

## 立法會

### 《旅行代理商(修訂)條例草案》法案委員會

#### 政府就書面意見及發言的回應

謝謝所有應邀對草案提交意見的團體及人士。在研究過書面意見及聽取了在 2002 年 1 月 7 日第二次法案委員會會議上所發表的意見後，我們希望藉此機會回應就草案的有關事項。

#### 草案的目的

2. 我們欣見各方回應均一致支持草案的目的，可見現時為到港旅行代理商引入一個發牌制度是一個適當時機。各方明顯有一個共悉，認為到港旅行代理商應受到監管，以充分保障旅客權益，及提升業界服務質素。

3. 我們亦很高興得悉，業界普遍支持實行一個自我規管模式，與法定的發牌制度相輔相成。

#### 草案的範圍

意見：

4. 就草案本身我們只收到一項意見，是有關到港旅行代理商的定義。該建議認為應該縮窄定義，確保舉辦商務活動的機構不被包括在發牌制度內。

回應：

5. 我們認為現時的定義已屬適當，但我們會小心研究以確保法例的範圍並無含糊之處。與此同時，假若那些舉辦商業活動的機構並不希望因為提供交通、住宿及其他服務因而申請牌照，他們可聘用已領有牌照的旅行代理商為他們的海外顧客提供該等服務。

## 業界自我規管

### *旅遊業議會理事會及會員*

意見：

6. 鑑於旅遊業議會(議會)所扮演的業界自我規管角色十分重要，因此多個團體/人士均為議會有需要在會員架構及理事會組成方面，持更開放的態度及增加透明度。其中更有建議指出，提名候選人角逐理事會的資格，應開放予一般的會員，而非必須透過議會的屬會。

回應：

7. 現時的提名安排，主要是源自議會於 1987 年成立時，原是一個由多個業界組織所結合而成的非正式聯會。由議會屬會提名理事，可確保被提名的候選人有足夠的業界支持，並有足夠的組織工作經驗處理理事會的工作。

意見：

8. 多個團體/人士亦提議，議會理事會及其他委員會應有

更多非業界人士參與。其中具體的建議包括增加理事會及其他委員會中獨立理事的數目，及委任政府部門或其他有關組織的代表進入議會。

回應：

9. 基於其規管業界及保障消費者權益的角色，議會已同意將獨立理事的人數由 4 名增至 8 名(增幅達 100%)，而獨立理事在理事會中所佔的比率亦因此會由 19%(4/21)增至 32%(8/25)。我們希望指出，更重要的考慮應針對議會的投訴及上訴機制。現時的消費者關係委員會及上訴委員會中，獨立理事及非議會人士已佔有一個高比率(詳情見第 14 段)。議會亦準備加強其內部架構，同時亦對改善其守則的建議採取開放態度。

意見：

10. 有團體/人士建議，議會應設立一個專責到港旅遊事務的部門，而且理事會及其他委員會內應有足夠熟悉到港旅遊的人士。

回應：

11. 議會現時已有一個「來港旅遊委員會」，處理議會轄下到港旅行代理商會員的事務。議會會建基於現時的機制，對在法例實施以後所帶來的新到港旅行代理商會員作出規管。

### *處理投訴及處分違反規條的機制*

意見：

12. 有團體/人士對議會處理投訴及紀律處分機制表示關注。有意見認為在制定議會的作業守則時，應有非業界代表參與，並需交由公眾討論及旅行代理商註冊主任審批。

回應：

13. 現時，議會主要透過兩個專責委員會處理投訴及紀律處分事宜，他們分別為消費者關係委員會及規條委員會。為確保機制公平及為消費者提供充分保障，消費者關係委員會中獨立成員佔有高比率(除召集人外，半數委員均為非業界人士)。而且，議會亦已同意增加規條委員會的獨立成員比率，與消費者關係委員會的比率看齊(即 50%)。

14. 在目前的機制下，議會可對違反守則的會員作出懲罰。懲罰可包括警告、罰款、暫停或取消會藉。議會表示，他們歡迎有關改善守則的意見及建議。事實上，守則亦曾因應投訴及公眾意見而所出修改。

### *議會內的利益衝突*

意見：

15. 有團體/人士關注，由於議會內多位理事及其他委員本身均為旅行代理商，因此在履行業界規管的責任上會有利益衝突。

回應：

16. 針對這個問題，議會已有一套為理事而設的一般守則(見附件)，說明理事在制定業界專業標準及出任議會(議會在防止賄賂條例中為一個公眾團體)期間必須依從的重要準則。

#### *外遊旅行代理商補貼到港旅行代理商*

意見：

17. 有意見認為外遊旅行代理商在建議的規管制度下，實際上是補貼到港旅行代理商，因此議會應將處理外遊及到港旅行代理商事務的帳目分開。

回應：

18. 議會目前已對身為他們會員的到港旅行代理商作出規管。因為新法例的發牌制度而增加的到港旅行代理商會員，相信不會為議會增加龐大的支出。事實上，我們已就此諮詢議會的意見，議會已同意運用現時的資源執行這些額外工作。而且，有些旅行代理商同時有經營外遊及到港旅遊的業務，因此分開處理兩者的帳目只會加重議會的行政工作，並非理想的安排。

#### *有關購物的不當安排*

意見：

19. 有意見指出很多對旅行代理商的投訴，都是針對他們為旅客作出的購物安排。因此，有團體/人士建議在法例或議會的守則中，應該譴責、禁止和懲罰這些不當的行為，而且應該設立途徑，讓旅客可迅速及有效地追討賠償。

