗个案中，六位被发劝喻信，一位同时被记分；十四位被发警告信，六位同时被记分；三位被判暂停导游证，全部同时被记分。

(二) 旅议会在二〇一一年二月起实施十项措施改善内地来港团的运作及加强保障内地旅客的权益，措施包括加强资料上报、宣传来港旅客消费权益，及加强巡查等。自十项措施实施后，旅议会在二〇一一年收到内地团队旅客的投诉（二百六十宗）比二〇一〇年（三百六十宗）大幅减少近三成，而二〇一二年的投诉数字（二百六十六宗）亦维持平稳。

旅议会的「检讨内地来港团经营模式与规管措施专责小组」将于稍后开会研究加强内地来港团的规管，旅游事务专员会参与会议。鉴于最近的「世通」事件，我们已正式要求旅议会深入研究加强十项措施，包括强化对旅行团住宿安排的规管、加入团队确认书抽查机制等。

(三) 政府于二〇一一年年底宣布将成立旅游业监管局（旅监局），处理现时旅议会和注册处负责的规管及发牌工作，监管对象包括旅行社、领队和导游。过去一年，我们一直积极进行成立旅监局的准备工作，今年年中会向立法会经济发展事务委员会汇报进展，我们预计大约于二〇一四年年中向立法会提交成立旅监局的条例草案。

在新法例实施前，《旅行代理商条例》及现行的规管架构依然生效，旅行代理商违规须受旅议会监管和处罚。在过渡期间，旅议会会继续以严肃认真的态度处理违规个案，注册处亦会加强规管工作，确保行业运作如常。

至于与内地合作方面，特区政府一直与国家旅游局及各省市旅游部门紧密合作。我们于二〇一〇年七月与国家旅游局就加强赴港旅游市场的规管达成五点共识，同意共同研究规范内地赴港旅游市场秩序，及增加旅客权益透明度等。二〇一一年年初，旅游事务署及国家旅游局共同编订「内地居民赴港旅游组团社与地接社合同要点」，要求内地组团社委托香港地接社接待团队时按「要点」拟定委托合同。如上所述，旅议会将会研究加强十项措施，在敲定新规管措施后，我们会向国家旅游局通报及请相关旅游部门配合。

以「世通」事件为例，遇上重大事故，特区政府与国家旅游局会互通信息，内地旅游部门在得悉事件后迅速跟进，于短时间内通报初步调查结果，协助香港方面的调查工作。

我们会继续与内地旅游部门紧密合作，进一步提升旅游服务质量，并密切注视各项措施的推行及成效。

多谢主席。

完

2013年3月20日（星期三）

香港时间16时05分