

优质旅游服务协会第十二届周年会员大会
二零零六年十二月十一日
旅游事务专员致辞

李子良主席、执委会成员、周梁淑怡主席、各位零售、餐饮界朋友：

今天我很荣幸出席优质旅游服务协会第十二届周年会员大会，与各位同业聚首一堂。

2. 协会在过去数年不断革新及发展，香港旅游业的发展亦同时一日千里。2005年访港旅客数字再创新高，超过2,300万人次，较2004年上升7%。大部份长途及短途市场如美、欧、澳纽及东南亚市场均录得双位数字增长。截至今年10月，访港旅客数字已超过2,100万，较去年同期上升8.7%，当中内地继续成为香港的最大市场，旅客数字已突破1,100万，比同期增长近10%。

3. 香港的旅游景点体验亦越趋多元化。近年落成的大型景点包括迪士尼乐园、湿地公园、昂坪360等，相信对不论热爱奇幻多姿的体验或享受大自然风光的旅客，都具有一定吸引力。还有最近刚开始动工的海洋公园重新发展计划，和刚公布在旧机场跑道的邮轮码头发展计划，这些新旅游发展项目都有助推动旅游业。

4. 香港旅游业为零售、餐饮业带来商机。要令本港的旅游业持续发展，除了要提供优良的硬件，软件的配合至为重要。在这方面，我们必须倚靠业界发挥专业精神，用心以诚提供优质服务，吸引旅客一来再来。在座各位都是零售及餐饮业界优质服务的表表者，也是促进旅游业发展的主要动力。我知道协会一直力求进步，在多方的努力下，在11月更把优质服务扩展至旅客住宿，推出了「优质旅游服务旅客住宿服务计划」，照顾不同旅客的需要，有助旅游业界精益求精。

5. 近日旅游业界一小撮不注重服务质素的旅行社、导游和零售商号，通过一些不良市场手法，向「零团费」内地游客埋手，引起社会关注。我们明白这些负面消息对零售业带来冲击，对有关的不良行为深恶痛绝。我们正从多方面着手，透过与旅游业界、旅发局、零售业界、消委会等携手努力，加强对旅客消费的保障，以维持香港作为购物天堂的地位。

6. 我想趁此机会向各位汇报我们连同业界在这方面的工 作。首先，香港旅游业议会已采取多项措施加强监管工作，包括增加违规旅行社的罚款，由最高十万元增加至二十万元，又会成立新的委员会去加速处理内地旅程违规事件，及制定措施改善内地来港旅行团的服务质素。议会亦会加强「十四天百分百退款保证计划」登记店铺的监管及惩罚机制。

7. 第二，我们正加强与内地有关当局在消费者宣传教育及在规管上的合作。我们与国家旅游局已有共识，国家旅游局将会推行「合同模板」，通过引进组团社与旅客之间的「合同范本」，将有助增加产品透明度，让旅客在选购旅行团服务时，清楚知道有关行程细节包括购物安排等，和他们享有的消费权益。配合内地的「合同模板」，我们亦会要求香港的地接社及导游在旅行团行程开始前，提供详细的行程表给内地访港旅客。

8. 第三，香港消委会与中国消费者协会正通力合作，透过内地的网络，向内地居民加强保障消费者权益教育，鼓励精明消费及宣传有关保障。我们又会在罗湖及落马州口岸加强宣传工作。香港旅游发展局亦与内地公安局合作，在申请「个人游」签注的地点派发宣传香港的数据，包括印有精明消费信息的宣传物品等。

9. 第四，为了确立香港的优质品牌及加强旅客来港

的信心，我们积极推广「品质游」供旅客选择，例如刚在北京推出了「优质诚信香港游」，行程集中观光，亦会让旅客享受自由购物的乐趣。稍后旅发局将把「品质游」推广至其它城市，包括上海、中山、深圳等。

10. 第五，我们与各导游组织，均认为需要提升导游的专业质素。为此，旅游业议会正研究推动导游持续进修计划，以确保导游在知识、技能及其它领域，与时俱进，为来自不同地区的旅客提供高质素「以客为本」的导游服务。

11. 我们希望透过以上多方面的工作，令香港的旅游业健康发展，令旅客来旅游购物时，能有更安心更愉快的体验。

12. 最后，我希望各位能与政府携手协力，继续发挥专业的服务精神，令香港继续旅客心中的购物天堂和最受欢迎的旅游目的地。

13. 谢谢。

旅游事务署

2006年12月