回應：

20. 議會在較早前已向會員發出指令，要求會員安排購物時，只安排旅客前往那些保證在 14 天內會為未用過的貨品作出 100%退款的商舖。那些牽涉不當手法的個案，將會由規條委員會審議，並考慮對被裁定成立的個案作出懲處。除此以外，有關一般消費者投訴方面，亦可利用小額錢債審裁署為旅客提供的快捷服務追討賠償。另外，政府現正跟議會、消費者委員會、香港旅遊發展局及其他有關人士研究進一步保障旅客消費權益的方法。

### 培訓及提升本地導遊的技能

意見：

21. 很多團體/人士都同意，由於境內導遊是前線工作人員，並與旅客有最直接的接觸，因此應加強他們的服務水平。

回應：

22. 為確保本地導遊的專業知識和技能水平，我們與議會及旅遊業界現正制定一套培訓及核證計劃，並以外旅旅行團領隊核證制度作為藍本。

23. 課程的教育程度要求定於中五或同等水平課程，已有最少一年導遊經驗的現職導遊將可獲豁免這項要求。技能提升計劃將為參與課程的人士提供 70%資助。我們會邀請專業的培訓機構舉辦課程，有關的揀選程序將會確保課程由適合的機構辦理。

意見：

24. 有團體/人士認為，為免有現職導遊因培訓及核證計劃而失去工作，因此應該豁免所有現職導遊，不需他們參與考核。

回應：

25. 那些已通過「香港註冊導遊協會」考試的人士，將可獲豁免培訓課程及大部份的考核內容，但仍需通過有關「香港新知」那個部份的考核。我們認為有必要要求所有導遊通過考核以確保他們的水平。根據在外遊旅行團領隊方面的經驗，我們相信大部份境內導遊都可通過考核。

26. 在我們要求所有本地導遊必須持有證書前，我們會確保有足夠的時間供現職導遊接受培訓及通過考核。在推出給予現職導遊的培訓計劃後，議會會以此作為基礎，推出類似的培訓計劃予新入行的導遊。

### **監管導遊的質素**

意見：

27. 有些意見認為應該設立一個導遊發牌制度，以取代業界的核證制度，或有兩種制度同時運作。

回應：

28. 我們認為，到港旅行代理商有責任監管他們業務的質素，而順理成章他們亦有責任監管受僱導遊的操守。故此，建議的監管制度是監管到港旅行代理商而非境內導遊，投訴的機制亦是針對旅行代理商。大家亦該注意，議會現時已負責外遊旅行團領隊的核證制度，而這項制度一直行之有效。

意見：

29. 有建議認為應該為境內導遊更新證書設立指引及準則，以監管他們的質素。

回應：

30. 我們會轉介建議給議會，使他們在訂立更新制度時作出考慮。

## 其他

### *增撥資源予到港監管制度*

意見：

31. 有部份業界人士認為應該增撥資源給議會，以協助他們

監管到港旅行代理商的工作。

回應：

32. 在草議法例的過程中，我們曾仔細考慮新的發牌制度對政府和議會在資源方面的影響。在檢討旅行代理商註冊處的人手和資源後，政府認為可憑現有的資源，兼顧發牌給予到港旅行代理商所增添的工作量。我們並已就此諮詢議會。議會雖然關注在人手需求方面的增加，但他們表示不會預期政府提供資助以兼顧監管到港旅行代理商的工作。事實上，在香港超過一半的到港旅行代理商已是議會會員，而議會一直負責規管他們會員的外遊及到港旅遊服務。

#### *對到港旅客的賠償*

意見：

33. 有建議認為有需要為到港旅客設立另一個賠償基金，以保障他們的權益。

回應：

34. 我們相信到港旅客應從他們原居地的旅行代理商，追討任何與該旅程有關的賠償。這項安排與本港居民外遊的情況一樣，本港居民追討與外遊有關的損失，會向本港旅遊業賠償基金尋求賠償。

*旅行代理商之間的競爭*

意見：

35. 有團體/人士認為業界裏的競爭應該受到保障，以確保市場有效運作。

回應：

36. 香港特別行政區政府一向努力確保各行各業中的公平和公開市場競爭，並以此為傲。沒有證據顯示建議的法例會影響業界中的競爭。

*委任旅行代理商進入香港旅遊發展局及旅遊業策略小組*

意見：

37. 有建議認為應該委任更多旅行代理商進入香港旅遊發展局及旅遊策略小組。

回應：

38. 我們完全同意在與旅遊有關的團體內必須有旅行代理商的代表，同時我們亦認為有必要加入其他界別的人士，以達到平衡的效果。現時，香港旅遊發展局條例(第 302 章)已訂明，局內須有一名持牌旅行代理商及一名旅遊經營商，以及另外 6 位來自有關界別的人士，包括客運商(2)、旅館營運人(2)、零售商和食肆營運人。由旅遊事務專員擔任主席的旅遊策略小組現時有 16 名

非官方成員，他們來自的界別包括旅行代理商、旅館營運人/東主、客運商、飲食及娛樂、零售和其他有關的行業/職業。現時議會主席亦是其中一名成員。我們一直留意這些團體和委員會內成員的表現，確保他們在這些重要機構中發揮其職能。

經濟局

二零零二年一月十五日