

商务及经济发展局局长谈旅游业监管

以下为商务及经济发展局局长刘吴惠兰今日（七月二十二日）与香港旅游业议会理事会成员举行会议后，会见新闻界时的发言全文：

商务及经济发展局局长：近日有关内地旅客在香港遇到不礼貌对待和强迫购物的事件，引起广泛关注。事件打击了旅游业界辛苦经营而来之不易的行业声誉，更打击了香港的旅游声誉，必需严正处理，尽快采取补救措施，挽回及重建游客对香港作为优质旅游城市的信心。

我今日特地邀请了香港旅游业议会理事会的成员和立法会旅游功能界别议员谢伟俊会面，共同商讨这些事件所引申的问题。今日的会面时间虽然不长，但讨论范围相当全面。我们特别集中讨论如何在短期，这亦是首要任务，尽快采取措施重建内地旅客来港旅游的信心，我们亦特别针对两个问题作较深入的讨论，这两个问题是零负团费 — 或者更准确的描述是零接待费，和加强导游的规管。

当前急务是尽快挽回内地旅客对香港旅游业的信心，重建他们对香港的良好印象。旅游业议会会实时在主要旅游景点、定点购物商铺和陆路入境口岸加强对内地团体游客宣传「以诚待人，优质服务」是我们服务的标准，将此信息带给内地旅客，和提醒他们在港的消费权益。旅游发展局即将于下周在北京展开宣传活动，加强推广「优质诚信香港游」，并将宣传工作伸展到网上平台，让信息传达至内地每一个省市。

为确保旅客得到适时协助，我已要求议会由八月一日起延长现有电话服务至午夜十二时，下一步是要尽快设立二十四小时运作的服务热线。

议会亦会推出一些其它措施，以提高旅客的意识，稍后胡兆英主席会向各位介绍措施。

在针对性措施方面，于近期两宗事件发生后，旅游业议会已实时采取多项实时措施，包括透过明查暗察方式打击违规行为，确保不可让内地游客受到屈辱或被违规方法对待。如旅游业议会发现有任何违规情况，一定会严正追究责任到底，并以最严正的态度去惩处违规的行为，政府会全力协助旅游业议会落实这方面的工作。

我认为要解决近日发生的连串事件和问题，必须从行业长远发展的角度去思考，不能「治标不治本」。其中，零接待费和导游规管是我们必须优先处理的事项。我和议会同意专责小组要加快工作以优先处理这两个关键课题。我已要求专责小组在九月底前完成有关方面的研究，并向政府提交报告及建议。旅游事务专

员和同事会积极参与，而且会由我局常任秘书长（工商及旅游）亲身督师，监察工作进度。

零接待费是结构性的问题，涉及整个行业链，一环紧扣一环，不单涉及香港地接社，也与内地旅行社转售旅客的做法直接有关，所以我们必须从源头入手，加强和内地部门和行业组织的沟通合作，找出合理、可行的措施。在这方面，我想强调两点：（一）政府无意介入或干预旅行社去设定团费价格，即价格订定必须交由市场决定；（二）香港是一个自由开放的社会，业界应该可以继续自由运作、经营，但必须合法、合理、合情。

就与内地合作沟通的工作，我已计划与业界和旅游业议会的代表联袂到北京与国家旅游局邵琪伟局长会面。

另一个影响旅游业界的关键问题当然是导游的规管。导游的表现直接影响旅客对香港的印象，所以他们的质素、服务态度和水平必须受到严格的规范。我希望专责小组就导游规管方面要从制度入手，包括入职资历、发证条件、在职进修、续证要求、操守，以至惩处制度等，要全面检讨，为提升导游的质素下工夫。

我们会研究最合适的制度，政府不会排除需要立法规管。

最后，为香港旅游业的长远和健康的发展，我和议会及业界全人会共同努力为旅游业发展加劲，使业界能以健康及良好的发展模式去营运。

记者：这次会议后，有哪些重要的措施出台？

商务及经济发展局局长：刚才我已经介绍了两项我认为必须优先处理的事项，第一是零接待费的问题，甚至有些是负接待费的问题。这问题是非常关键的，而且涉及香港地接的旅行社处理这些旅行团的问题，所以必须要从各方面，在一环扣一环的情况下去彻底处理，而且要寻求一个比较长远的方法解决这方面的问题，我们对此是非常重视的。

另外一个导游服务水平的问题。香港是一个服务型的经济体系，我们服务的水平是现代的，而且是非常专业的。旅游业议会对导游服务水平及其个人操守的问题，有非常明确的要求。这次是一个令人非常气愤的个案，所以我们必须要寻求一个方案，在制度上怎么可以把我们的导游管理、规管，要全面的研究，然后以一个比较深入和彻底的方式，提升导游服务旅客的水平。

记者：你刚才提到零接待费是问题根源，以及不能治标不治本，亦表示因为这是自由市场，不能设定一个价钱，那如何解决？因为内地接待社不是香港旅游业议会的管辖范围，香港的角色是否很被动，如何解决这个问题？

商务及经济发展局局长：这正是专责小组需要深入研究、探讨的课题，亦需要时间征询业界意见，因为这是行业的问题。所以希望透过专责小组去集思，及透过与业界讨论寻求一个彻底解决问题的方案。我们亦须要从源头着手，所以要和内地加强沟通和合作。我期望专责小组可于九月底向政府提交全面的报告及建议。

记者：甚么情况下才会监管导游？是否再发生类似事件政府才会考虑立法？

商务及经济发展局局长：我们现已有制度监管导游。如果有个别违反情况，当然要做好执法的工作。执法应该要严正，惩处要反映事态或违法行为的严重性，要严惩及以儆效尤。

记者：就服务费或接待费，业界其实在零六年曾订立协议，希望令导游有底薪以解决问题。但过了一两年这个协议就不了了之，会否担心如果小组再订立服务费或近似制度，成效始终有限？另外，现时旅游业界由旅游业议会规管，长远来说，政府会否考虑介入规管？

商务及经济发展局局长：响应你第一个问题，我们可以再覆检该协议的基础和元素，看现时是否仍然适用，以及在哪方面需要作改善，专责小组会就这方面作研究。

监管旅游业可以从几方面去做。旅游业议会自我规管形式是有其必要性。我们看到议会过去在监管外游团方面取得成绩，在累积经验后，是否要在接待内地旅行团方面做些改善措施，这正是我们要研究和寻求改善方法的。至于以甚么形式监管，我认为一定要切合需要。这个行业有其独特和专业性的运作和操作模式，制定市场规管架构不能忽视业界现时的运作模式，但我们也要兼顾行业整体对香港社会、旅客、消费者等各方面的影响。所以政府须责无旁贷地监督整件事情。在专责小组完成报告后，我们会非常审慎研究，到底政府是否需要透过其它途径如立法规管导游制度，然后要设定最理想的监管模式。现时旅游业议会作为监管者的角色，可以给我们一个很大的参考，最终是一个全新的监管模式，还是从旅游业议会已经建立的良好基础上发展下去，这都是我们需要研究的课题。

（请同时参阅发言全文的英文部分。）

完

2010年7月22日（星期四）

香港时间16时45分